

Soziale Ungleichheit durch Zugang für alle reduzieren – Chance vertan
Kritik am Achten Altersbericht zu den Ausführungen
zum Thema Ältere Menschen und Internet

1. Hintergrund dieser Stellungnahme

Die Kommission für den Achten Altersbericht hält die soziale Ungleichheit beim Zugang zum Internet für nicht tragbar, möchte sie reduzieren und fordert die Bundesregierung u.a. auf, den Zugang für alle zu gewährleisten sowie die souveräne Nutzung gerade auch von älteren Menschen in ihrer Vielfalt zu fördern. Dem ist uneingeschränkt zuzustimmen. Aber das ist nicht neu, wurde seit langem oft gefordert, doch leider bisher nicht umgesetzt. Die bloße Wiederholung ist daher unbefriedigend. Es muss noch mehr dazukommen. Ein Blick in den Rückspiegel hilft, bevor man weiterfährt.

Dass es soziale Ungleichheit beim Zugang zum Internet gibt, dass diese wirtschaftlich und gesellschaftlich nicht tragbar ist und dass es eine staatliche Aufgabe ist, diese zu reduzieren ist nicht neu.¹ Bereits 1995 hat das US Department of Commerce diese Ungleichheit aufgrund einer USA-weiten statistischen Erhebung in einem Bericht mit dem Titel „Falling Through The Net“ in Bezug auf Alter, Geschlecht, Bildung und ethnische Herkunft nachgewiesen. In dem Folgebericht 1998 wurde dafür der Begriff „Digital Divide“ geprägt. Die Europäische Kommission hat angesichts des Rückstands Europas gegenüber den USA in einer Mitteilung 1997 den Zugang zum Internet zu dem zentralen Problem auf dem Weg in die Informationsgesellschaft erklärt und die Mitgliedstaaten „nachdrücklich“ aufgefordert, „den Zugang zu einer Hauptzielsetzung bei der Entwicklung nationaler Informationsstrategie zu machen“. Daran anknüpfend hat die die Enquete-Kommission des Deutschen Bundestags „Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft - Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“ 1998 in ihrem Schlussbericht eine Alters-, Geschlechter- und Bildungslücke festgestellt, konnte sich aber nicht über Art, Ausmaß und Umfang staatlicher Förderung einigen. Die Mehrheitsfraktionen waren der Überzeugung, der Markt und der technische Fortschritt würden das Problem mit der Zeit lösen. Die Fraktionen der SPD und von BUNDESDIENST/Die Grünen, die mich in die Kommission berufen hatten, sind meiner Empfehlung gefolgt, Zugang als ein Problem mit mehreren Ebenen und Dimensionen darzustellen und neben einzelnen Sofortmaßnahmen die verschiedenen Zugangsbarrieren genauer untersuchen zu lassen.

Nach dem Regierungswechsel wurde keine umfassende Studie zu den verschiedenen Barrieren in Auftrag gegeben, aber 1998 mit dem Programm „Internet für alle“ eine Reihe von Pilotprojekten gefördert. Unter anderem das Projekt „Netzwerk Digitale Chancen“, an der Universität Bremen, in dem nach US-amerikanischem Vorbild in Kooperation mit AOL eine Datenbank mit damals bundesweit und 7.000 öffentlichen Internetzugangsorten erstellt wurde und die Träger in einem Netzwerk in technischen und rechtlichen Fragen beraten wurden. Dieses Projekt wurde 2002 mit der Gründung der Stiftung Digitale Chancen unter der Schirmherrschaft des Bundeswirtschaftsministeriums verstetigt.

¹ Vgl. zum Folgenden den „Blick in den Rückspiegel“ bei Kubicek, H. / Lippa, B.: Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig 2017, S. 11 ff.

Auf das Programm „Internet für alle“ folgte ein Wettbewerb „Wege ins Netz“ und 2008 die Initiative „Internet erfahren“. In diesem Rahmen hat die Stiftung Digitale Chancen u.a. Altenheime dabei beraten, wie sie für ihre Bewohnerinnen und Bewohner einen Internetzugang über einen gemeinsam nutzbaren PC ermöglichen können. In anderen Pilotprojekten wurden Technikbotschafter und Internetpaten qualifiziert, um ältere Menschen für das Internet zu interessieren und in die Nutzung einzuführen. Auf Länderebene gab es weitere Förderprogramme. Insgesamt sind in den vergangenen 20 Jahren Dutzende Pilotprojekte gefördert worden, die jedoch nie nachhaltig in die institutionalisierte Altenhilfe sowie ambulante und stationäre Pflege integriert worden sind, sondern überwiegend mit dem Ende der Förderung eingestellt wurden.

In der Arbeitswelt war dies anders. Hier gab es zahlreiche Bemühungen, auch ältere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer für die Internetnutzung zu qualifizieren. So ist zu erklären, dass die Alterslücke, der Abstand zwischen dem Anteil älterer Onliner zu den jüngeren, für die Altersgruppe der 60 bis 69jährigen seit 2001 deutlich geringer wurde, aber für die über 70jährigen immer noch fast 50 Prozentpunkte beträgt (Abb. 1):

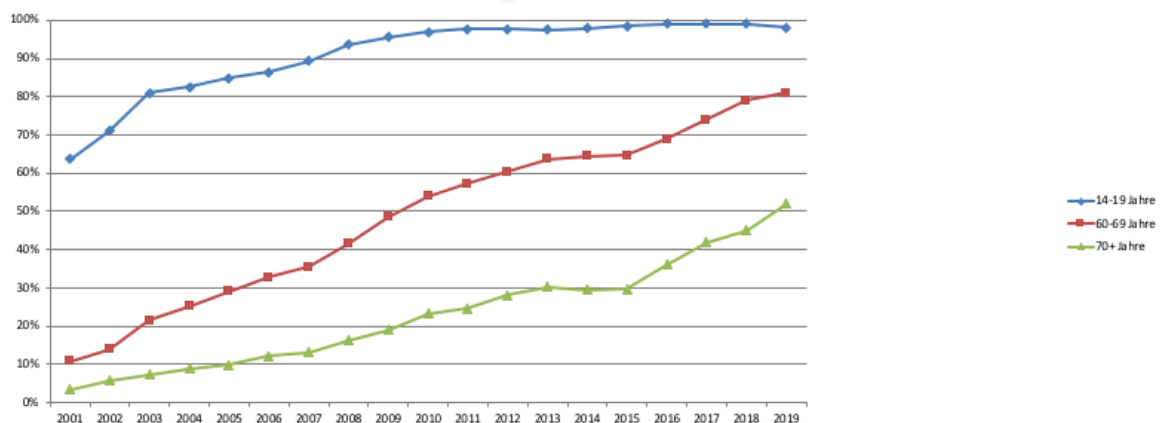


Abb.1.: Entwicklung der Internetnutzer nach Altersgruppen nach dem Digital Index der Initiative D 21

Als bekannt wurde, dass sich die Kommission für den Achten Altersbericht mit dem Thema „Ältere Menschen und Digitalisierung“ befassen wird, hatte die Stiftung Digitale Chancen die Hoffnung, dass nun endlich aufbauend auf den vielen vorliegenden Mosaiksteinen eine umfassende und nachhaltige Strategie entwickelt wird und konkrete, umsetzbare Empfehlungen formuliert werden. Denn auch aktuell versprechen alle politischen Parteien, dass bei der Digitalisierung alle mitgenommen werden sollen und niemand zurückgelassen werden darf. Die Kommission hat den Auftrag, der Fachöffentlichkeit und den politischen Instanzen „zukunftsweisende Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Lage älterer Menschen zu geben und ein realistisches Bild von der Heterogenität älterer Menschen zu vermitteln“. Im Folgenden soll gezeigt werden, dass sie das nicht geschafft hat, und dass noch Konkretisierungen und Ergänzungen erforderlich sind, um den Zielen näher zu kommen. Daher sollen für die weitere Diskussion einige Anregungen gegeben werden.

Dabei wird auch Bezug genommen auf die ebenfalls seit mehr als 30 Jahren laufenden Bemühungen um den Internetzugang der Schulen und die Integration von Multimedia und E-Learning in den Unterricht, heute digitale Lernmittel und Home Schooling. Diese dienen leider nicht als Vorbild, aber man kann aus den dort gemachten Fehlern viel für den Bereich der Altenhilfe und Pflege zu lernen.

Seit 1995 hat die Forschungsgruppe Telekommunikation an der Universität Bremen die US-Programme für den Einsatz des Internet im Unterricht US-amerikanischer Schulen verfolgt und auf die Situation in Deutschland übertragen. Bereits 1999 wurde für die Bertelsmann Stiftung ein IT-Planer für Schulen entwickelt und der Förderbedarf für eine umfassende Ausstattung der Schulen errechnet. Das damalige Programm „Schulen ans Netz“ des BMBF und der Deutschen Telekom wurde als

unzureichend kritisiert, weil es mit der Förderung eines ISDN-Anschlusses und eines internetfähigen PC noch nicht einmal einen Einstieg in die Unterrichtsunterstützung leisten konnte. Vielmehr sollten wie in den USA Computer in die Klassenräume, dazu ein schulinternes Netz eingerichtet werden, Lehrkräfte qualifiziert und eine professionelle Netzwerkadministration und ein ausreichender technischer Support geschaffen werden und das alles in einem Technology Plan bzw. Medienentwicklungsplan dargelegt werden. Der Beratungsbedarf bei mehreren Landesministerien und Schulträgern hat zur Gründung des Instituts für Informationsmanagement Bremen (ifib) geführt, einem Forschungs- und Beratungsinstitut an der Universität Bremen, das sich bis seitdem mit der Beratung zur Erstellung und mit der Evaluation von Medienentwicklungsplänen für immer neue Technikgenerationen befasst. Einige der dabei gewonnenen Erfahrungen werden aktuell in einem vom Senat der Freien Hansestadt Bremen initiierten „Netzwerk Digitalambulanzen“ auf den Bereich der kommunalen Altenhilfe übertragen.² Die zentrale Erkenntnis aus 30 Jahren, von „Schulen ans Netz“ bis „Digitalpakt Bildung“ und jüngst Tablets für alle Schülerinnen und Schüler ist: Die Technik ist nur die Spitze des Eisbergs (Abb.2).



Abb.2: Netzzugang und Geräte als Spitze eines Eisbergs

Die Empfehlungen der Kommission für den Zugang zum Internet in den verschiedenen Wohnformen älterer Menschen sollen auch daran gemessen werden, inwieweit sie diese weniger sichtbaren Komponenten berücksichtigen und die bei der Digitalisierung der Schulen gemachten Versäumnisse nicht wiederholen.

² https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer/netzwerk_digitalambulanzen-86560

2. Allgemeine Einschätzung

Zu Recht betont die Kommission, dass das Internet nicht nur selbst viele nützliche Anwendungen für ältere Menschen bietet, die ihnen Teilhabe und längere Selbstständigkeit in der Lebensführung erlauben, sondern dass es auch eine Basisinfrastruktur für viele andere Technikanwendungen bietet und der Zugang älterer Menschen zum Internet daher als Teil der Daseinsvorsorge zu begreifen ist. Aber weil ältere Menschen deutlich seltener Zugang zum Internet haben, bezieht sich eine der zwölf Empfehlungen auf die Verbesserung des Zugangs:

„Die Sachverständigenkommission fordert die Bundesregierung auf, sicherzustellen, dass alle Menschen auf den Weg in die Digitalisierung mitgenommen werden und ihnen die Möglichkeit gegeben wird, an den Chancen der Digitalisierung zu partizipieren. Aus diesem Grunde empfiehlt die Sachverständigenkommission, dafür Sorge zu tragen, dass in allen Wohnformen älterer Menschen Internetzugänge bereitstehen und genutzt werden können (Privatwohnungen, Betreutes Wohnen, Bewohnerzimmer in der stationären Versorgung). ... Für ältere Menschen, die ein geringes Einkommen haben oder Grundsicherung im Alter erhalten, sollte die Nutzung des Internets zu Hause und ebenfalls die Anschaffung von digitaler Technik, die zur Erhaltung bzw. Ermöglichung von Autonomie und Teilhabe beiträgt, über sozialrechtliche Hilfe im SGB XII gefördert werden.“ (S. 135)

Die Kommission stellt weiter fest, dass viele ältere Menschen einen verfügbaren Zugang nicht nutzen und führt diese Nutzungslücke ausschließlich auf fehlende Kompetenzen zurück. Ausgehend von einem kompetenzorientierten Menschenbild (S. 108) lautet eine weitere Empfehlung „Digitale Souveränität stärken“:

„Digitale Souveränität meint eine selbstbestimmte, informierte, sichere und verantwortungsvolle Aneignung und Nutzung digitaler Technologien. Um digitale Souveränität insbesondere dort zu stärken, wo ältere Menschen wenig oder keine Erfahrung mit digitalen Technologien haben, sollten lebensweltorientierte Unterstützungsangebote sowohl elementares Bedienwissen als auch den Erwerb von Gestaltungs- und Orientierungswissen sicherstellen. Die Sachverständigenkommission fordert die Bundesregierung auf, zielgruppenspezifische Referenzmodelle und einheitliche Qualitätsstandards für entsprechende Unterstützungsangebote zu erarbeiten. Darüber hinaus sollten physische und virtuelle Lern- und Experimentierräume geschaffen und gefördert werden, in denen ältere Menschen die Möglichkeit haben, digitale Technologien auszuprobieren und sich mit ihren Potenzialen und Risiken auseinanderzusetzen.“(S. 136)

Diese Empfehlungen gehen im Kern nicht über das hinaus, was die Arbeitsgruppe „Senioren in der Informationsgesellschaft“ aus Expertinnen und Experten aus Politik, Industrie, Forschung und Verbänden in dem vom Bundesministerium für Forschung und Technologie einberufenen Forum Info2000 in ihrem Abschlussbericht vom Mai 1998 beschrieben und empfohlen hat. Auch sie hat auf die vielfältigen Möglichkeiten der Erleichterung im Alltag speziell für ältere Menschen hingewiesen, vom Kontakt mit Angehörigen per E-Mail über die elektronische Fahrplanauskunft bis zum Home-Banking (S.11, zum Vergleich Altersbericht S. 61), aber auch auf die vielfältigen Hemmschwellen und Hindernisse hingewiesen, die einer Nutzung entgegenstehen. Senioren seien weniger an der Technik als an unmittelbarem Nutzen interessiert, aber es fehle an Gelegenheiten, diesen Nutzen unmittelbar selbst zu erfahren. Auch fehle es an Curricula, die an konkreten alltäglichen Situationen anknüpfen und die neuen Technologien in diesem Zusammenhang erklären. Gefordert wurden

- „zielgruppenorientierte Initialisierungs- und Aufklärungskampagnen,
- multimediale Demonstrations- und Erlebnistechniken,
- Anreizsysteme für ältere Menschen, wie z.B. verbilligter Zugang, um sie zu motivieren, sich mit den Chancen vertraut zu machen und Weiterbildungsangebote wahrzunehmen,
- Konzepte und Lernstrategien für ältere Menschen, die bei den Hemmschwellen und Vorurteilen ansetzen,

- „Angebote, die für Senior*innen leicht erreichbar sind, z.B. in Zusammenarbeit mit bereits existierenden Stadtteilinitiativen, Trägern und kommunalen Anbietern, auch angeknüpft an vorhandene bürgerschaftliche Einrichtungen.“ (S. 13)

Die Kommission geht jedoch gar nicht auf die vielfältigen Bemühungen zur Verringerung der Digitalen Kluft in den vergangenen 20 Jahren ein und untersucht nicht, warum diese keine größere Wirksamkeit entfaltet haben, wie dies in dem Buch von Kubicek und Lippa (2017) geschieht, das mit anderen Feststellungen und Empfehlungen durchaus zitiert wird.

Dieser Fehler könnte aus einer Verabsolutierung des zugrundgelegten kompetenzorientierten Menschenbildes resultieren, wonach sich grundsätzlich alle älteren Menschen eine souveräne Nutzung digitaler Techniken aneignen können. Selbstverständlich gibt es ältere Menschen, die ihr Leben auch in Bezug auf digitale Technologien selbst gestalten, und es gibt auch die, die es bisher nicht tun, es aber erlernen können. Drittens gibt es aber auch verschiedene Teilgruppen, die sich die erforderlichen digitalen Kompetenzen mit ihren körperlichen und geistigen Ressourcen entweder nicht in den vorherrschenden Angebotsformen oder gar nicht aneignen können. Diese Barrieren werden trotz vorgelegter Forschungsergebnisse mit keinem Wort erwähnt und dementsprechend fehlen Empfehlungen zu ihrer Überwindung.

Im Folgenden wird zunächst die methodisch und konzeptionell Kritik an den Ausführungen zum Thema Zugang konkretisiert. Dann werden die Versäumnisse in der Analyse der Ursachen für den geringeren Zugang und die geringere Nutzung älterer Menschen und die daraus resultierende Unvollständigkeit der Schlussfolgerungen und Empfehlungen dargestellt.

3. Zugang älterer Menschen zum Internet

An den Ausführungen zum Zugang älterer Menschen zum Internet gibt es eine methodische Kritik, eine konzeptionelle Kritik und eine Kritik an der prinzipiell richtigen Empfehlung.

3.1. Unklarheiten in Bezug auf den Zugang

Mit Daten des Deutschen Alterssurveys wird dargelegt, dass mit zunehmendem Alter der Anteil der Menschen sinkt, die Zugang zum Internet haben. Innerhalb einer Altersklasse zeigen diese Daten erhebliche Unterschiede von bis zu 50 Prozentpunkten in Bezug auf den formalen Bildungsabschluss auf. In der Altersgruppe 73 – 78 Jahre haben von den Befragten mit hohem Bildungsgrad 80,0 % einen Zugang zum Internet, von denen mit einem niedrigen Bildungsgrad nur 39,6% (S. 63). Bei den 79 bis 84jährigen sind es 65,9% gegenüber 29,6%.

Leider wird nicht definiert, was mit „Zugang“ genau gemeint ist und daher können aus diesen Daten auch keine fundierten Empfehlungen zur Verbesserung der Zugangsrate abgeleitet werden.

- Das Statistische Bundesamt unterscheidet in seiner Erhebung zur Nutzung von IKT in privaten Haushalten, ob ein eigener Zugang der befragten Personen besteht oder ein Zugang anderer Personen in einem Mehr-Personenhaushalt mitbenutzt werden kann. Dies macht einen relevanten Unterschied aus, weil im ersten Fall der fehlende Zugang auch an den damit verbundenen Kosten liegen könnte.

- Bei den höheren Altersgruppen muss berücksichtigt werden, dass mehrere Millionen in Einrichtungen mit betreutem Wohnen oder in Pflegeheimen leben, bei denen die Frage des Zugangs keine persönliche Entscheidung ist, und Art und Umfang des Zugang noch sehr unterschiedlich sind.
- Es wird nicht erwähnt, dass Zugang mehr beinhaltet als einen Internetanschluss (Festnetz oder Mobilfunknetz) und dass dazu noch ein internettaugliches Gerät (Smartphone, Tablet, Laptop, PC) und entsprechende Software hinzukommen (siehe oben den „Eisberg“). Damit entstehen zusätzliche Zugangskosten zu einem Vertrag mit einem Telekommunikationsunternehmen und einem Internetprovider.

3.2 Unzureichende Ursachenanalyse

Vor allem aber wird nicht erklärt, wieso ein Bildungsabschluss, den jemand vor 60 Jahren erworben oder nicht erworben hat, heute die Entscheidung beeinflussen soll, sich einen Internetanschluss zuzulegen. Die festgestellte Korrelation ohne plausible Erklärung ist keine hinreichende Basis für die Begründung von Empfehlungen. Beim Abschluss eines Vertrags mit einem Internetprovider und dem Kauf eines entsprechenden Geräts handelt es sich um eine Investitionsentscheidung, bei der knappe finanzielle Mittel für einen in der Zukunft erwarteten Nutzen eingesetzt werden müssen, dessen Eintritt noch von der Verfügbarkeit oder dem Erwerb der dazu erforderlichen Kompetenzen abhängt.

Ich habe in meiner schriftlichen Stellungnahme und in der mündlichen Anhörung auf das Investitionsdilemma hingewiesen (Kubicek und Lippa 2017): Allen Umfragen zufolge sind die Hauptgründe für den Verzicht auf die Internetnutzung und den dazu erforderlichen Zugang, dass die befragten älteren Menschen sich davon keinen Nutzen für sich erwarten und/oder den Zugang und die Nutzung für zu kompliziert halten. So wurden in der repräsentativen Umfrage zum Digital-Index der Initiative D21 von den Offlinern folgende Gründe für ihren Verzicht genannt:

- "Habe generell kein Interesse am Internet / diesen Medien." (82 Prozent aller Offliner),
- "Ist mir zu kompliziert." (37 Prozent).
- "Sehe für mich keinen Nutzen / Vorteil darin." (34 Prozent).
- "Klassische Medien (Print, Hörfunk, Fernsehen) sind ausreichend." (28%).
- "Meine Kinder/Freunde/Bekannte sind im Internet und erledigen das für mich mit, was ich brauche." (21 Prozent).

Umgekehrt nach den „Top Motivatoren“ gefragt, antworten auf die Frage „Unter welcher Bedingung würden Sie künftig das Internet nutzen?“

- 19 Prozent „Wenn ich einen klaren Nutzen für mich erkennen würde.“
- 12 Prozent „Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert“.
- 11 Prozent „Wenn die Nutzung einfacher wäre“.
- 9 Prozent „Wenn ich die Fachbegriffe und Funktionen besser verstehen würde.“

- 5 Prozent " Wenn ich wüsste, wie ich meine persönlichen Daten (besser) schützen kann." (ebenda, S. 19).

Die beiden ersten Antworten entsprechen der in der Fachdiskussion anerkannten These, dass Medien Erfahrungsgüter sind, deren Nutzen man erst erkennt, wenn man sie nutzt. In Bezug auf das Internet besteht das Problem der erwähnten Zugangserfordernisse. Man kann von einem Investitionsdilemma sprechen, weil diejenigen, die keinen Nutzen erwarten, diese Investitionen nicht tätigen, dann aber auch den Nutzen nicht erfahren können und bei ihren Vorurteilen bleiben, wenn nicht jemand diese Blockade auflöst. Die erwähnten Interneterfahrungs- und Lernorte (Public Internet Access Points) haben genau diese Funktion erfüllt. Wer neugierig war, konnte sich unverbindlich einmal zeigen lassen, was man im Internet machen kann. Die Stiftung Digitale Chancen hat diesen Weg zusammen mit e-plus und dann mit Telefonica Deutschland für das mobile Internet weiterentwickelt und seit 2013 Senioreneinrichtungen angeboten, einen Satz von Tablets für acht Wochen auszuleihen, die sie dann zusammen mit einem wöchentlichen Betreuungsangebot an interessierte Besucherinnen und Besucher weitergeben.³ Nach einer positiven Evaluation mit Interviews von mehr als 300 teilnehmenden älteren Menschen in 30 Einrichtungen (Kubicek und Lippa 2017) wurde in einem Masterplan vorgeschlagen, als Einstieg in eine flächendeckende Ermöglichung der Erfahrungsgewinnung Leihgeräte in 30.000 Seniorentreffs, 3.000 Seniorenheimen, 300 Pflegeheimen zur Verfügung zu stellen und in Pilotprojekten eine aufsuchende Digitalassistentin zu erproben, für die älteren Menschen, die Seniorentreffs nicht mehr aufsuchen können, aber noch nicht in eine gemeinschaftliche Wohnform umziehen wollen⁴. Dafür wurden Kosten in Höhe von rund 50 Millionen Euro auf drei Jahre verteilt kalkuliert. Man mag, wie Doh in seiner Expertise für die Kommission diesen Vorschlag wegen der hohen Kosten für nicht finanzierbar und für konzeptionell nicht ausgereift halten. Aber dann müsste man einen anderen, besseren Weg zur Überwindung des Investitionsdilemmas aufzeigen.

Eine zweite Investitionsbarriere ist das verfügbare Budget zur Finanzierung der Zugangskosten. Auch wenn man einen Nutzen erwartet, muss man sich die Kosten für den Zugang leisten können. Ein Zusammenhang zwischen Zugang und verfügbarem Einkommen in den verschiedenen Altersklassen wird im Abschnitt über Zugang jedoch nicht geprüft. Es erfolgt auch keine Gegenüberstellung von erforderlichen Kosten und verfügbarem Einkommen bzw. den Warenkörben der verschiedenen Transferleistungen. Gleichwohl wird in der eingangs zitierten Empfehlung eine Förderung der Anschaffung digitaler Technik und der Nutzung des Internet zu Hause über sozialrechtliche Hilfe im SGB XII empfohlen. Die Umsetzung dieser Forderung wirft eine Fülle von Fragen auf, ohne deren Klärung keine Chance auf Umsetzung besteht: Wie genau wird die Bedürftigkeit bestimmt? Wie groß wäre der Kreis der Berechtigten? Wer soll die Finanzierung tragen, wer die Ausführung? Sollen bestimmte Geräte ausgegeben oder der Kauf bestimmter Geräte beantragt und erstattet werden? Was passiert bei Verlust? Wie sieht es mit Schulung und Support aus?

³ (<https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>).

⁴ <https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/key.1520/secid.144/secid2.191/lang.1>

3.3 Senioreneinrichtungen am Netz und dann?

In derselben Empfehlung fordert die Kommission die Bundesregierung auf, *„dafür Sorge zu tragen, dass in allen Wohnformen älterer Menschen Internetzugänge bereitstehen und genutzt werden können (Privatwohnungen, Betreutes Wohnen, Bewohnerzimmer in der stationären Versorgung).“*

Es verwundert, dass nach dem Wortlaut der Empfehlung in den Privatwohnungen bei Personen mit niedrigem Einkommen zusätzlich die „Anschaffung digitaler Technik“ gefördert werden soll, bei denen in anderen Wohnformen anscheinend nicht. Auch die Bewohnerinnen und Bewohner von Alten- und Pflegeheimen haben oft ein geringes Einkommen und brauchen ebenfalls ein eigenes Gerät, das ihnen die Einrichtungen bisher nicht zur Verfügung stellen. Wenn die Kassen die Unterbringung übernehmen, bekommen die Bewohnerinnen und Bewohner in der Regel nur 100 Euro Taschengeld pro Monat für alle unterschiedlichen Bedürfnisse.

Auch hier wird nicht näher ausgeführt, wie groß der Kreis der zu fördernden Einrichtungen ist, was die Förderung im Einzelnen beinhalten soll und wer es umsetzen soll. In den Genuss einer solchen Förderung kämen mindestens die 15.000 amtlich erfassten Wohn- und Pflegeheime, die von kommunalen, gemeinnützigen und privatwirtschaftlichen Trägern betrieben werden.

Damit Internetzugänge „bereitstehen und genutzt werden können“ sind alle im oben dargestellten Eisberg genannten Komponenten von den Trägern der Einrichtungen bereitzustellen:

- ein Breitbandanschluss und WLAN mit Routern in Gemeinschaftsräumen und den Wohnungen bzw. Zimmern erforderlich.
- Eine Einführung und Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer durch Betreuungskräfte, die oft erst noch auf diese neue Aufgabe vorbereitet werden müssen (Train-the-Trainer-Programm). Was bei Seniorenentreffs und Begegnungsstätten noch mit Ehrenamtlichen und Honorarkräften denkbar ist, erscheint bei Wohn- und Pflegeheimen mit seit langem überlastetem Personal ohne weitreichende Änderungen in der quantitativen und qualitativen Personalausstattung nicht realisierbar.
- Völlig vernachlässigt werden in der gesamten Diskussion - wie lange Zeit bei den Schulen - die erforderliche Netzwerkadministration und der technische Support.

Im Gegensatz zu dem Bericht wird in dem ergänzenden Positionspapier „Ältere Menschen und digitale Technologien in der Corona-Pandemie“ dieser personelle Bedarf kurz erwähnt:

„In stationären Einrichtungen und ambulanten Diensten sollten personelle Ressourcen geschaffen werden, damit Digitalisierungsprozesse begleitet und ältere Menschen bei der Ausbildung von Nutzungskompetenzen unterstützt werden können“.

Es wäre für die politische Akzeptanz dieser Empfehlung hilfreich gewesen, wenn etwas konkreter vorgeschlagen worden wäre, welche Berufsgruppen für diese Unterstützung in Frage kommen und wer sie darauf wie vorbereiten und darin unterstützen könnte. Mit einem Blick auf die aktuelle Diskussion über die Digitalisierung der Schulen hätte man einiges erkennen und reflektieren können und entsprechende Schlussfolgerungen für Empfehlungen ziehen können.

Jeder kann seit Wochen in den Medien lesen und hören, dass die mit dem Digitalpakt Bildung vor zwei Jahren bereitgestellten 5 Milliarden Euro für die Digitalisierung der Schulen nur zu einem Bruchteil abgerufen wurden und die meisten Schulen im täglichen Präsenzunterricht und erst recht für das Home Schooling nicht gerüstet sind. In einem ersten Ergänzungsprogramm⁵ wurden noch einmal 500 Millionen für die Ausgabe von Tablets an Schülerinnen und Schüler bewilligt. Und im September wurde festgestellt, dass WLAN und Server in den Schulen administriert werden müssen und es wurden noch einmal 500 Millionen zur Finanzierung Netzwerkadministratoren nachgeschoben⁶. Woher die in überschaubarer Zeit kommen sollen, ist völlig offen. Zu erwarten ist vielmehr, dass auch diese Mittel nur in geringem Umfang abgerufen werden

Nun ist die Digitalisierung von Schulen schon lange vor dem Digitalpakt ein immer wieder angesprochenes Problem, für das auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene vielfältige Bemühungen stattgefunden haben. Doch alle diese Einzelmaßnahmen erzielen nicht die angestrebte Wirkung, wenn sie nicht von einem professionellen, mit den erforderlichen Ressourcen und Entscheidungskompetenzen ausgestatteten IT-Management koordiniert werden. Dies ist im deutschen Schulsystem in den vergangenen 20 Jahren nur ansatzweise gelungen.

Ein solches professionelles IT-Management ist für den digitalen Zugang und die Nutzung in den Einrichtungen der Altenhilfe und Pflege genauso wichtig, aber noch sehr viel schwieriger. Denn im Unterschied zu dem organisatorisch und rechtlich relativ homogenen Schulsystem mit weitgehend einheitlichen Eigentumsverhältnissen und Organisationsstrukturen ist die Landschaft der genannten gemeinschaftlichen Wohnformen für ältere Menschen sehr viel heterogener und unübersichtlicher. Einer einzigen Berufsgruppe und der organisierten Lehrerfortbildung stehen verschiedene Fachrichtungen von Pflege- und Pflegehilfskräften und Fachkräften in der Altenhilfe mit unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen gegenüber, von der 1 Euro Kraft über Honorarkräfte bis zu hauptamtlichen Voll- und Teilzeitkräften. Kubicek und Lippa haben betont, dass dringend geklärt werden sollte, ob die Unterstützung älterer Menschen bei Zugang und Nutzung digitaler Angebote in die Arbeit und Berufsausbildung dieser verschiedenen Fachrichtungen integriert werden soll oder als eine Art Zusatzqualifikation angeboten und gefördert werden soll. Die Kommission hat diese für die Umsetzung ihrer Ziele zentrale Frage noch nicht einmal angesprochen, geschweige denn Lösungswege erörtert. Ansätze für eine Qualifizierung ehrenamtlicher Techniklotsen und Digitalbotschafter gibt es z.B. auf kommunaler Ebene in Hannover und auf Landesebene in Rheinland-Pfalz.

Dadurch dass der Bericht nicht auf die mit dem Zugang für alle verbundenen Herausforderungen näher eingeht, sondern nur wiederholt, was andere schon vorher gefordert haben, wird eine Chance vertan, dem mehrfach betonten Ziel, Ungleichheiten beim Zugang zu verringern und die digitale Teilhabe aller zu ermöglichen, auch nur ein kleines Stück näher zu kommen. Ein Indiz dafür ist, dass die Bundesregierung in ihrer Stellungnahme mit keinem Wort auf diese direkt an sie gerichtete Forderung eingeht.

⁵ Sofortprogramm für digitale Lernmittel in Höhe von 52 Millionen Euro <https://www.bmbf.de/de/was-sie-zum-sofortprogramm-fuer-digitale-lernmittel-wissen-sollten-11602.php>

⁶ <https://www.bmbf.de/de/karliczek-bund-und-laender-bringen-gemeinsam-digitalisierung-der-schulen-voran-12563.html>

4. Digitale Kompetenzen als Hauptgrund und Kompetenzförderung als alleiniger Schlüssel

Wie eingangs erwähnt liegt ein weiterer Schwachpunkt des Berichts in dem als Ausgangspunkt gewählten sogenannten kompetenzorientierten Menschenbild. Seine Verabsolutierung verwehrt den Blick auf weitere Ursachen der Alterslücke und auf weitere darauf gerichtete Handlungsfelder und Ansätze, um digitale Teilhabe für alle zu erörtern und entsprechende Empfehlungen zu erarbeiten. In der Einleitung zum Kapitel „Digitale Souveränität älterer Menschen: Sicher, kompetent und selbstbestimmt im Umgang mit digitalen Technologien“ heißt es:

„Die Achte Altersberichtscommission geht davon aus, dass ältere Menschen genauso wie Menschen anderer Altersgruppen im Rahmen ihrer jeweiligen individuellen Möglichkeiten und sozialen Netzwerke grundsätzlich kompetent und verantwortungsvoll ihr Leben gestalten – auch in Bezug auf digitale Technologien. Dieses kompetenz-orientierte Menschenbild ist gerade im Zusammenhang mit digitaler Technik nicht selbstverständlich: Allzu oft werden ältere Menschen hierbei pauschal als diejenigen dargestellt, die mit technischen Entwicklungen nicht mithalten können, die vermutete Potenziale der digitalen Technologien nicht ausschöpfen, die zur Anwendung von entsprechender Technik grundsätzlich Motivation und Hilfe benötigen oder die Technik ablehnen. Die Kommission wählt hingegen ein Leitbild, bei dem ältere Menschen grundsätzlich in der Lage sind, auch in der digitalen Welt souverän zu agieren und sich die dafür notwendigen Kompetenzen (selbstgesteuert) anzueignen.“ (S. 108)

4.1. Ein kompetenz-orientierten Menschenbild ist kein Widerspruch zur Responsiven Digitalisierungspolitik

Selbstverständlich gibt es ältere Menschen, die ihr Leben auch in Bezug auf digitale Technologien selbst gestalten und es gibt auch die, die es bisher nicht tun, es aber erlernen können. Aber es gibt auch gerade ältere Menschen, aber nicht nur ältere, die dies aus verschiedenen Gründen nicht können und daher andere Formen der Unterstützung benötigen. Kubicek und Lippa haben sechs verschiedene Barrieren für eine digitale Teilhabe identifiziert, auf die im Rahmen einer Responsiven Digitalisierungspolitik mit unterschiedlichen Maßnahmen reagiert werden sollte (Abb.3).

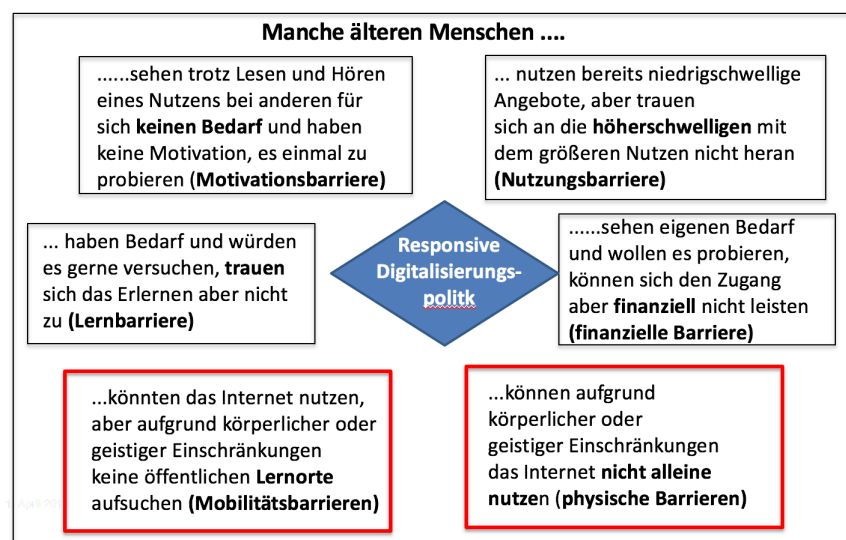


Abb. 3: Barrieren für eine souveräne Aneignung digitaler Kompetenzen (Kubicek/Lippa2017)

Ich habe im Anschluss daran aufgrund eines kleinen Pilotprojekts mit aufsuchender Digitalassistenten eine Klassifikation entsprechend unterschiedliche Assistenzformen vorgeschlagen (Kubicek 2019) und

der Kommission in einer schriftlichen Stellungnahme und der mündlichen Anhörung nahegelegt, sich damit auseinanderzusetzen, dass eine digitale Teilhabe wirklich aller mehr erfordert als die bisher übliche Kompetenzförderung.

Wenn man den zitierten Text genau liest und jedes Wort ernst nimmt, wird mit diesen Barrieren genau das angesprochen, was im ersten Satz mit "im Rahmen ihrer Möglichkeiten", und im letzten Satz mit „grundsätzlich“ eingeräumt wird, dass es eben nicht alle gleichermaßen können. Wenn man beschränkte Möglichkeiten erwähnt, sollte man auch darlegen, um welche Einschränkungen es konkret geht und welche Ausnahmen von der Regel zu beachten sind. Denn darauf kommt es doch an, wenn man bestehende Ungleichheit verringern und einen Zugang wirklich aller ermöglichen will. Darauf verzichtet die Kommission jedoch völlig, so dass auch hier eine Chance vertan wird.

Bemerkenswert ist, dass die Hinweise auf die genannten Barrieren von der Kommission nicht einfach übersehen wurden. Man kann die Diskreditierung der Forderung nach Motivation und Hilfe im zitierten Text als gezielte Ablehnung des Ansatzes der Responsiven Digitalisierungspolitik der Stiftung Digitale Chancen begreifen, die die Kommission entweder nicht verstanden hat oder von vornherein aus ideologischen Gründen ablehnt. Eine der Fragen, zu denen ich Stellung nehmen sollte, lautete:

Frage: *Wodurch unterscheidet sich das Konzept einer sog. responsiven Digitalisierungspolitik von Konzepten wie digitale Teilhabe oder digitale Inklusion?*

Antwort: *Es ist nicht als Unterschied, sondern als Konkretisierung gemeint, weil bei diesen allgemeinen Konzepten die Aussendiversität und noch weniger die Binnendiversität älterer Menschen hinreichend beachtet wird und zu schnelle Generalisierungen vorgenommen werden. Die Gründe für die Nichtnutzung und das Potenzial für eine Nutzung liegen in den Unterschieden der Lebenssituationen und der körperlichen und geistigen Verfassung älterer Menschen. Unterstützungsprogramme sind nur so wirksam, wie sie auf diese Unterschiede angemessen reagieren. Dabei sollte auf mindesten sechs verschiedene Barrieren reagiert werden einen auf die unterschiedlichen Barrieren reagiert werden.“*

4.2. Die Bedeutung von Motivation und Hilfe

Die Kommission lehnt in der zitierten Passage Ansätze ab, die davon ausgehen, dass ältere Menschen „zur Anwendung von entsprechender Technik grundsätzlich Motivation und Hilfe benötigen“. Das ist bezüglich Motivation nicht nachzuvollziehen. Es gibt in der modernen Pädagogik keinen Ansatz, der nicht die Motivation zum Lernen betont. In der Geragogik spielt diese Motivation eine besonders prominente Rolle, u.a. weil ältere Menschen oft eine geringere Selbstwirksamkeit aufweisen. Da zuvor festgestellt wurde, dass unter den Offlinern ein großer Anteil mit formal niedriger Bildung zu finden ist, gilt dies um so mehr.

Kubicek und Lippa (2017) zitieren den niederländischen Soziologen van Dijk, der bereits 2006 ein mehrstufiges Modell des Zugangs und der Nutzung digitaler Technologien entwickelt hat, das einen „motivational access“ als Voraussetzung vor dem materiellen Zugang und den erforderlichen Skills betont. (S.45). Und sie zitieren Leen, die in ihrer geragogischen Dissertation „Motivation für IKT Lernen bei Senioren“ zwischen der Selbstwirksamkeitseinschätzung in Bezug auf die Benutzung des Internet und vorgelagert in Bezug auf den dazu erforderlichen Kompetenzerwerb unterscheidet. Auch Doh geht in seiner Expertise für die Kommission auf die Bedeutung der Selbstwirksamkeit ein und stellt sie aufgrund statistischer Berechnungen als einen relevanten Prediktor für die Internetnutzung

heraus ⁷. Im Bericht der Kommission wird im Abschnitt über „Geragogische Erkenntnisse zu Motivation und Lernbereitschaft“ zwar darauf eingegangen, wie Angebote für ältere Menschen aussehen sollten und dass diese noch stärker für verschiedene Zielgruppen differenziert werden sollten. Aber auf die Frage, wie diejenigen, die vom Internet keinen Nutzen erwarten, motiviert werden können, sich dennoch die Kompetenzen dafür anzueignen, wird nicht eingegangen.

Ebenso wenig ist nachvollziehbar, warum nicht anerkannt wird, dass Menschen generell und Ältere im Besonderen unterschiedliche Einschränkungen in „ihren jeweiligen individuellen Möglichkeiten“ haben können und daher jeweils spezielle Hilfe im Alltag benötigen. Einer Kommission, die sich mit Pflege und assistiven Technologien befasst, müsste doch bewusst sein, dass es diesen Assistenzbedarf auch in Bezug auf die Internetnutzung gibt. Dabei handelt es sich nicht um vernachlässigbare Ausnahmen vom Grundsatz. Die „individuellen Möglichkeiten“ sind zu bestimmen für

- die 3,4 Mio. pflegebedürftigen Menschen in Deutschland, von denen die wenigsten einen Kurs, ein Training oder eine Beratung zur Aneignung digitaler Kompetenzen aufsuchen können,
- die rund 4 Mio. schwerbehinderten Menschen über 65 Jahre, davon 13% mit geistiger oder seelischer Behinderung,
- die fast 7 Mio. funktionalen Analphabeten, die nicht richtig schreiben und lesen können,
- und die 1,7 Menschen mit Demenz (Tendenz steigend.)

Überwiegend handelt es sich um Menschen, die auch in anderen Lebensbereichen auf Assistenz in unterschiedlichen Formen angewiesen sind. Daher wurde die folgende Klassifikation von Assistenzstufen für die Diskussion über digitale Teilhabe vorgeschlagen (Abb. 4) und die Kommission ausdrücklich gebeten, sich mit den Unterstützungsbedarfen jenseits der „einladenden Assistenz“ zu befassen, auf die sich der Bericht nun leider ausschließlich bezieht.

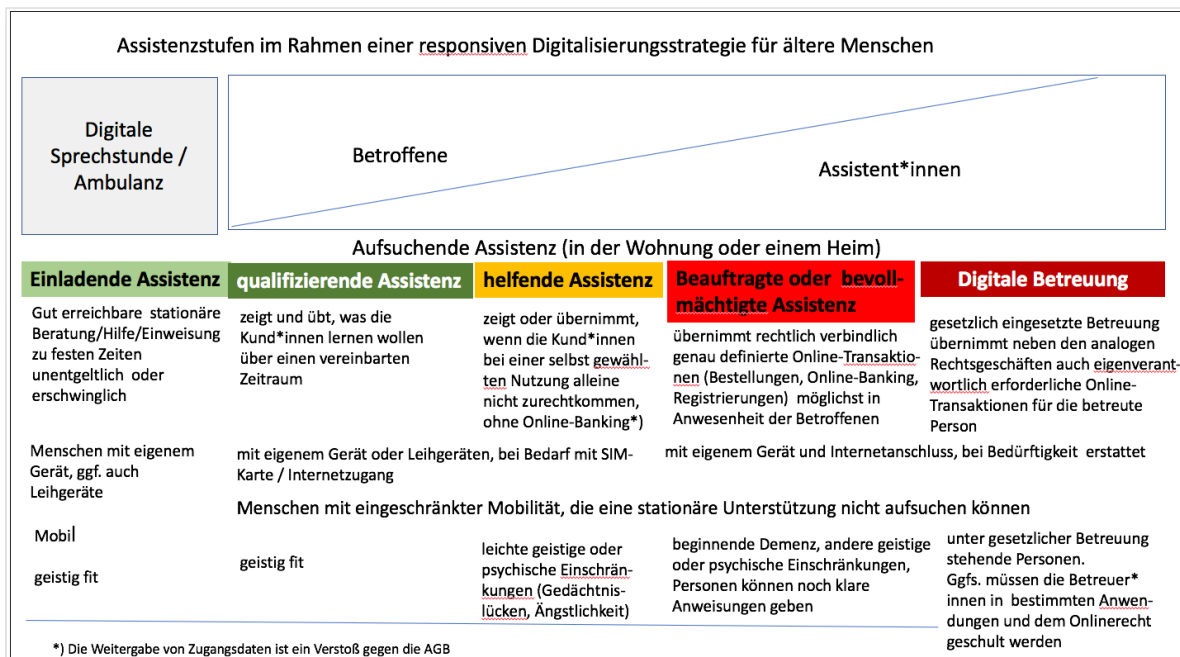


Abb.4: Assistenzstufen im Rahmen einer responsiven Digitalisierungspolitik für ältere Menschen

⁷ https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise_Doh.pdf, S. 70

4.3 Die Größe der Herausforderung für Altenhilfe und Pflege wird nicht deutlich

Die Kommission hat mit dieser Verengung des Blicks eine Chance vertan, dem Ziel digitaler Teilhabe aller näher zu kommen und soziale Ungleichheit bei der Nutzung des Internet gerade bei den bisher benachteiligten Gruppen zu verringern. Sie hat damit auch Ihren Auftrag nur unvollständig erfüllt, „Handlungsempfehlungen für eine nachhaltige Seniorenpolitik unter den Bedingungen der Digitalisierung zu erarbeiten“. Eine nachhaltige Seniorenpolitik muss den genannten Einschränkungen und dem daraus resultierenden Assistenzbedarf Rechnung tragen und Lösungen finden und diese umsetzen. Bereits in Bezug auf die Gewährleistung des Zugangs zum Internet habe ich auf die damit verbundenen institutionellen Veränderungen in allen Bereichen von Altenhilfe und Pflege, u.a. bei den 15.000 Alten- und Pflegeheimen hingewiesen. Man kann davon ausgehen, dass mindestens zwei Millionen ältere Menschen helfende Assistenz benötigen, also eine dauerhafte Unterstützung, die nicht überwiegend mit Ehrenamtlichen gewährleistet werden kann. Dann steigen die Kosten pro Fall, das Ausmaß der erforderlichen Zusatzqualifizierung der Fachkräfte und der Kreis der einzubeziehenden Träger z.B. mit den 15.000 ambulanten Pflegediensten, nicht nur quantitativ, sondern auch organisatorisch, weil es darunter viele Kleinbetriebe gibt, die sich auch in anderen Branchen mit der eigenen Digitalisierung schwer tun.

Die Herausforderung ist konzeptionell und organisatorisch deutlich komplexer als bei der Digitalisierung der Schulen. Dort lernen wir gerade, was alles erforderlich ist, um Schülerinnen und Schülern die bestmögliche Ausbildung unter Nutzung digitaler Technologien zu ermöglichen und dass die Bereitstellung von Investitionsmitteln diese Veränderungen nicht gewährleistet, sondern dass vor allem eine Institutionen übergreifende Koordination erforderlich ist und sich nicht nur der Unterricht, sondern auch die Verwaltung innerhalb der Schulen, bei den Schulträgern und den verschiedenen Landesbehörden ändern muss. Darauf haben Kubicek und Breiter bereits 1998 mit Verweis auf ein Modell von Harvard Professor Richard L. Nolan hingewiesen.⁸ Das gilt im Bereich der Altenhilfe und Pflege ebenfalls. Nicht nur die Träger der verschiedenen Einrichtungen und Dienste, auch Sozialämter, Pflegekassen, Integrations- und Versorgungsämter u.a.m. müssen sich nicht nur intern weiter digitalisieren, sondern in Bezug auf die unterschiedlichen Unterstützungsbedarfe die Leistungskataloge und Regelsysteme weiterentwickeln und neue Wege der Kooperation finden.

Eine Befähigung dieser heterogenen Akteure zur internen effektiven Digitalisierung bei gleichzeitiger Digitalisierung ihrer Leistungen für unterschiedliche Kundensegmente zuzüglich der erforderlichen Zugangs- und Assistenzangebote ist eine gigantische Herausforderung, aber nicht die erste in der Geschichte des Computereinsatzes. Nolan hat ein Phasenmodell für den IT-Einsatz in Unternehmen entworfen, das man wie folgt auf die Bereitstellung des Internetzugangs für ältere Menschen und responsive Unterstützung bei der Nutzung anpassen kann.

In den Einrichtungen haben einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre privaten Laptops und Tablets mit zur Arbeit gebracht. In dieser Phase der „Initialisierung“ waren oder sind immer noch die meisten Kolleginnen und Kollegen skeptisch, was das für Teilhabe und selbstbestimmtes Leben bringt. In einigen Bereichen folgt jedoch eine Phase der „Ansteckung“. Durch einen erkennbaren

⁸ Kubicek, H./ Breiter, A. 1998: Schule am Netz - und dann? Informationstechnik-Management als kritischer Erfolgsfaktor für den Multimediaeinsatz in Schulen. In: Kubicek, H. et al. (Hg): Lernort Multimedia. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1998. Heidelberg, S. 120-129.

Nutzen bei den ersten Vorreitern und die Verbreitung von Tablet und Smartphones außerhalb der Arbeit breitet sich die informelle Nutzung aus. Aktuell wurde bei den Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen allen deutlich, dass digitale Kommunikation diese etwa erträglicher machen kann. Aber dazu ist, wie mehrfach betont, mehr erforderlich als ein Netzzugang, WLAN und ein paar Geräte. Die Leitungen der Einrichtungen und die Träger improvisieren bei Beschaffung, Schulung, Netzwerkadministration und bemühen sich schrittweise, geregelte Prozesse und Zuweisungen von Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu entwickeln. Nach meiner Einschätzung befinden sich heute die am weitesten fortgeschrittenen Einrichtungen und Träger am Beginn dieser dritten Phase.

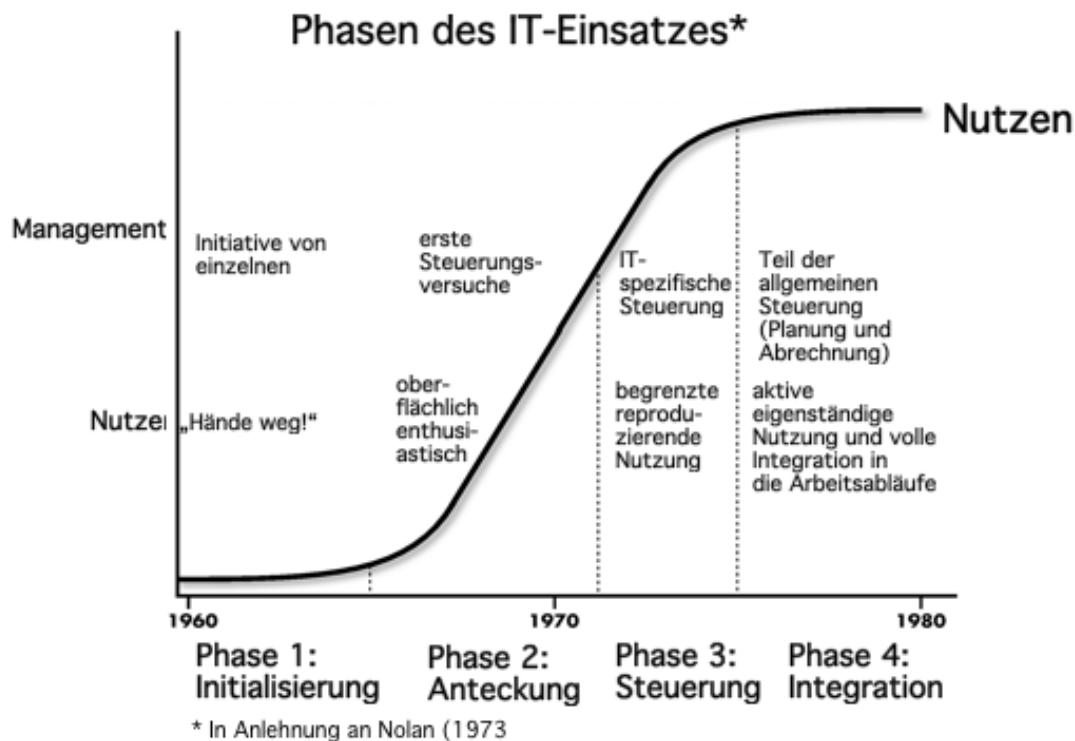


Abb. 5: Lernkurve beim Einsatz neuer Technologien in Organisationen

Als sich die Schulen in dieser Phase befanden, hat das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib), wie erwähnt, für die Förderung der Technikausstattung das vom Department of Education entwickelte Verfahren propagiert, die finanzielle Förderung von der Vorlage eines Technology Plan abhängig zu machen, in dem die beabsichtigte Nutzung und die für Einführung und Betrieb erforderlichen Ressourcen dargelegt werden. Heute sind solche Medienentwicklungspläne in den meisten Bundesländern die Regel. Es hat sich gezeigt, dass es dabei nicht, wie manchmal kritisiert wird, um eine unnötige Bürokratisierung handelt, sondern dass Lehrerinnen und Lehrer und die Verwaltung bei der gemeinsamen Erstellung eines solchen Plans viel sehr lernen und die beschaffte Technik dann auch besser genutzt wird. Es liegt nahe, ähnliche Ausstattungs- und Nutzungspläne auch für die Einrichtungen der Altenhilfe und Pflege zu fordern und ihnen bei der Erstellung mit Leitfäden und Beispielen zu helfen.

Literatur:

Kubicek, H./ Lippa, B. 2017: Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig

Kubicek, H. 2019: Aufsuchende Digitalassistentz. Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt im Rahmen der „Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“.Internet: https://www.ifib.de/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_Digitalassistentz_final.pdf (zuletzt aufgesucht 3.10.20209)

Anlage:

Sachverständigenkommission zur Erstellung des Achten Altersberichts der Bundesregierung:
Antworten auf die vorbereitenden Fragen zur Anhörung mit Prof. Dr. Herbert Kubicek zum
Thema „Digitale Kompetenzen und digitale Bildung“ am 4. September 2019 im Rahmen der 10.
Sitzung der Sachverständigenkommission.