

Herbert Kubicek

30 Jahre Digitale Alterslücke – und kein Ende in Sicht

Sonderdruck aus:

Der Weg in die „Digitalisierung“ der Gesellschaft

Was können wir aus der Geschichte
der Informatik lernen?

Herausgegeben von
Jörg Pohle, Klaus Lenk

Metropolis-Verlag
Marburg 2021

30 Jahre Digitale Alterslücke – und kein Ende in Sicht

Herbert Kubicek

1. Vorbemerkung

Dies ist ein sehr persönlicher Beitrag zu der in diesem Band gestellten Frage, was in der aktuellen Diskussion über „Digitalisierung“ auch früher schon gedacht und erörtert, aber beiseitegeschoben wurde, welche Verheißungen wieder gemacht werden, obwohl sie früher schon nicht eingelöst werden konnten, sowie warum nicht gelernt wurde und worauf das Verdrängen zurückgeführt werden könnte. Dieses Phänomen gibt es in der insgesamt 50-jährigen Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie und der darauf gerichteten (Technologie-)Politik, die heute mit Digitalisierung umschrieben wird, auf vielen Teilgebieten.

1.1 Einige ausgewählte Beispiele

Hier sollen nur einige ausgewählte Beispiele angesprochen werden, bevor ich auf ein Thema ausführlicher eingehe, das mich seit 30 Jahren beschäftigt. Mit den Beispielen soll gezeigt werden, dass der Lernverzicht in diesem speziellen Feld kein Einzelfall ist, sondern nur eine Variante eines über Jahrzehnte zu beobachtenden Musters, wie Bundesregierungen mit der Beratung durch Fachverbände und Industrievertreter dabei versagen, die gesellschaftlichen Chancen durch jeweils neue Technologien ihren Ankündigungen entsprechend wirklich für alle gesellschaftlichen Gruppen nutzbar zu machen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern, wie es in der aktuellen Digitalstrategie (<https://www.digital-made-in.de/dmide>) so schön heißt.

So wird zum Beispiel seit zwei Jahrzehnten in jedem Regierungsprogramm der jeweiligen Bundesregierung zu Beginn einer Legislaturperiode angekündigt, dass alle Verwaltungsleistungen online verfügbar gemacht werden, im Jahr 2000 mit dem Programm BundOnline bis 2005, 2006 mit E-Government 2.0 und in der Digitalen Agenda 2014-2017 bis zum Programm Digitale Verwaltung 2020 aus dem Jahr 2014. Das Signaturgesetz (1997, novelliert 2001), Wettbewerbe, weitere Förderprogramme, Standardisierungen und Länderinitiativen sowie das seit 2013 bereits mehrfach novellierte E-Government-Gesetz des Bundes und ähnliche Gesetze der Länder und die Schaffung des IT-Planungsrates als Koordinationsgremium konnten den durch die Silostrukturen der Verwaltungen und die Kommunale Selbstverwaltung bedingten Flickenteppich mit den so erzeugten Medienbrüchen und Inkompatibilitäten nicht harmonisieren. Bei den Onlinediensten für Unternehmen gibt es inzwischen einige wenige, die nur noch online in Anspruch genommen werden können (z.B. Umsatzsteuervoranmeldung, Handel mit Emissionszertifikaten, Anträge auf Genehmigung von Schwerlasttransporten). Bei den Onlinediensten für Bürgerinnen und Bürger traut sich noch keine Verwaltung von Digital First zu Online Only voranzugehen, obwohl sich die Investitionen für bloße Online-Ergänzungen nicht rentieren

In Bezug auf Interoperabilität zur Reduzierung von Medienbrüchen sind die Fortschritte minimal. Zwar ist bekannt, dass Interoperabilität nicht nur auf einer technischen und semantischen, sondern auch auf einer organisatorischen und rechtlichen Ebene herzustellen ist (Kubicek et al. 2011). Aber die Länder sind nicht bereit, die dafür erforderliche Koordination mit verbindlichen Entscheidungen herzustellen und Macht abzugeben. Und wer Estland oder Dänemark als Vorbild beim Fortschritt in der Digitalisierung von Verwaltungsdiensten hervorhebt, muss auch die traditionell zentralistischen Verwaltungsstrukturen in diesen Ländern erwähnen, die den Koordinationsbedarf von vornherein niedrig halten und landesweit einheitliche Verfahren ermöglichen. Seit 2017 soll nun das Online Zugangsgesetz die vollständige Digitalisierung schaffen (<https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/startseite/startseite-node.html>) ohne dass an den dazu erforderlichen Strukturen wirklich etwas geändert wird.

Ganz aktuell kann man auf den Gesundheitsbereich verweisen, wo der Informationsaustausch zur Kostensenkung und qualitativ besseren Versorgung durch die Vernetzung von Arztpraxen, Krankenhäusern, Kassen und Laboren seit langem auf der Agenda steht und sich jetzt gezeigt hat, wie schlecht nicht nur viele Praxen und Krankenhäuser ausgestattet sind, und dass man die für die Kontrolle des Infektionsgeschehens zuständigen Gesundheitsämter bisher komplett übersehen hat und diese noch wie in den 70er Jahren arbeiten. Da nun die Schnelligkeit des Informationsaustauschs im wörtlichen Sinne lebenswichtig ist, wird Handlungsfähigkeit durch Ad-hoc Investitionsförderung für Krankenhäuser und Gesundheitsämter beschlossen und gewährt. Eigentlich weiß man, dass es um die technische Unterstützung sozialer Prozesse in soziotechnischen Systemen geht. Aber das ist kompliziert und dauert. Geld für technische Investitionen ist zumindest unter Corona-Bedingungen schneller anzubieten. Aber es ist zu befürchten, dass wir wie bei anderen Programmen, vom Breitbandausbau bis zum Digitalpakt Schulen am Ende dieses und des nächsten Jahres hören, dass nur ein Bruchteil der Mittel abgerufen wurde.

Der bisher geringe Abruf, der mit dem Digitalpakt Schulen bereitgestellten 5 Milliarden Euro resultiert aus dem nun schon fast 30 Jahre wiederholten Kardinalfehler, vor allem auf Technik zu setzen, wenn organisationübergreifende Prozesse digital unterstützt werden sollen. Dies habe ich zusammen mit Andreas Breiter schon bei dem ersten Gemeinsamen Programm der Bundesregierung mit der Deutschen Telekom „Schulen als Netz“ kritisiert, mit dem die Schulen fit für die Informationsgesellschaft gemacht werden sollten. Damals sollten alle Schulen einen internetfähigen PC und einen ISDN-Anschluss erhalten und wir haben gefragt „Schule am Netz. Und dann?“ (Kubicek/Breiter 1998). Aus den USA wussten wir, dass die Geräte nur die Spitze des Eisbergs sind, wenn es darum geht, Computer im Unterricht einzusetzen. Wir haben auf die vier Komponenten Netz und Geräte, Unterrichtsmaterial, Qualifikation der Lehrkräfte sowie Administration und Support hingewiesen und die dort praktizierte Fördermethode empfohlen, dass die Schulen für eine umfassende Netz- und Geräteausstattung in einem Technologieplan darlegen müssen, was sie inhaltlich damit in welchen Fächern unterstützen wollen, wie die Lehrkräfte dafür geschult werden und wie Technikeinsatz konkret geplant und betreut wird.

In den 90er Jahren wuchs bei vielen Schulträgern die Einsicht, dass solche Medienentwicklungspläne und die zu ihrer Erstellung erforder-

lichen schulinternen Prozesse ein geeigneter Ansatz sind. Unsere Forderung war, dass Schulen wie andere Organisationen ein IT-Management brauchen, das nicht von einigen Lehrkräften nebenbei gemacht wird, sondern auf der Ebene der Schulträger und der einzelnen Schulen wie in einem Unternehmensverbund professionell ausgestattet ist. Für Geräte und Netze wurden Investitionsmittel bereitgestellt, für Lehrmaterial wurden Bildungsserver eingerichtet und Fortbildungsprogramme für Lehrkräfte entwickelt und angeboten. Administration und Support wurden hingegen nicht in gebotenen Maße auf- und ausgebaut. Seit vielen Jahren war das Ziel „Blended Learning“, die den einzelnen Fächern angemessene Kombination aus persönlichem und digitalem Lernen. Aktuell beim Corona-bedingten Home-Schooling hat sich nun gezeigt, dass die Schulen, die Lehrkräfte und die Schüler*innen trotz dieser Bemühungen und der zuvor schon bereitgestellten Investitionshilfe in Höhe von 5 Mrd. Euro darauf unterschiedlich und oft wenig bis gar nicht vorbereitet waren.

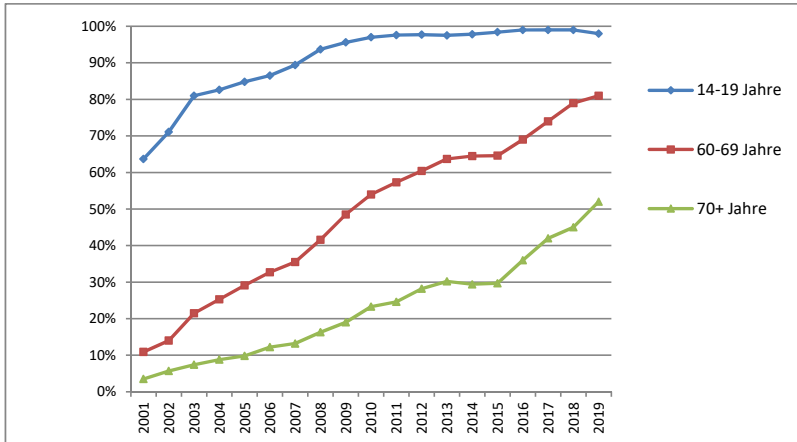
Der geringe Mittelabruf liegt auch daran, dass die meisten Schulträger und Schulen noch kein professionelles IT-Management haben, das einen förderungswürdigen Plan erstellen und die Mittelanforderung so begründen kann. Immer noch herrscht die Auffassung vor, Digitalisierung von Unterricht und Lernen sei mit einer einmaligen Investitions- und Qualifizierungsoffensive zu bewältigen. Tatsächlich muss der Einsatz und der Betrieb immer neuer Technikgenerationen geplant und umgesetzt werden, vom PC im Computerraum über Laptops in Klassenzimmern bis zu Tablets zu Hause mit unterschiedlicher Software und Lernkonzepten, vom klassischen Lernprogramm, über internetgestützte Projektarbeit bis zum Videostreaming und Konferenz- bzw. Video Chat System. Über zwei Jahrzehnte wurde versäumt, ein professionelles mehrstufiges IT-Management aufzubauen. Erst im Herbst 2020 nach dem völlig unzureichenden improvisierten Home Schooling wurden aktuell die Investitionsmittel aufgestockt, um Netzwerkadministratoren einzustellen zu können. Da diese aber nicht zu Tausenden auf dem Arbeitsmarkt bereitstehen und mit der geltenden Eingruppierung im öffentlichen Dienst auch nicht von Unternehmen abgeworben werden können, werden auch diese Investitionsmittel nur begrenzt abgerufen werden.

1.2 *Zwei persönliche Erlebnisse zur Alterslücke 1989 und 2020*

Im Folgenden möchte ich den politischen Umgang mit einem Problem näher beleuchten, das eher am Rande des akademischen Thementableaus der Informatik liegt und für dessen Forschung und Bewältigung auch nicht primär die Informatik als wissenschaftliche Disziplin zuständig ist, das aber die informationstechnische Industrie, heute Digitalwirtschaft, schon seit langem auf den jährlichen IT-Gipfeln anspricht und politische Reaktionen einfordert. Gemeint ist die als Digitale Spaltung (Digital Divide) bezeichnete Tatsache, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen das Internet und die darüber nutzbaren digitalen Dienste weniger nutzen als andere (Kubicek/Welling 2000). Immer wieder ist über die Jahrzehnte insbesondere die sogenannte Alterslücke (age divide) angesprochen worden: Beim Vergleich der Anteile der Altersgruppen bei der Internetnutzung zeigt sich, dass dieser im Verhältnis zum Anteil an der Gesamtbevölkerung mit zunehmendem Alter immer geringer wird. Liegt der Anteil der Onliner bei den 14- bis 17-Jährigen bei fast 100 Prozent und bei den 60- bis 69-Jährigen noch bei 79 Prozent, ist bei einem Alter von 70 Jahren ein Wendepunkt zu beobachten. Ab diesem Alter gibt es mehr Offliner als Onliner. Bei den über 80-Jährigen hat nur jeder Zehnte jemals das Internet genutzt. Weil das nicht gut für den Absatz der Geräte, Verträge und vielfältigen Dienste ist, erhebt die informationstechnische Industrie (heute Digitalwirtschaft) bereits seit 2001 jährlich die Anschluss- und Nutzungszahlen in einer repräsentativen telefonischen Umfrage, zunächst in einem „Verweigerer-Atlas“, dann als „(N)Onliner Atlas“ und seit 2013 im Rahmen des Digital Index. Abb. 1 gibt die Entwicklung für drei Altersgruppen seit 2001 wieder.

Als Alterslücke wird der Abstand zwischen den jeweiligen Werten pro Jahr in Prozentpunkten bezeichnet. Man sieht, dass während des gesamten Zeitraums trotz eines Wachstums in allen Altersgruppen zwar der Abstand der 60- bis 69-Jährigen, die noch im Beruf mit Computern zu tun haben, deutlich abgenommen hat. Der Abstand der über 70-Jährigen zu den 14- bis 17-Jährigen ist jedoch in den 20 Jahren nur von 60 auf immer noch rund 50 Prozentpunkte gesunken. Daraus kann man schließen, dass die zur Förderung der Internetnutzung ergriffenen Maßnahmen nicht effektiv waren. Und ich kann ergänzen, dass dies auch daran liegt, dass auf besser geeignete Maßnahmen bewusst verzichtet wurde.

Abb. 1: Die Alterslücke bei der Internetnutzung 2001 bis 2018



Quelle: eigene Darstellung

1.3 Die Enquete-Kommission Zukunft der Medien 1989

Von 1987 bis 1989 war ich Mitglied der Enquetekommission des deutschen Bundestags „Die Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft. Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“. Sie war eingerichtet worden, weil sich Bund und Länder stritten, ob das neue Medium Internet Massenkommunikation und Rundfunk sei und damit in die Gesetzgebungskompetenz der Länder falle oder ob es sich um Telekommunikation handelt, für die der Bund und der Bundestag zuständig sind. Die aus gleich vielen Abgeordneten und Expert*innen bestehende Kommission sollte laut Einsetzungsbeschluss „die sich aus dem Einsatz der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien ergebenden politischen Konsequenzen darstellen und parlamentarische Initiativen vorschlagen, die notwendig sind, um die Chancen zu nutzen und die Risiken zu beherrschen“. Konkret sollte sie den gesetzlichen Regelungsbedarf von der Wirtschaftsförderung über die schulische und berufliche Bildung bis zum Urheberrecht, Jugendschutz, Verbraucherschutz und Datenschutz durch eigene Expertise und Anhörungen klären.

Ich war in diese Kommission berufen worden, weil ich mich zuvor, gestützt auf die Aktivitäten der Clinton-Gore-Administration in den USA

in vielen, auch praxisbezogenen Publikationen und Beratungsgremien für eine Duale Informationsordnung mit chancengleichem Zugang aller Bevölkerungsgruppen zu digitalen Informationen eingesetzt hatte (Kubicek 1995). Die Clinton-Gore-Administration hatte das mit dem WWW massentauglich gewordene Internet zum Information Superhighway erklärt und versprochen, dass niemand aus mangelnden finanziellen Mitteln oder fehlenden Trainingsmöglichkeiten ausgeschlossen werden sollte. Das nationale Bureau of Statistics wurde angewiesen, jährlich den Digital Divide zu erheben und zu berichten. Der erste Bericht hatte den Titel „Falling through the net“. Mit bundesweiten Programmen wurden öffentliche Internetzugangsorte (Public Internet Access Points, PIABS) gefördert, indem Bibliotheken, Community Center und andere lokale Einrichtungen Mittel für PCs und Internetanschlüsse und deren Betreuung beantragen sowie Kurse entwickeln und anbieten konnten. In einem ergänzenden Programm konnten zivilgesellschaftliche Organisationen Mittel beantragen, um sich, ihre Arbeit und ihre Angebote im Internet darzustellen und mit ihren Zielgruppen auch digital kommunizieren zu können.

Diese im Rahmen eines Forschungsprojekts in mehreren Reisen vor Ort evaluierten Ansätze (Breiter et al. 2007) habe ich in die Beratungen der Kommission eingebracht. Als es dann um den Abschlussbericht und die Empfehlungen ging, gab es keine Mehrheit für den Vorschlag ähnlicher Programme. Zwischen den Regierungsfractionen CDU/CSU und FDP und den Oppositionsparteien war strittig, ob sich aus der statistisch festgestellten Alters-, Bildungs- und Geschlechterlücke überhaupt ein politischer Handlungsbedarf ableiten lasse oder ob es sich nicht um die übliche S-förmige Diffusion von (Medien-) Innovationen handelt, bei der man es in der Anfangsphase mit den Early Adopters zu tun habe, auf die aber die anderen Bevölkerungsschichten mit der Zeit von alleine nachrücken.

Schließlich einigten sich die Fraktionen darauf, dass ein Handlungsbedarf nur im Hinblick auf die Chancengleichheit von Männern und Frauen bei der Internetnutzung besteht und die Gemeinden und Rathäuser, Schulen und Bibliotheken sowie andere öffentliche Gebäude neben Privaten zu einer flächendeckenden Versorgung mit Online-Zugängen beitragen können. Um den Zugang älterer Menschen zu den neuen Medien zu unterstützen, wurde empfohlen, verstärkt technische Angebote zu entwickeln und zu fördern, die älteren pflegebedürftigen Menschen ein

selbstbestimmtes Leben im häuslichen Rahmen ermöglichen und dass ihnen auf Wunsch die Möglichkeit gegeben wird, den Umgang mit den neuen Techniken zu lernen (Deutscher Bundestag 1998: 235). Eine staatliche Unterstützung mit ähnlichen Programmen wie in den USA wurde nur in einem Sondervotum der Arbeitsgruppen der Fraktionen von SPD und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN als Infrastrukturaufgabe qualifiziert. „Zugang“ wird dort als ein Problem mit mehreren Ebenen und Dimensionen beschrieben, das gezielte Maßnahmen zur Überwindung technischer, ökonomischer und soziokultureller Barrieren erfordert. Empfohlen wurden Studien zu den verschiedenen Barrieren, Förderprogramme für Bibliotheken als Zugangsorte, steuerliche Erleichterungen für die Anschaffung internetfähiger PCs u.a.m. (Deutscher Bundestag 1998: 346 ff.).

1.4 Die Kommission für den Achten Altersbericht 2019

2019 wurde ich als Experte von der Kommission der Bundesregierung für den Achten Altersbericht um eine schriftliche Stellungnahme zum Stand der Alterslücke, ihren Ursachen und möglichen Maßnahmen zu ihrer Verringerung gebeten und anschließend zu einer mündlichen Anhörung eingeladen. Ich hatte inzwischen nach US-amerikanischem Vorbild mit dem damals führenden Internet Service Proder America Online (AOL) ein Projekt zur Erfassung und Auffindbarkeit öffentlicher Internetzugänge in Deutschland durchgeführt und dauerhaft in die Stiftung digitale Chancen überführt. Dort wurde unter der Schirmherrschaft des Bundeswirtschaftsministeriums eine Datenbank mit über 7.000 PIABS aufgebaut, die man über das Internet, aber auch über eine telefonische Hotline mit der eigenen Postleitzahl finden konnte. In Pilotprojekten im Rahmen von Programmen wie „Internet für alle“ und „Internet erfahren“ wurden die Gründe für die verschiedenen Gaps praktisch erkundet und Ansätze zu ihrer Überwindung erprobt. Den in der Datenbank erfassten PIABS wurde über einen Newsletter Anregungen und Ratschläge von Expert*innen zur technischen Ausstattung, zum Datenschutz und Jugendmedienschutz und anderen Themen angeboten.

In einem anderen Projekt wurde Senioreneinrichtungen wie Begegnungsstätten und Altenheimen Unterstützung beim Internetzugang, WLAN und internen Internetplätzen angeboten. Mit der aufkommenden

mobilen Nutzung durch Smartphones und Tablets wurde das Prinzip des unentgeltlichen Zugangs seit 2013 durch die Ausleihe solcher Geräte über Senioreneinrichtungen weiterentwickelt. Der im Pilotprojekt mit mehreren Hundert Senior*innen erprobte Ansatz wurde mit Interviews von rund 300 Teilnehmenden evaluiert und für ausrollbar bewertet (Kubicek/Lippa 2017). Dafür wurde ein Masterplan entwickelt, der in Anlehnung an „Schulen ans Netz“ die Ausstattung von Senioreneinrichtungen mit WLAN und Leihgeräten sowie ein Train-the-Trainer-Begleitprogramm empfiehlt. Die älteren Offliner wurden immer differenzierter betrachtet und es wurde deutlich, dass es sich um einen sehr heterogenen Teil der Bevölkerung handelt. Ein Teil kann solche Einrichtungen aus körperlichen Gründen nicht aufsuchen, andere können mit ihrem schwachen Gedächtnis das Gezeigte und unter Anleitung Geübte nicht behalten, wieder andere können sich aufgrund der Altersarmut ein Gerät und einen Vertrag nicht leisten.

In dem erwähnten Buch wurde daher für eine Responsive Digitalisierungspolitik geworben, die diesen vielfältigen Barrieren durch situationsgerechte Fördermaßnahmen Rechnung trägt, die einzelnen Teilgruppen dort anspricht und unterstützt, wo sie sich aufhalten, und dabei ihren unterschiedlichen finanziellen, körperlichen und geistigen Ressourcen Rechnung trägt. In einem Pilotprojekt in Bremen wurde dann eine aufsuchende Digitalassistentin für die älteren Menschen erprobt, die Begegnungsstätten nicht mehr aufsuchen können und bei ihrer Haushaltsführung Unterstützung benötigen (Kubicek 2019). Ihnen wurde über die organisierte Nachbarschaftshilfe die Ausleihe eines Tablets angeboten und einmal pro Woche kam jemand, der ihnen gezeigt hat, wie sie mit Verwandten und Bekannten kommunizieren, Informationen suchen, Spielen u.a.m. können. Nach acht Wochen habe ich in Interviews gefragt, wie es weitergehen soll. 12 von 13 Personen hätten gerne weitergemacht, aber alle haben gesagt, dass könnten sie nicht alleine und würden weiterhin in unterschiedlichem Umfang Unterstützung benötigen. Damit wurde noch einmal bestätigt, dass man die Alterslücke entgegen einer weitverbreiteten Annahme mit einmaligen Trainingsangeboten nicht nennenswert überwinden kann.

Von der Einladung der Kommission für den Achten Altersbericht der Bundesregierung hatte ich mir erhofft, dass die in Pilotprojekten erprobten Ansätze und die daraus abgeleiteten Vorschläge nun in Empfehlungen für umfangreichere Programme, ähnlich wie für Schulen und Schüle-

rinnen und Schüler, aufgegriffen werden. Doch schon während der mündlichen Anhörung haben die kritischen Stimmen gegen bundesweite Ausstattungsprogramme für Senioreneinrichtungen mit Leihgeräten und Train-the-Trainer-Angeboten sowie dauerhafte Assistenzangebote über die kommunale Altenhilfe und ambulante Pflege überwogen. Auch hier fragte wieder eine Gruppe, ob sich ein solcher Aufwand lohne und sich das Problem nicht von alleine erledige, wenn die jetzt mit dem Internet aufgewachsene Generation ins Alter komme. Eine andere Gruppe argumentierte wie vor 30 Jahren in der Enquete-Kommission, dass technische Innovationen wie die Sprachsteuerung die Barrieren senken würden. Mein Argument, dass auch die heutigen Internetnutzer*innen im Alter nicht vor Demenz gefeit sind und mit zunehmendem Alter auch Schwierigkeiten haben werden, einen souveränen Umgang mit den dann auch für sie neuen Techniken zu erlernen, die wir heute noch gar nicht kennen, hatte offensichtlich keine Überzeugungskraft. Denn im Bericht werden die unterschiedlichen Gründe für die Nichtnutzung und ein entsprechend breites Spektrum an Fördermaßnahmen nicht erwähnt und die Alterslücke ausschließlich als Bildungsproblem dargestellt, für dessen Lösung es bereits viele Initiativen gebe, die allerdings professionalisiert werden sollten. Von meinen Vorschlägen wurde nur die Erhöhung der Sozialhilfe zur Finanzierung des Netzzugangs übernommen (Deutscher Bundestag 2020).

In den folgenden Abschnitten werden zunächst die vorherrschende Betrachtung der Alterslücke als Bildungsproblem und die Reaktionen der Politik auf Bundesebene dargestellt. Dann werde ich darlegen, warum weit mehr erforderlich ist und dass die Komplexität und die Relevanz des Problems der hohen Zahl der Offliner im Alter unterschätzt werden. Abschließend werde ich versuchen zu erklären, warum an einer unzureichenden Analyse festgehalten und auf die eigentlich angemessenen und erforderlichen Maßnahmen verzichtet wird.

2. Die Alterslücke als Zugangs- und Bildungslücke

Nach herrschender Auffassung ist die Alterslücke bei der Internetnutzung vor allem ein Problem des technischen Zugangs und fehlender Kompetenzen, also eine Zugangs- und Bildungslücke. Die geringe Nutzung liegt nach dieser These daran, dass die Offliner nicht über die Kenntnisse,

Fähigkeiten und Fertigkeiten verfügen, die für den Zugang zum Internet und die Nutzung der vielfältigen Dienste und Anwendungen erforderlich sind und die nicht intuitiv erworben werden können und dass sie sich den Zugang teilweise auch finanziell nicht leisten können. Daher war von Anfang an klar, dass neben der finanziellen Erschwinglichkeit leicht zugängliche Möglichkeiten des Erwerbes von Medienkompetenz, heute digitale Kompetenzen, geschaffen werden müssen, in den Schulen, im Beruf und in der Erwachsenenbildung.

2.1 Zugang: Nicht nur Netzanschluss, WLAN und Geräte

Die Nutzung des Internet erfordert zuallererst einen technischen Zugang zum Festnetz oder Mobilfunknetz und zum Internet über einen Provider mit einem Vertrag oder Prepaid-SIM-Karten und ein Gerät wie PC, Laptop, Tablet oder Smartphone und eventuell in der Wohnung WLAN mit einem Router. Für ältere Menschen, die in gemeinschaftlichen Wohnformen leben, müssten diese mit einem Breitbandanschluss und WLAN ausgestattet sein. Bei den Corona-bedingten Besuchsbeschränkungen im Frühsommer 2020 hat sich gezeigt, dass dies bei vielen Einrichtungen noch nicht der Fall ist.

In Bezug auf die Senioreneinrichtungen hat die Stiftung Digitale Chancen schon 2009 bis 2011 in dem vom Bundeswirtschaftsministerium geförderten Projekt „Internet erfahren“ Senioreneinrichtungen beraten, wie sie Internet Cafés einrichten und ihren Bewohner*innen einen Internetzugang zumindest über einen gemeinsam nutzbaren PC anbieten können. Neben technischen Fragen der Installation gab es bei den Leitungen die Sorge vor Haftungsrisiken (z.B. Urheberrechtsverstöße) und Bedenken wegen des personellen Betreuungsaufwands. Daher wurde ergänzend ein Train-the-Trainer-Programm entwickelt und angeboten, mit dem das Personal der Einrichtungen darauf vorbereitet wurde, den Bewohner*innen zu zeigen, was das Internet ihnen bietet, und ihnen bei Problemen mit der Nutzung zu helfen. Im Pilotversuch hat sich gezeigt, dass diese Fragen alle befriedigend beantwortet werden konnten, wenn die Betreuungskräfte entsprechend entlastet wurden. Das Ziel, den Zugang und die Nutzungsunterstützung in die alltägliche soziale Arbeit in den Einrichtungen zu integrieren, wurde aber angesichts der damals schon bestehenden personellen Engpässe nicht erreicht. Inzwischen sind die Er-

wartungen und der daraus resultierende Unterstützungsbedarf gestiegen. Bewohnerinnen, denen ein Smartphone oder Tablet von Angehörigen geschenkt wurde, erwarten, dass es WLAN in Gemeinschaftsräumen und in ihren Wohnungen bzw. Zimmern gibt. Gleichzeitig ist die Überlastung des Personals gestiegen, das daher eine erweiterte individuelle Betreuung nicht übernehmen kann.

Die Kommission für den Achten Altersbericht erkennt den gestiegenen Bedarf. Eine ihrer Empfehlungen lautet „Zugang und Nutzung von digitalen Technologien für alle ermöglichen“:

„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.“ (Deutscher Bundestag 2020: 135)

Ich habe selbst auch mehrfach analog zum damaligen Programm „Schulen ans Netz“ und ein Programm „Senioreneinrichtungen ans Netz“ gefordert. Aber wie bei den Schulen, muss man dann auch hier fragen „Am Netz... und dann?“ Wie soll die Förderung von Netzzugang und WLAN in der heterogenen Landschaft kommunaler, gemeinwirtschaftlicher und privater Träger sowie ehrenamtlich tätiger Vereine und Initiativen erfolgen? Soll jede einzelne Einrichtung einen Antrag stellen oder können dies Träger für alle ihre Einrichtungen? Wer soll solche Netze intern administrieren und helfen, wenn jemand mit seinem Gerät nicht ins Netz kommt? Bei der Digitalisierung der Schulen wurde anscheinend erst 2020 beim Home Schooling auf der hohen politischen Ebene bemerkt, dass Netzadministratoren fehlen, und es wurde schnell ein weiteres bundesweites Förderprogramm im Umfang von 500 Millionen Euro nachgeschoben. Obwohl die Probleme der Digitalisierung der Schulen immer

wieder in den Medien angesprochen werden, hat die Kommission für den Achten Altersbericht die Parallelen nicht erkannt und daher auch nicht die mit ihrer Empfehlung verbundenen organisatorischen und personellen Herausforderungen.

2.2 Digitale Kompetenzen: Was, wer, wie und wo?

Auch wenn der Zugang flächendeckend hergestellt wäre, wäre das noch nicht die versprochene Teilhabe. Es müssen die erforderlichen Kompetenzen für eine souveräne Nutzung hinzukommen. Schon früh wurde als Reaktion auf die Alterslücke auf die Notwendigkeit spezieller Angebote für ältere Menschen hingewiesen, die anders lernen als Jüngere und anders zum Lernen motiviert und hingeführt werden müssen. So hat 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 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 aber auch gleichzeitig bedauert, dass diese „Hilfsmittel“ bei Senioren bislang kaum verbreitet sind, und auf die vielfältigen Hemmschwellen und Hindernisse hingewiesen (Forum Info 2000). 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.

28 Jahre später schlägt die Initiative D21 in ihrem jährlichen Digital Index Alarm. Sie erhebt neben Zugang und Nutzung auch Daten zur Digitalkompetenz der deutschen Bevölkerung und stellt „bestenfalls Mittelmaß“ fest (Initiative D21 2016: 43). Die Daten zeigen, dass ein Teil derer, die einen Zugang zum Internet haben, diesen nicht nutzt. Diese Nutzungslücke wird hier vor allem auf mangelnde Digitalkompetenzen zurückgeführt und darauf, dass viele Nutzerinnen und Nutzer sich nur unzureichend selbst helfen können, aber institutionalisierte Weiterbildung weitgehend fehle. In der Digitalen Agenda 2014-2017 formuliert

die Bundesregierung u.a. das Ziel, digitale Kompetenzen für alle Generationen zu stärken. Speziell zur älteren Generation heißt es:

„In der Gruppe der älteren Menschen gibt es nach wie vor eine große Skepsis gegenüber den digitalen Entwicklungen und ihren Folgen. Wir prüfen deshalb, wie die digitale Medienkompetenz von älteren Menschen gezielt gesteigert und ihr Vertrauen in die digitale Entwicklung gestärkt werden kann.“ (BMWi 2014: 23)

Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt auch der erwähnte Achte Altersbericht. In den abschließenden Empfehlungen an die Bundesregierung, also dem eigentlichen Zweck dieses Berichts, heißt es: 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.“

Das ist alles richtig, aber viel zu allgemein und unverbindlich und kaum neu. Es wurde versäumt zu untersuchen, warum es in 30 Jahren nicht zu solchen Infrastrukturen auf lokaler Ebene gekommen ist und warum auch die wenigen existierenden Angebote teilweise nicht genutzt werden.

Ein weiterer grundlegender Kritikpunkt betrifft die Fokussierung auf Kompetenzförderung. Zwar wird teilweise von Unterstützungsangeboten gesprochen, in den konkreteren Ausführungen geht es jedoch stets um Angebote zur Förderung digitaler Kompetenzen im Sinne von Fertigkeiten, Bedien-, Orientierungs- und Gestaltungswissen. Andere Unterstützungsformen werden nicht erwähnt.

3. Die verschiedenen Gründe der Offliner und der Vorschlag einer Responsiven Digitalisierungspolitik

Die Hauptgründe für die Nicht-Nutzung sind nach dem letzten Digital-Index (Initiative D 21 2019: 18):

- „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: 19).

Diese Befunde 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. Wie erwähnt hat die Stiftung Digitale Chancen diesen Weg zusammen mit eplus 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 (<https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>).

Damit wird auf Befunde der „Ü 60“-Studie des Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) reagiert, die die unterschiedliche Internetnutzung von jüngeren und älteren Menschen vor allem auf Unterschiede bei dem erzielten Nutzen (Gratifikationen) und dem Umgang mit Risiken zurückzuführen. Während Jugendliche neugierig auf neue Techniken sind, diese auch als Statussymbol empfinden und sie ausprobieren und sich aneignen, sind Ältere selten an der Technik selbst, sondern eher an einem konkreten Nutzen interessiert. Wenn sie diesen nicht erkennen, aber Risiken vermuten, verzichten sie auf einen Versuch – zumindest solange es noch Alternativen gibt (DIVSI 2016: 24 ff.).

Diesen Unterschied gibt es nicht nur bei der Internetnutzung. Er wird in der Psychologie als unterschiedliche Selbstwirksamkeit bezeichnet, d.h. als das (Selbst-)Vertrauen, auftretende Probleme bewältigen zu können. Wenn diese Annahme zutrifft, verwundert es nicht, dass ein üblicher Tablet-Kurs in vielen Fällen nicht zu einer anschließenden dauerhaften Nutzung führt. Denn ältere Menschen mit geringer Selbstwirksamkeit sind sicher, dass sie so etwas Kompliziertes wie die Internetnutzung nicht in einigen Stunden Training erlernen können, sondern erwarten, dass sie anschließend immer wieder in Situationen kommen, wo sie sich verklicken und alleine nicht weiterkommen. Dann brauchen sie individuelle konkrete Unterstützung. Wer Kinder, Enkel oder Bekannte hat, die dann gefragt werden können, lässt sich wahrscheinlich auf das Abenteuer ein. Wer das nicht hat, braucht eine öffentlich bereit gestellte Unterstützung, in Form von Einrichtungen, die regelmäßige Sprechstunden anbieten oder eventuell auch eine telefonische Hotline.

3.1 Verschiedene Assistenzstufen

Auch wenn es auf breiter Basis qualitativ hochwertige Angebote zum Erwerb digitaler Kompetenzen geben würde, würde die Alterslücke nach meiner Überzeugung dadurch noch nicht einmal halbiert. Denn ein großer Teil der Offliner würde sie aus verschiedenen Gründen nicht aufsuchen und teilweise auch nicht aufsuchen können.

In den Schlussfolgerungen aus der Untersuchung „Digital mobil im Alter“ werden insgesamt sechs Barrieren für ältere Menschen in Bezug auf die Internetnutzung unterschieden, denen in einer Responsiven Digitalisierungspolitik mit jeweils anderen angemessenen Maßnahmen begegnet werden müsste (Kubicek/Lippa 2017: 196)

1. Einige sehen trotz eines erkannten Nutzens bei anderen für sich keinen Bedarf und haben keine Motivation, es einmal zu probieren (Motivationsbarriere).
2. Andere nutzen bereits niedrigschwellige Angebote wie E-Mail oder WhatsApp, aber trauen sich an die höherschwelligen Dienste (wie Bestellen, Buchen, Bezahlen) trotz eines größeren Nutzens nicht heran (Selbstwirksamkeitsbarriere).
3. Wieder andere würden das Internet gerne nutzen, trauen aber sich das Erlernen nicht zu (Lernbarriere).
4. Ein Teil würde das Internet gerne nutzen, kann sich aber den Zugang finanziell nicht leisten (finanzielle Barriere).
5. Aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen können nicht nur ältere Menschen öffentliche Lernorte nicht aufsuchen (Mobilitätsbarrieren).
6. Schließlich bleibt ein Teil, der aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen das Internet nicht alleine nutzen kann (physische und psychische Nutzungsbarrieren).

Wenn die Ankündigung der Bundesregierung ernst genommen werden soll, wirklich allen eine digitale Teilhabe zu ermöglichen, dann müssen auch die unter (5) und (6) genannten Barrieren näher untersucht und Wege zu ihrer Überwindung geschaffen werden.

Für Menschen, die noch in ihrer eigenen Wohnung leben, aber aus verschiedenen Gründen eine Begegnungsstätte oder einen Seniorentreff nicht aufsuchen können, gibt es vereinzelt Projekte mit Technikpat*innen, Internetbotschafter*innen, Digitallots*innen und anderen aufsuchenden Formen der Unterstützung und auch schon kommerzielle Angebote der Förderung digitaler Kompetenzen in Form eines individuellen Trainings oder Coachings, stets mit dem Ziel, dass die betreuten Personen

nach einer gewissen Zeit das Internet selbst nutzen können und digital souverän werden.

Dies war auch die Erwartung an ein Bremer Pilotprojekt. 15 ältere Menschen im Alter von 71 bis 87 Jahren, die bisher schon Unterstützung in ihrer Haushaltsführung durch organisierte Nachbarschaftshilfe erhalten, haben sich in diesem Rahmen ein Tablet geliehen und wurden ein- bis zwei Mal in der Woche von einer Digitalassistentin oder einem Assistenten zu Hause bei der Nutzung unterstützt. Nach acht Wochen haben bis auf eine Frau, die keinerlei soziale Kontakte hatte, alle diese Erfahrung als Gewinn und Bereicherung bewertet, jedoch niemand der Aussage zugestimmt „Ich habe ein eigenes Gerät/besorge mir eines und komme alleine zurecht.“ Alle hätten gerne weitere Unterstützung, einige wie bisher wöchentlich, anderen würde ein zweiwöchiger Rhythmus oder eine telefonische oder persönlich Hilfe bei Bedarf auf Abruf genügen. Dies war auch grundsätzlich möglich, allerdings nur zu dem üblichen Satz der Nachbarschaftshilfe von 8,50 Euro pro Stunde. Dies konnten sich drei nicht leisten, weil sie von Grundsicherung leben.

Vor allem drei Schlussfolgerungen können für die Diskussion, wie man wirklich allen eine Chance bieten kann, gezogen werden:

1. Wenn es in keinem einzigen Fall gelungen ist, in drei Monaten qualifizierender Unterstützung eine Befähigung zu selbständiger Nutzung relativ einfacher Anwendungen wie E-Mail, WhatsApp, Google und YouTube zu bewirken, wird deutlich, dass neben einer befristeten qualifizierenden Assistenz auch die Möglichkeit einer dauerhaft unterstützenden Assistenz geschaffen werden sollte.
2. Komplexere Anwendungen wie Warenbestellung und Online-Banking sollten in diesem Projekt ausdrücklich nicht geübt werden, um Haftungsrisiken für die Assistenzkräfte zu vermeiden. Aber erst diese Anwendungen erlauben einen längeren Verbleib in der eigenen Wohnung. Da es dabei auch um die digitale Tätigkeit von Rechtsgeschäften geht, sind ganz andere Formen der Assistenz erforderlich, für die es bisher keine Regelungen gibt.
3. Für alle Varianten der Unterstützung stellt sich die Frage, wer sie in dem erforderlichen Umfang qualitativ und quantitativ erbringen kann und wer dafür zahlt. Besorgniserregend ist der Befund, dass gerade die älteren Menschen, die am meisten von einer Internetnutzung pro-

fitieren können, weil sie nur ein geringes soziales Kapital aufweisen, nicht über die finanziellen Mittel für eine digitale Teilhabe verfügen, dem Risiko ausgesetzt sind, noch weiter abgehängt zu werden und mögliche Auswege aus der Einsamkeit nicht nutzen können.

Vor diesem Hintergrund können neben den üblichen stationären Bildungs- und Unterstützungsangeboten vier Stufen aufsuchender Assistenz unterschieden werden, bei denen in Abhängigkeit von der geistigen und psychischen Leistungsfähigkeit der Anteil der Aktivitäten und Entscheidungen, den die Betroffenen leisten (können), schrittweise abnimmt und der Anteil der Assistenzkräfte entsprechend steigt (Abb. 2).

Abb. 2: Assistenzstufen im Rahmen einer responsiven Digitalisierungspolitik

Assistenzstufen im Rahmen einer responsiven Digitalisierungsstrategie für ältere Menschen					
Digitale Sprechstunde/Ambulanz	Betroffene				Assistent*innen
	Aufsuchende Assistenz (in der Wohnung oder einem Heim)				
Einladende Assistenz	qualifizierende Assistenz	helfende Assistenz	Beauftragte oder bevollmächtigte Assistenz	Digitale Betreuung	
Gut erreichbare, stationäre Beratung/Hilfe/Einweisung zu festen Zeiten unentgeltlich oder erschwinglich	zeigt und übt, was die Kund*innen lernen wollen über einen vereinbarten Zeitraum	zeigt oder übernimmt, wenn die Kund*innen alleine nicht zurechtkommen, ohne Online-Banking *)	übernimmt rechtlich verbindliche Online-Transaktionen (Bestellungen, Online-Banking mit Registrierung und Passwörtern) möglichst in Anwesenheit der Betroffenen	gesetzlich eingesetzte Betreuung übernimmt neben den analogen Rechtsgeschäften auch eigenverantwortlich Online-Transaktionen für die betreute Person	
Menschen mit eigenem Gerät, ggf. auch Leihgeräten	mit eigenem Gerät oder Leihgeräten, bei Bedarf mit SIM-Karte/Internetzugang		mit eigenem Gerät und Internetanschluss, bei Bedürftigkeit erstattet		
mobil	Menschen mit eingeschränkter Mobilität, die eine stationäre Unterstützung nicht aufsuchen können				
geistig fit	geistig fit	leichte geistige oder psychische Einschränkungen (Gedächtnislücken, Ängstlichkeit)	beginnende Demenz, andere geistige oder psychische Einschränkungen, Personen können noch klare Anweisungen geben	unter gesetzlicher Betreuung stehende Personen. Ggfs. müssen die Betreuer*innen in bestimmten Anwendungen und dem Onlinerecht geschult werden	

*) Die Weitergabe von Zugangsdaten ist ein Verstoß gegen die AGB

Quelle: eigene Darstellung

Die helfende Assistenz ist wie in dem Bremer Pilotprojekt bisher auf Anwendungen in den Bereichen Kommunikation, Information und Unterhaltung begrenzt. Die überwiegend ehrenamtlich erbrachte Unterstützung stößt nämlich an Grenzen, wenn es um rechtlich und finanziell relevante Onlinetransaktionen geht, um Online-Einkäufe, Verwaltungsangelegenheiten, Videosprechstunden und anderes, wo Registrierungen,

Passwörter, LogIns erforderlich sind und ein finanziell relevantes Missbrauchsrisiko besteht. Davon würden zwar gerade die älteren Menschen mit größeren Einschränkungen am meisten profitieren, benötigen dazu jedoch eine rechtlich geregelte Unterstützung, die es bisher offiziell nicht gibt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken untersagen die Weitergabe der PIN an Dritte. Dies gilt für Passwörter bei Onlinetransaktionen entsprechend.

In der analogen Welt gibt es für den Fall, dass jemand ein Rechtsgeschäft nicht selbst vornehmen möchte oder kann, die Möglichkeiten der Beauftragung, der Vollmacht und der gesetzlichen Betreuung. Für eine soziale Teilhabe durch digitale Teilhabe sollte entsprechend eine beauftragte oder bevollmächtigte Digitalassistentin geschaffen werden.

3.2 Integration in die Altenarbeit

Die Assistenzstufen stehen auch für unterschiedliche Tätigkeiten, und es ist zu klären, wer diese professionell übernehmen kann, welche Qualifizierung dazu erforderlich ist und wer dies finanziert.

Digitalassistentin ist überall dort geboten, wo Leistungen der Daseinsvorsorge digitalisiert werden und der Zugang zu digitalen Diensten die Voraussetzung für den Zugang zu diesen Leistungen wird.

Damit sind zum einen die Kommunen gefordert, die im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Altenhilfe, gewährleisten müssen, dass ältere Menschen, die mit dem Alter verbundenen Schwierigkeiten meistern können, und zum anderen die Träger der Altenhilfe und der stationären wie ambulanten Pflege gefordert, die unterschiedlichen Assistenzleistungen zu erbringen und diese organisatorisch und personell in die bestehenden Strukturen und Abläufe zu integrieren. Bei der Digitalisierung der Schulen ist die Transformation bis heute trotz Investitionen in Milliardenhöhe immer noch lückenhaft. Sozialarbeit und Pflege für ältere Menschen sind ein weitaus komplexeres Feld.

Der Umfang der von dieser Transformation betroffenen Einrichtungen und Personen ist zwar nicht so groß wie bei den Schulen und Lehrkräften, aber noch beachtlich. Es gibt rund 15.000 Pflege- und Altenheime sowie etwa gleichviele ambulante Pflegedienste. Allein die Wohlfahrtsverbände betreiben fast 20.000 Einrichtungen in Form von Beratungsstellen, ambulanten Diensten und Einrichtungen mit Wohnangeboten und

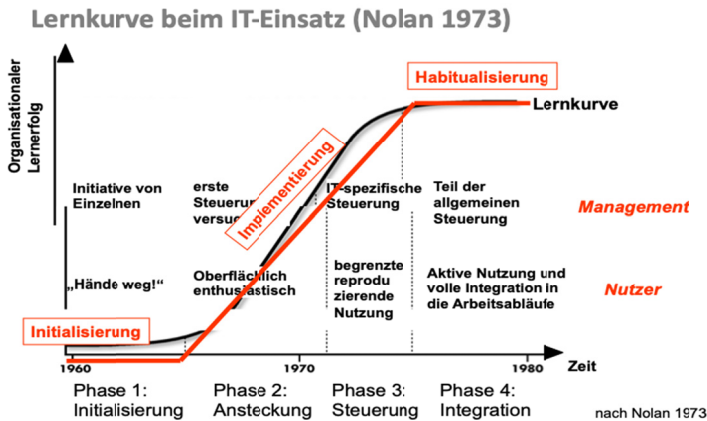
Pflegeeinrichtungen mit etwas über 500.000 Beschäftigten (https://www.bagfw.de/fileadmin/user_upload/Aktivitaeten/2018_Statistik/Dateien_2019/BAGFW_Gesamtstatistik-Altenhilfe.pdf). Die größere Komplexität ergibt sich aus den unterschiedlichen Eigentumsverhältnissen kommunaler, privater und gemeinwirtschaftlicher Träger und deren Größen vom Kleinstbetrieb bis zum bundesweiten Konzern sowie den vielfältigeren Personalstrukturen und Berufsbildern.

3.3 Transformation als zyklischer mehrstufiger Prozess

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 ich schon 1999 mit Andreas Breiter für den IT-Einsatz in Schulen angepasst habe und mit dem auch die Entwicklung bei Organisationen in der Altenhilfe und Pflege gut beschrieben und prognostiziert werden kann:

Laptops wurden in den Schulen nicht auf Anweisung der Direktoren oder der Schulträger eingeführt, sondern einzelne Personen haben ihre privaten Geräte mit zur Arbeit gebracht. Auf diese Phase der „Initialisierung“, in der die meisten Kolleg*innen noch skeptisch sind, folgte eine Phase der „Ansteckung“. Durch einen erkennbaren Nutzen bei den ersten Vorreitern und die Verbreitung der jeweiligen Technik außerhalb der Arbeit breitet sich die informelle Nutzung aus. Dies ist Anlass für Schulleitungen und Schulträger in einer dritten Phase diese Entwicklung mit technikspezifischen Vorgaben für Beschaffung, Schulung und Support, Arbeitsschutz und Datenschutz zu regeln. Mit zunehmender Verbreitung und Gewöhnung wird schließlich festgestellt, dass solche Sonderregelungen einen vermeidbaren Aufwand darstellen und sie werden in die allgemeinen Regelungen übernommen.

Abb. 3: Die vierstufige Lernkurve des Computereinsatzes in Schulen



Quelle: eigene Darstellung nach Nolan 1973

Alles spricht dafür, dass auch Smartphones, Tablets und Social Media Anwendungen in den Organisationen der Wohlfahrtspflege diese Phasen durchlaufen. Zurzeit steht der Einsatz von mobilen Geräten für Verwaltungstätigkeiten im Vordergrund, der sich noch in der Phase 2 oder am Anfang der Phase 3 befindet. Im Bereich der unmittelbaren Unterstützung älterer Menschen ist eher noch die Phase 1 zu beobachten.

Es ist also noch viel zu tun. Nicht nur bei dieser Technikgeneration. Nolan hat später argumentiert, dass sich diese vier Phasen zwar mit jeder neuen Technikgeneration wiederholen und jede Generation ihre eigenen Anforderungen an Beschaffung, Administration und Support und an das bisher eingesetzte Personal stellt. Tatsächlich wurden für Beschaffung, Einsatz, Schulung und Betreuung von PCs die Beschäftigten aus den Rechenzentren kaum eingesetzt. Ähnlich ist es aktuell beim Einsatz von Web-Plattformen und Social Media, wo Computer weniger als Werkzeug für konkrete Aufgaben sondern als Kommunikationsmittel eingesetzt werden. Und es ist damit zu rechnen, dass es danach eine weitere, heute nicht bekannte Technikgeneration geben wird, für die weder die heutigen Social Media Designer noch die heute kompetenten Nutzerinnen und Nutzer aufgrund ihrer Erfahrungen qualifiziert sein werden.

4. Ein Erklärungsversuch

In der vorangegangenen Auseinandersetzung mit 30 Jahren Alterslücke wurden ähnliche Fehleinschätzungen und Versäumnisse deutlich, wie sie eingangs für die Bereiche E-Government, Gesundheit und Bildung skizziert wurden. Die staatliche Förderung der Technikanwendung wird dort mit wirtschaftlichen und sozialen Verbesserungen begründet, die die Technik alleine jedoch nicht bewirken kann. Die folgenden vier Thesen sind ein erster Erklärungsversuch.

T1 Digitale Technologien sind keine Treiber, sondern haben Potentiale, die gezielt aktiviert werden müssen. Treiber sind die Technikhersteller und ihre Lobbyisten (Verbände), die jedoch von den Anwendungen zumeist nicht viel verstehen.

In den Förderprogrammen wird oft nicht berücksichtigt, dass Anwendungen sozio-technische Systeme sind und nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch, personell und kulturell in die Anwenderorganisationen integriert werden müssen, um Wirkungen zu entfalten. Die Überschätzung von Technik als Lösung und die Verengung des Blicks dürfte u.a. darauf zurückzuführen sein, dass Politik selbst diesem Mythos erlegen ist, an Technik als Treiber und Lösung glaubt und sich deswegen vor allem von Technikherstellern und ihren Verbänden als Lobbyisten beraten lässt. Diese wollen ihre Technik verkaufen. Sie reden zwar über wirtschaftliche und soziale Wirkungen, verstehen aber die komplexen Wirkungszusammenhänge nicht und brauchen das auch nicht für ihren wirtschaftlichen Erfolg. Auf erkannte Nutzungsprobleme, geringe Akzeptanz und nicht eingetretene versprochene Effekte reagieren sie in der Regel mit der Entwicklung eines neuen Release oder neuen Systemgeneration, die alles besser machen soll und auch ihren Absatz findet.

T2 Die Komplexität von Implementierungs- und Nutzungsprozessen wird bei Analysen und Planungen unterschätzt.

Implementierung und Nutzungsunterstützung digitaler Technik sind komplexe, situations- und kontextabhängige Prozesse, die umso schwieriger zu steuern sind, je mehr Organisationen und Akteure beteiligt sind. Bei der Digitalisierung in Bildung, Verwaltung und Gesundheit sowie

der Sozialarbeit und der Altenhilfe ist es aber die Regel, dass Organisationen aus verschiedenen Sektoren und auf unterschiedlichen Entscheidungsebenen sich für einen effektiven und nachhaltigen Technikeinsatz abstimmen müssen. Oft wird aber nicht versucht, wirklich alle relevanten Stakeholder, deren notwendige Beiträge und unterschiedlichen Interessen zu erfassen, weil Regierungsbeamte und ihre industriellen und akademischen Berater berufsbedingt zumeist nur eine selektive Wahrnehmung haben. Das stark nach Disziplinen organisierte Hochschulsystem fördert diese Selektivität. Akademischer Status geht auch nicht immer mit unmittelbarer Praxiserfahrung zusammen. Dies gilt für eine individuelle und eine institutionell Eben sowie die Infrastrukturen.

- Auf der individuellen Ebene wird die Heterogenität der Gesamtheit der potenziellen Nutzerinnen und Nutzer regelmäßig unterschätzt und fast immer unzulässig verallgemeinert.
- Auf der institutionellen Ebene geht es fast immer um interorganisationale Prozesse, die eine Kooperation und Koordination zwischen Organisationen aus unterschiedlichen Sektoren und auf unterschiedlichen Entscheidungsebenen erfordern. Für den Bereich des E-Government hat die EU-Kommission ein Interoperability Framework mit den Ebenen der technischen, semantischen, organisatorischen und rechtlichen Interoperabilität als Orientierungsrahmen für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen empfohlen. Diese ist auch in den Bereichen Bildung, Gesundheit und Soziales einschließlich der Altenhilfe erforderlich. Der Orientierungsrahmen beschreibt, was auf jeder Ebene zu tun ist, aber nicht wer dies tun kann. Deswegen wird nicht erkannt, dass auf den verschiedenen Ebenen unterschiedliche Institutionen agieren und teilweise noch keine Instanzen existieren, die die erforderliche Koordination vornehmen können. Eine vollständige Analyse des Koordinationsbedarfs sowie der existierenden Koordinierungsgremien auf allen vier Ebenen ist eine Voraussetzung für eine nachhaltige digitale Transformation.
- Auf der Ebene der Infrastrukturen ist es hingegen relativ einfach zu erarbeiten, was genau wo und welchem Umfang erforderlich ist. Hier liegen die Defizite dann in der Umsetzung.

T3 *Um angestrebte soziale Effekte technischer Investitionen wie z.B. Teilhabe aller Bevölkerungsschichten auch nur annähernd zu erreichen, ist ein langer Atem und ein mehrstufiger Aktionsplan erforderlich. Politik ist jedoch oft mit weniger zufrieden, auch wenn vorher mehr angekündigt wurde.*

Für die Adoption neuer Medien wird in der Innovationsforschung ein S-förmiger Ausbreitungsverlauf angenommen. Auf die ersten Innovatoren folgt eine zunächst langsam anwachsende Gruppe der Early Adopters. Manche Innovationen enden hier. Im positiven Fall nimmt die Akzeptanz Fahrt auf mit einer wachsenden Nutzerzahl pro Zeiteinheit, der sog. Early Majority. Im weiteren Verlauf nimmt das Wachstum mit der Late Majority kontinuierlich ab bis am Ende nur noch kleine Zuwächse durch die Nachzügler (Laggards) zu verzeichnen sind. Politik ist manchmal schon zufrieden, wenn sie sich mit den Innovatoren präsentieren kann. Wenn die Frühe Mehrheit erreicht ist, verliert sie zumeist das Interesse, auch wenn zuvor von flächendeckender Versorgung oder der Teilhabe aller die Rede war. Denn die Motivierung und Versorgung der Späten Mehrheit und erst recht die der Nachzügler erfordert andere, differenzierte und aufwendigere Fördermaßnahmen. Dieser Aufwand erscheint angesichts des geringen politischen Ertrags nicht opportun.

T4 *Politik setzt Prioritäten aufgrund von Lobbyarbeit und öffentlichem Druck*

Es gibt inhaltlich viele Parallelen zwischen den erforderlichen Maßnahmen für den Internetzugang und die Nutzung bei Schülerinnen und Schülern auf der einen Seite und älteren Menschen auf der anderen. Aber das Bemühen um Lösungen könnte ungleicher nicht sein. Die Milliarden Investitionen in die Digitalisierung der Schulen werden damit begründet, dass Kinder und deren Bildung „unsere Zukunft“ sind. In Bezug auf die älteren Offliner wird zum Teil gefragt, ob sich das Problem nicht von alleine löse. Auf eine gute und schnelle Technikausstattung der Schulen drängen die Eltern auf allen Ebenen und werden dabei von der IT-Industrie unterstützt, die riesige Absatzmärkte sieht. Seniorinnen und Senioren haben keine ähnliche Lobby und sind aufgrund der beschriebenen Skepsis und fehlenden Nutzenerwartungen selbst nicht sonderlich fordernd.

Schlusswort

Ich glaube nicht, dass dieser Blick in den Rückspiegel praktisch und politisch viel ändern wird. Aber ich hoffe, dass jüngere Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler den einen oder anderen Hinweis aufgreifen und einmal nachschauen, was schon vor längerer Zeit gedacht und geschrieben, aber dann nicht mehr aufgegriffen und weiterentwickelt wurde. Ohne Vorwissen kann man mit Google nicht immer fündig werden, weil die damaligen Arbeiten das Wort Digitalisierung nicht beinhalten. Da war die Rede von IKT, Multimedia, Telematik, Telelernen, Telemedizin für das, was heute Digitalisierung genannt wird. Das Ideal wissenschaftlichen Fortschritts ist ein kumulativer Prozess, in dem vorhandenes Wissen zur Kenntnis genommen, überprüft sowie entweder kritisiert und verworfen oder für richtig befunden, konkretisiert, erweitert oder differenziert wird. Ich würde mich freuen, wenn dieser Beitrag in diesem Sinne zum wissenschaftlichen Fortschritt beitragen würde.

Literatur

- Breiter, A., Beckert, B., Hagen, M., Kubicek, H (2007): Staatliche Initiativen auf dem Weg in die Informationsgesellschaft: Ein Vergleich von Multimedia-Pilotprojekten in ihrem politischen Kontext in Deutschland und in den USA. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Bundesministerium des Innern (BMI), Bundesministerium für Verkehr und Digitale Infrastruktur (BMVI) (Hg.) (2014): Digitale Agenda 2014-2017, Berlin.
- Deutscher Bundestag (1998): Schlußbericht der Enquete-Kommission Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft – Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft. Drucksache 13/11004 vom 22.06.98.
- Deutscher Bundestag (2020): Unterrichtung durch die Bundesregierung. Achter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Ältere Menschen und Digitalisierung und Stellungnahme der Bundesregierung. Drucksache 19/21650 vom 13.08.2020.

- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) (2016): Ü60-Studie 2016. Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Institut Heidelberg im Auftrag des Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. Hamburg, online unter <https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2016/10/DIVSI-UE60-Studie.pdf> (abgerufen am 03.10.2020).
- Initiative D21 (2019): D21 Digital-Index 2018/19, online unter <https://initiatived21.de/publikationen/d21-digital-index-2018-2019/> (abgerufen am 03.10.2020).
- Kubicek, H. (1995): Duale Informationsordnung als Sicherung des öffentlichen Zugangs zu Informationen, in: *Computer und Recht*, 370-379.
- Kubicek, H. (2019): Aufsuchende Digitalassistentz. Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt im Rahmen der „Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“, online unter https://www.ifib.de/publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_Digitalassistentz_final.pdf (abgerufen am 03.10.2020).
- 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, Heidelberg: R. v. Decker, 120-129.
- Kubicek, H., Cimander, R., Scholl, H. (2011): *Organizational Interoperability in E-Government – Lessons from 77 European Good-Practice Cases*. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Kubicek, H., Lippa, B. (2017): Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig: Vistas.
- Kubicek, H., Welling, S. (2000): Vor einer digitalen Spaltung in Deutschland? Annäherung an ein verdecktes Problem von wirtschafts- und gesellschaftspolitischer Brisanz, in: *Medien & Kommunikationswissenschaft*, 497-517, online unter <https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/1615-634x-2000-4-497.pdf> (abgerufen am 03.10.2020).
- Nolan, R., Croson, D., Seger, K. (1993): *The Stages Theory. A Framework for IT Adoption and Organizational Learning*. Harvard Business School Background Note, 193-141, Harvard, online unter <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=4341> (abgerufen am 03.10.2020).