

Smart Country – Kommunal. Digital. Vernetzt.

Assistenzinfrastrukturen

Die Herausforderung	2
Zugang ins Internet.....	2
Anwendungen.....	2
Lücken bei der digitalen Unterstützung	2
Der Lösungsansatz	3
Die Umsetzung	4
Akteure.....	4
Orte.....	5
Handlungsformate.....	6
Finanzierung.....	6
Die Best Practices	6
Schüler*innen – Senior*innen	6
Unternehmen – Senior*innen	6
Senior*innen – Senior*innen	7
Soziale Einrichtungen – Senior*innen.....	7
Kommune – Senior*innen.....	7
Hintergrundinformationen	8

Die Herausforderung

Im Jahre 2018 waren in Deutschland 83 Prozent der Menschen regelmäßig online. Allerdings hatten auch 17 Prozent der Bürger*innen den Weg ins Internet noch nicht gefunden oder nicht beschritten. Das sind rund zehn Millionen Senior*innen, die über 65 Jahre alt sind. Zwar schließt sich die Generationenlücke langsam und mittlerweile nutzen auch über 70-Jährige zu 45 Prozent regelmäßig das Internet.¹ Insbesondere die mobile Nutzung nimmt bei den älteren Generationen deutlich zu. Im europäischen Vergleich schließt sich die Generationenklüft hierzulande jedoch langsamer als etwa in skandinavischen Ländern, was bemerkenswert ist, denn in den jüngeren Altersgruppen konnte Deutschland zu den Spitzenländern nahezu aufschließen.

Zugang ins Internet

In unserem Land konzentrierte sich die öffentlich geförderte Breitbandpolitik bisher darauf, Haushalte, Gewerbegebiete, öffentliche Einrichtungen und Universitäten mit leistungsfähigem schnellem Internet zu versorgen. Seit Kurzem sind auch Schulen und Krankenhäuser förderfähig.² Demgegenüber blieben die Einrichtungen, in denen ältere Menschen leben oder sich treffen, noch immer außen vor. Sie sind der blinde Fleck der Breitbandversorgungspolitik. Sie umfassen Altentagesstätten, Altenheime oder gar Pflegeheime. Hier muss bereits kurzfristig im Sinne der Menschen gegengesteuert werden, die heute in solchen Einrichtungen leben und auch im fortgeschrittenen Alter von der Digitalisierung profitieren können.

Zudem sind sich die Expert*innen einig: Wenn die Generation der heute über 50-Jährigen, die die digitale Transformation als Digitale Immigranten erlebte oder begleitete, in die Senioreneinrichtungen und Pflegeheime kommt, werden sie schnelle Breitbandangebote und WLAN erwarten.

Das gilt natürlich auch für ihre Besucher*innen aus der Generation der Digital Natives.

Außerdem wird die verzögerungsfreie digitale Steuerung beispielsweise von Pflegerobotern den Aufbau von 5G-Funknetzen erforderlich machen. Dem tragen private Einrichtungen schon jetzt Rechnung, während die öffentliche Hand diese Notwendigkeit kaum erkannt hat.³

Anwendungen

Diese Fehlentwicklung des fehlenden Internetzugangs für ältere Menschen ist fatal, weil die Bedeutung dieses Zugangs und dessen Beherrschung bereits heute immer mehr Lebensbereiche durchdringt. Sie entscheidet über die Verteilung von Lebens-, Arbeits- und Aufenthaltschancen.

Längst hat sich die Internetnutzung auch bei Senior*innen über E-Mail-Kommunikation und Informationssuche hinaus entwickelt und zeigt die große Bandbreite von internetbasierten Anwendungen auf – wie die neueste Befragung der Bertelsmann Stiftung zeigt. In Zukunft nehmen digitale Anwendungen für örtliche Versorgung, Mobilität und Kommunikation nochmals einen höheren Stellenwert als heute ein. Hohe Werte gibt es auch bei der zukünftigen Notwendigkeit einer digitalen Behördenkommunikation. Innovative Technologien wie die Nutzung künstlicher Intelligenz, persönlicher Assistenzsysteme, Smart-Home-Technologien oder digitale Gesundheitsversorgung (Prävention, Überwachung und Behandlung) gehören zu den Bereichen, für die der künftige digitale Bedarf als am höchsten angesehen wird (vgl. Abbildung 1).

Lücken bei der digitalen Unterstützung

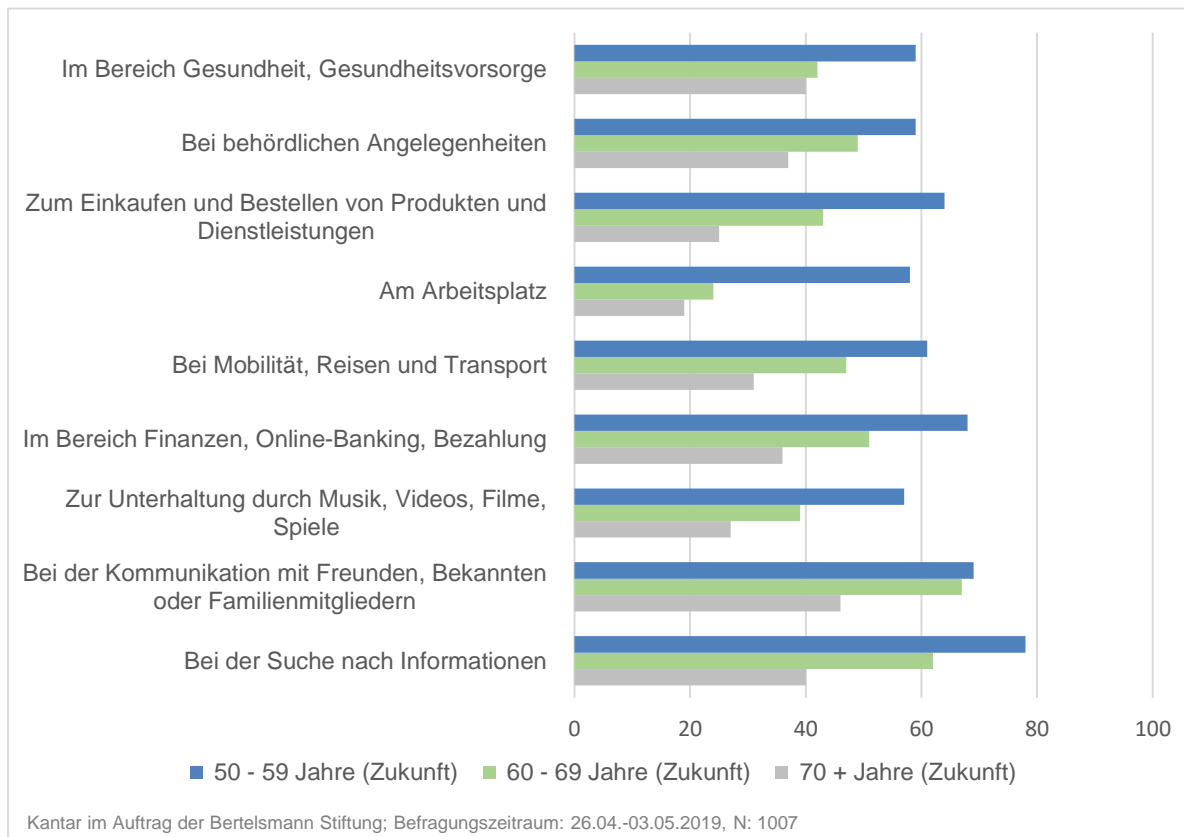
Deutlich wird ebenfalls, dass ein hoher – physischer und digitaler – Unterstützungsbedarf unter den Senior*innen besteht, der derzeit häufig noch durch Freunde oder Familienangehörige geleistet wird.

¹ Initiative D21 e. V. (Hrsg.) (2019). D21-Digital-Index 2018/2019. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. Berlin: 14 (Abruf 2.8.2019)

² https://www.bmvi.de/SharedDocs/DE/Anlage/DG/sonderauf-ruf-schulen-krankenhaeuser.pdf?__blob=publicationFile (Abruf 24.7.2019)

³ <https://www.pflegemarkt.com/2018/09/14/wlan-studie-zahlen-pflegeheime-deutschland-2018/> (Abruf 24.7.2019)

Abbildung 1: Wie stark sind Sie auf das Internet und/oder den Einsatz von digitaler Technologie in verschiedenen Lebensbereichen angewiesen (in Zukunft)?



Dieser Bedarf wird mit der Zunahme der größer werdenden Gruppe älterer Menschen noch ansteigen. Dem steht jedoch der unaufhaltsam scheinende Trend zur Single-Gesellschaft und zur Auflösung von Familienbanden entgegen.

Darüber hinaus werden Dörfer und ländliche Regionen vor allem von jüngeren Leuten verlassen, sodass dann auch dadurch bedingt Unterstützungspartner fehlen werden.

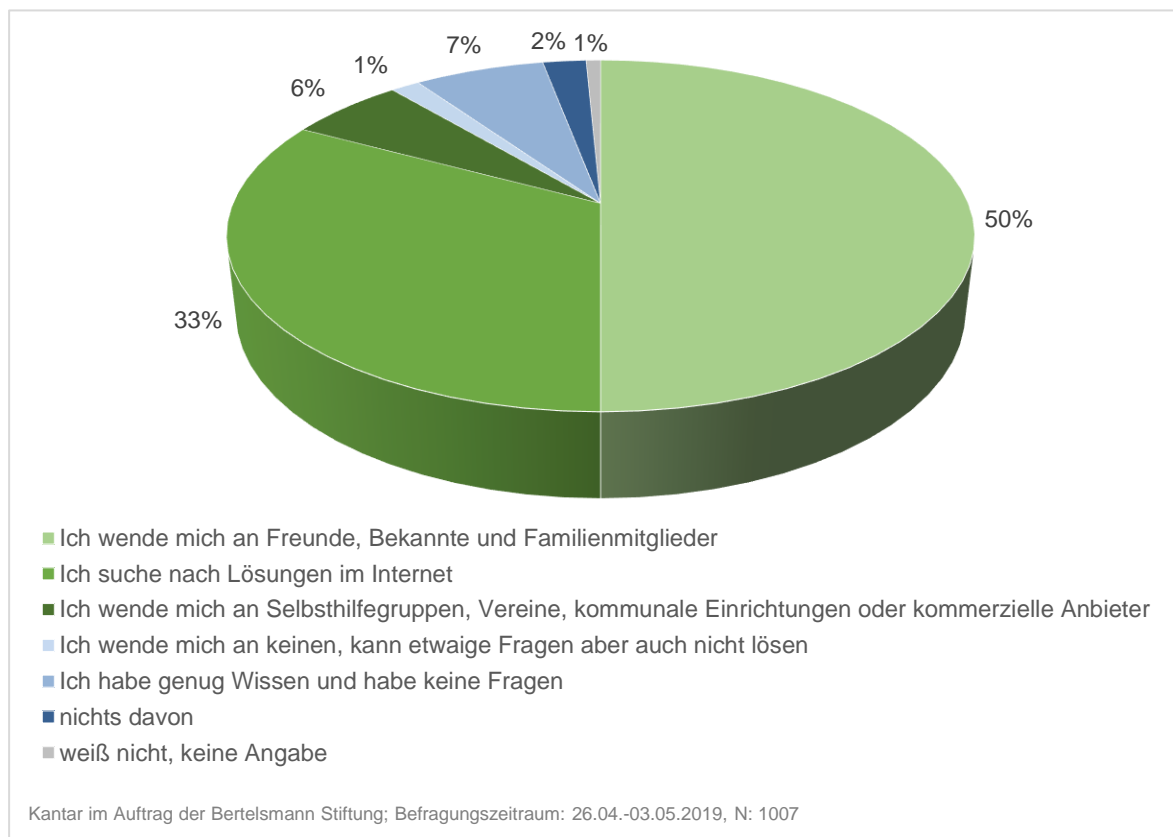
Aus Gründen wie diesen wird der Aufbau einer professionellen digitalen Assistenzinfrastruktur erforderlich. Die aktuell vorhandene ist sehr heterogen und beruht vor allem auf Selbsthilfegruppen, Vereinen oder kommunalen Einrichtungen wie Volkshochschulen (VHS) oder Bibliotheken. Sie werden jedoch nur von sechs Prozent der Befragten in Anspruch genommen (vgl. Abbildung 2).

Der Lösungsansatz

Die Erlangung von digitaler Souveränität ist der Schlüssel zur Schließung der gegenwärtigen Lücke zwischen Online- und Offlinenutzern – vor allem bei älteren Menschen. Unter digitaler Souveränität versteht die Bertelsmann Stiftung einen Dreiklang: (1) Zugang zu digitaler Infrastruktur, (2) dauerhafte Aneignung und Nutzung digitaler Kenntnisse und Fertigkeiten und (3) Bereitstellung von digitalen Assistenzinfrastrukturen. Ihn gilt es weiterzuentwickeln und für alle Menschen zu realisieren.

Die angestrebte digitale Assistenzinfrastruktur zeichnet sich durch die Vernetzung von Personen, physischen und virtuellen Orten sowie digitalen Anwendungen aus. Sie verfolgt das Ziel, den Internetzugang, die Benutzung der Geräte und die digitalen Anwendungen für alle Bewohnerinnen und Bewohner einer Stadt möglich zu machen.

Abbildung 2: An wen wenden Sie sich, wenn Sie Fragen haben zur Nutzung, den Einstellungen Ihres Smartphones, Tablets oder Computers oder wie man diese verändert?



Dabei nimmt die Kommune die Rolle des Orchestrators ein, der im übertragenden Sinne über die Assistenzangebote Regie führt. Der Katalog von Assistenzdienstleistungen ist weit gefasst. Beispielsweise gehören sicheres Bedienen der Geräte, Aufspielen von Softwareupdates, Beseitigung von Viren, Hilfe bei der Nutzung von Verwaltungsanwendungen (E-Government), Unterstützung bei der Onlinebestellung von Bahnfahrkarten oder Hilfe bei Kommunikationsanwendungen und Apps zum Angebot einer digitalen Assistenzinfrastruktur.

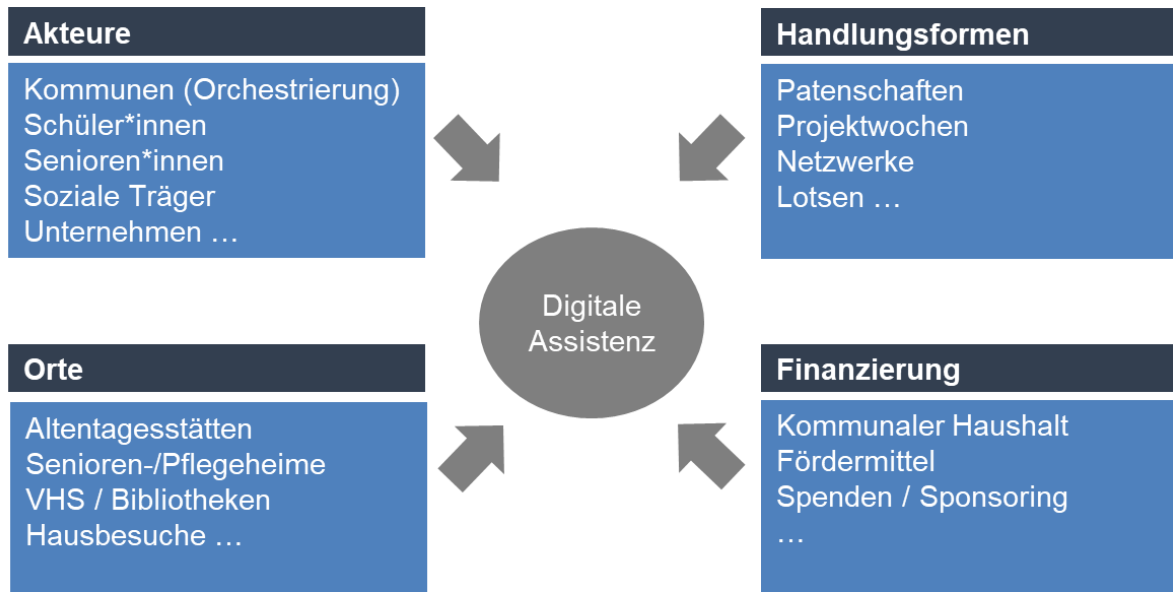
Die bisher vorhandenen sporadisch anzutreffenden Initiativen und Projekte sind häufig Bestandteil der Ausübung eines digitalen Ehrenamtes. Dieses ist jedoch auf Freiwilligkeit ausgerichtet, wobei Regelmäßigkeit und Verstetigung auf der Strecke bleiben kann.

Die Umsetzung

Der Aufbau einer digitalen Assistenzinfrastruktur, die sich sowohl auf den Zugang als auch auf die Anwendungen bezieht, ist eine neue Aufgabe der kommunalen Daseinsvorsorge. Sie sollte strategisch und systematisch bei der Erarbeitung einer kommunalen Digitalen Agenda angegangen werden. Dabei werden folgende Aspekte im Mittelpunkt stehen: Akteure, Orte, Handlungsformen und Finanzierung (vgl. Abbildung 3).

Akteure

Hauptakteur in der digitalen Assistenzinfrastruktur ist die Kommune. Sie arbeitet als Orchestrator. Dieser bietet zwar auch eigene Leistungen an, nimmt aber hauptsächlich die Koordination und Zielsteuerung wahr. Er braucht die Serviceleistungen jedoch nicht selbstständig erbringen.

Abbildung 3: Orchestrierung der kommunalen Aufgabe „digitale Assistenz“

Quelle: eigene Darstellung

Den Mehrwert – und damit die Bereitstellung der Assistenzinfrastruktur – erzeugt er überwiegend durch die Koordination der beteiligten Akteure am Netzwerk.⁴

Im Rahmen der Daseinsvorsorge für alle ist die Kommune in der Pflicht, den Zugang zu leistungsfähigen Glasfaser- oder WLAN Verbindungen bereitzustellen. Dabei sind Bund und Länder aufgefordert, Sozialeinrichtungen wie Altentagesstätten, Altenheime oder Pflegeheime in die Förderkulisse der Breitbandförderung mit aufzunehmen.

Für Assistenzangebote werden bei den vorgestellten Best Practices wichtige Akteure skizziert. So könnten beispielsweise in Kommunen Patenschaften von Schulen und Altenheimen ins Leben gerufen werden, in denen Schüler*innen im Rahmen von Projektwochen oder Einzelprojekten regelmäßig ältere Menschen bei der Nutzung digitaler Technologien schulen und begleiten könnten. Ebenso wichtig sind Projekte mit Peer-to-Peer-Kontakten, in denen ältere Menschen miteinander digitale Technologien nutzen und

sich austauschen. Mit Blick auf die Zusammenarbeit mit ansässigen Unternehmen bietet es sich an, dass Kommunen versuchen, kommunale IT-Dienstleister für digitale Assistenzangebote für Senior*innen zu gewinnen. Auch hier denkbar in Form von Patenschaften mit Einrichtungen wie Altentagesstätten, Altenheimen oder Pflegeheimen.

Orte

Die digitale Assistenz sollte an den Orten geleistet werden, in denen sich ältere Menschen regelmäßig aufhalten und die ihre natürliche Umgebung darstellen. Dies werden vor allem Altentagesstätten, Altenheime oder Pflegeheime sein. Es beinhaltet aber auch ältere Menschen, die selbstbestimmt in ihren eigenen Häusern bzw. Wohnungen leben. Auch in Bürgerhäusern, Bibliotheken oder VHS-Räumen werden digitale Angebote unterbreitet. Für gebrechliche Menschen haben sie jedoch den Nachteil, dass sie eine zusätzliche Hürde darstellen, weil sie sich erst dorthin begeben müssen.

⁴ <http://www.manager-wiki.com/externe-analyse/24-dekonstruktion> (Abruf 24.7.2019)

Über diese physischen Orte hinaus ließe sich die digitale Assistenzinfrastruktur auch virtuell anbieten, wie es in Unternehmen mit HelpDesk-Einrichtungen oder Onlineschulungen der Fall ist. Allerdings kämen diese Angebote vor allem für Fortgeschrittene infrage

Handlungsformate

Die Kommune als Orchestrator muss ihre Handlungsformate mit den Partnern eng abstimmen. Ziel sollte es sein, nicht nur sporadische Angebote zu erzeugen, sondern diese regelmäßig und verstetigt anzubieten. Patenschaften und Netzwerke sind dazu besonders geeignet. Projektwochen bzw. Projekte sind häufig vom Umfang und zeitlichen Ablauf begrenzt und stehen dem Ziel der Verstetigung entgegen. Allerdings schaffen sie ein Höchstmaß an Flexibilität.

Finanzierung

Bei den Best Practices zeigt sich, dass die Finanzierung der digitalen Assistenzinfrastruktur aus unterschiedlichen Quellen erfolgt. Besonders Fördermittel und Nutzungsgebühren sind wesentliche Finanzierungsquellen. Andere Finanzierungsquellen könnten kommunale Haushaltsmittel und Spenden sein. Bei der Durchführung kann sich auch ein Finanzierungsmix ergeben.

Die Best Practices

Ganz unterschiedliche Initiativen und Projektangebote der digitalen Assistenz für ältere Menschen werden durch die Zivilgesellschaft bereitgestellt. Dabei lassen sich idealtypisch fünf Gruppen voneinander in der Aktion mit Senior*innen: a) Schüler*innen, b) Unternehmen, c) Senior*innen, d) soziale Träger und e) Kommunen unterscheiden. Wir stellen ausgesuchte Beispiele vor, die zeigen sollen, in welchen Formaten sich Akteure der Zivilgesellschaft beim Aufbau einer Assistenzinfrastruktur für ältere Menschen bereits heute engagieren.

Schüler*innen – Senior*innen

Im Rahmen der Landesinitiative n21 hat die niedersächsische Landesregierung zusammen mit den niedersächsischen Sparkassen Projekte gefördert, bei denen Schüler*innen ältere Menschen in Grundlagen der PC-Nutzung schulen⁵. Unter dem Motto „Ran an den Computer“ nehmen die Schüler*innen in diesem generationenübergreifenden Projekt die Lehrerrolle wahr und geben interessierten älteren Menschen in einer Eins-zu-eins-Lernsituation ihre Kenntnisse und Erfahrungen bei Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie weiter. So konnten in der letzten Projektrunde (2017/2018) ca. 900 Senior*innen von über 900 beteiligten Schüler*innen in ca. 149 Kursen geschult werden. Das Projekt wurde auch im Schuljahr 2018/2019 fortgesetzt.

Unternehmen – Senior*innen

Große Technologieunternehmen wie Apple bieten in ihren Stores eigene Schulungsmodulare für ältere Menschen an. Diese sind jedoch produktbezogen und die Inhalte konzentrieren sich auf die Bedienung der Geräte und der dazugehörigen Anwendungen.

Einen anderen Ansatz verfolgt der Verein „Wege aus der Einsamkeit“, der vom US-Konzern Facebook als Teil des Social-Corporate-Responsibility-Programms gesponsert wird. Die von diesem Verein regelmäßig durchgeführten „Versilberer Cafes“ verfolgen das Ziel, bei älteren Menschen Neugierde auf technologische Anwendungen zu erzeugen, die ihren Alltag erleichtern, und ihnen damit zu digitaler Souveränität zu verhelfen. Selbst Start-ups sind regelmäßig in diese „Versilberer Cafes“ eingeladen, damit die Senior*innen den Anschluss an die neuen digitalen Möglichkeiten nicht verlieren und junge Unternehmer zugleich testen können, wie ihre Services bei dieser Zielgruppe ankommen.

⁵ <https://www.n-21.de/staticsite/staticsite.php?menuid=250&topmenu=4>.

Senior*innen – Senior*innen

Der Deutsche Senioren Computer Club e.V. (DSCC)⁶ in Berlin veranstaltet regelmäßig PC-/Tablet-/Smartphone-Schulungen, in denen Senior*innen ihre gleichaltrigen Mitbürger*innen unterrichten. Den Senioren Computer Club gibt es bereits seit Langem. Er wurde 1997 gegründet und hat heute weit mehr als 500 Mitglieder. Sie haben rund 40 Räume in einem Seniorenheim in Berlin-Lichtenberg gemietet und diese einst eigenständig saniert. Mindestalter ist 55 Jahre – aber es werden Ausnahmen gemacht. Der Club hat rund 100 ehrenamtliche Mitarbeiter*innen. Die Finanzierung erfolgt durch erschwingliche Mitgliedsbeiträge von 7,50 Euro im Monat. Dabei muss der Club nach eigenen Angaben mit einem zentralen Problem umgehen „Der Club braucht dringend jüngere Mitglieder, also 60-Jährige, die sich mit der Technik auskennen.“⁷

Soziale Einrichtungen – Senior*innen.

Im Projekt „Digitale Welt“ des DRK-Kreisverbandes Spreewald-Fläming e.V.⁸ lernen Senior*innen in der „Digitalen Sprechstunde“ den zwanglosen Umgang mit Smartphones oder Tablet-PCs. Dieses Angebot soll auch dazu dienen, Menschen aus ihrer Isolation in ihrer Nachbarschaft herauszuholen und gemeinsam mit anderen und für andere aktiv zu werden. Mit dem „Kiez-Treff-Lu-West Digitale Welt“ wurde der Wunsch von älteren Menschen auf Unterstützung mit den digitalen Medien Wirklichkeit.

Kommune – Senior*innen

Im Beziehungsverhältnis „Senior*innen – Kommune“ gibt es bislang nur wenige Referenzprojekte, die aus einer expliziten Gesamtstrategie entstanden. Beim nationalen E-Government-Wettbewerb 2019, der unter der Schirmherrschaft des Bundesministers des Innern, für Bau und Heimat (BMI) stattfindet, wurde die Initiative „Dahoam 4.0“⁹ ausgezeichnet. Sie wird von der Bayerischen Staatsregierung im Rahmen der Initiative „Digitale Dörfer“¹⁰ finanziert. Herzstück der Aktivitäten ist der Technologiecampus Grafenau im Landkreis Freyung-Grafenau. Auf einer Plattform „Dahoam 4.0“ entstehen für beteiligte Pilotdörfer digitale Anwendungen und Lösungen.

Noch wird die Nachbarschaftshilfe lediglich als Plattform zur Unterstützung bei der Erledigung von Alltagsaufgaben verstanden, jedoch ist geplant, diese auch auf Assistenz bei der Informationstechnologienutzung für ältere Menschen auszuweiten.

Derartige neue Plattformen werden die seit Langem schon stattfindenden Aktivitäten kommunaler Einrichtungen wie Volkshochschulen oder Bibliotheken mit ihrem vielfältigen Mediennutzungs- und Schulungsangebot erweitern.

Weitere ausgezeichnete Best Practices für alle fünf Akteursgruppen enthält die Veröffentlichung „Bildung und Digitalisierung für ältere Menschen. Im Fokus: Ländlicher Raum“, die 2019 von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) herausgegeben wurde.¹¹ Ebenso wertvolle Anregungen können auf der Website des Goldenen Internetpreises „Digital aktiv im Alter“¹² gewonnen werden.

⁶ <https://dsccl-berlin.de> (Abruf 24.7.2019)

⁷ <https://www.tagesspiegel.de/berlin/deutscher-senioren-computer-club-computer-ist-wie-eine-fremdsprache/24208130.html> (Abruf 24.7.2019)

⁸ <https://www.fapiq-brandenburg.de/practiceexample/kiez-treff-lu-west-digitale-welt-wir-seniorinnen-und-senioren-sind-dabei/> (Abruf 24.7.2019)

⁹ <https://www.dahoamviernull.de> (Abruf 24.7.2019)

¹⁰ <https://www.digitale-doerfer.de/> (Abruf 24.7.2019)

¹¹ Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) (2019). *Bildung und Digitalisierung für ältere Menschen. Im Fokus: Ländlicher Raum*. Bonn. https://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Projekte/DuB/Themenheft_Bildung_und_Digitalisierung_fuer_aeltere_Menschen_Laendlicher_Raum.pdf (Abruf 24.7.2019)

¹² <https://www.goldener-internetpreis.de> (Abruf 24.7.2019)

Hintergrundinformationen

Willi Kaczorowski ist Autor und Strategieberater für die digitale Transformation von Staat und Verwaltung.

Die Studie „Digital souverän? Kompetenzen für ein selbstbestimmtes Leben im Alter“¹³ wurde im Auftrag der Bertelsmann Stiftung vom Institut für Innovation und Technik (iit) in der VDI/VDE Innovation + Technik GmbH erstellt. Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit digitaler Souveränität wird ergänzt durch Handlungsempfehlungen und ausgewählte Praxisbeispiele, die mögliche Lösungsansätze beschreiben.

Für die Studie hat das Meinungsforschungsinstitut Kantar im Auftrag der Bertelsmann Stiftung eine repräsentative telefonische Befragung (CATI-Technik, Dual Frame) in der deutschsprachigen Bevölkerung durchgeführt. Befragt wurden rund 1.000 Personen ab 14 Jahren mit Wohnsitz in Deutschland im Zeitraum vom 26.04.2019 bis zum 03.05.2019

| Kontakt

Petra Klug

Senior Project Manager
Telefon +49 (0)5241 81-81347
petra.klug@bertelsmann-stiftung.de

Carsten Große Starmann

Senior Project Manager
Telefon +49 (0)5241 81-81228
carsten.grosse.starmann@bertelsmann-stiftung.de

Programm LebensWerte Kommune
Bertelsmann Stiftung
www.bertelsmann-stiftung.de

Twitter: @smartCountryDE; @bertelsmannSt;
@pklug2; @Cagrostar;
Hashtag: #digitalsouverän

Der Text und Teile der Abbildungen dieser Publikation sind urheberrechtlich geschützt und lizenziert unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International (CC BY 4.0) Lizenz. Den vollständigen Lizenztext finden Sie unter: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.de>



Titelbild: *krpalm, Prayad Kosasaeng / Pixabay - Pixabay License,*
<https://pixabay.com/de/service/license/>

August 2019

¹³ https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Smart_Country/Digitale_Souveraenitaet_2019_final.pdf (Abruf 2.8.2019)