



## MEDIENKOMPETENZ IM ALTER

DR. BARBARA KECK  
BAGSO SERVICE GMBH, BONN

Einen eigenen Blog zu haben, über ein soziales Netzwerk zu kommunizieren, im Internet einzukaufen oder das nächste Reiseziel auszusuchen, ist für viele jüngere Menschen selbstverständlich, aber noch lange nicht für die Mehrheit der älteren Generationen.

“Wir müssen lernend altern – und Altern lernen. Das heißt im 21. Jahrhundert auch, sich mit den Herausforderungen des Internets auseinanderzusetzen und die Chancen, die es bietet, zu nutzen!“, so die BAGSO-Vorsitzende Prof. Dr. Ursula Lehr, die sich als aktive Internet-Nutzerin für die älteren Noch-Nicht-Nutzer einsetzt. 40% der 60- bis 69-Jährigen und drei Viertel der über 70-Jährigen in Deutschland haben das Internet noch nicht für sich entdeckt ((N)OnlinerAtlas 2012).

Zwar verzeichnen die Älteren die größten Zuwachsraten bei der Internetnutzung, dennoch bedauern es gerade auch die älteren Internetnutzerinnen und Internetnutzer selbst, dass noch zu wenige von

ihnen im Netz sind, wie Brigitte G.-Z.:

“Nur schade, dass viele meiner Bekannten und Freunde dieses Medium immer noch ablehnen. Warum, frage ich mich? Der Einstieg geht schnell – die Programme sind mittlerweile so gemacht, dass selbst wir Dinosaurier sie relativ schnell verstehen. Wer schon einmal unfallfrei ein Regal von Ikea zusammengebaut hat, wird auch Windows überstehen. Versprochen. Ich werde im Oktober 70 Jahre alt und bin nach wie vor begeistert von der Möglichkeit, mit der ganzen Welt in Verbindung zu stehen ... und informiere mich ... welche Aktivitäten in meiner Stadt laufen.“

Ein wunderbares Zitat aus dem Schreibwettbewerb, der im Online-Jahr 50plus „Internet verbindet“ 2006 von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) durchgeführt wurde. Dieses Zitat verdeutlicht zwei Aspekte:

1- Wir haben einen **digitalen Graben zwischen den Älteren**. Die einen

nutzen das Internet bereits und sehen darin ein hervorragendes Medium, sich zu informieren, auszutauschen und/oder ihre ehrenamtliche Tätigkeit effektiver zu gestalten. Die anderen sehen für sich keinen Nutzen. Dies ist sehr verständlich, denn anders als in der Schule oder im Beruf kommen ältere Menschen weitaus weniger mit dem Internet in Berührung. Es gilt: je älter desto geringer ist der Anteil, der im Netz ist. So sind nur 28 % der über 70-Jährigen im Netz ((N)Onliner Atlas 2012). Bei Frauen ist dieser Effekt verstärkt. Kein Wunder also, dass Frau Brigitte G.-Z. bedauert, dass so wenige ihrer Altersgruppe via Internet zu erreichen sind.

2- Der Einstieg ins Internet ist rückblickend oft viel leichter als vorher gedacht. Dennoch, eine gewisse Energie kostet es schon, die neue Technik zu installieren. Für die, die noch nicht im Netz sind, erscheint der **Aufwand im Verhältnis zum Nutzen** als zu hoch. Medienberichte über die Gefährlichkeit des Internets verschärfen hier die Ängste der Nichtnutzer, mangelnde Bekanntmachung von Serviceangeboten und unverständliche Werbung sind weitere Hemmschuhe. Die Werbung erweckt oft den Eindruck, dass man in eine völlig neue Welt eintaucht, zumindest erschließen sich viele verwendete Worte nicht, selbst wenn man der englischen Sprache mächtig ist. Diejenigen jedoch, die den Schritt gemacht starten haben, entdecken, dass das Internet ihr Leben bereichert und relativ leicht zu nutzen ist. Allerdings, wie so

oft im Leben, sind auch hier gewisse Vorsichtsmaßnahmen wichtig. So ist besonders der Schutz vor wie Viren und Spams (unerwünschte Mails) durch entsprechende Programme oder Programmeinstellungen wichtig. Diese müssen verstärkt im Standardpaket inklusive angeboten werden, so wie beim Auto der Airbag mittlerweile zum Standard gehört.

Internet – Das brauch ich nicht! So sehen es die älteren Menschen, die das Internet selber nicht kennen. Sie erkennen für sich keinen Mehrwert und damit auch keinen Sinn, sich damit zu befassen. Verschiedene Projekte der BAGSO setzen hier an. In Zusammenarbeit mit ihren rund 110 Verbänden verdeutlicht sie die Chancen des Internets und schafft Erfahrungsräume für 50plus.

So initiierte sie in 2012 die BAGSO-InternetWoche, bei der vor allem ältere Menschen, die das Internet nutzen, selber zu Wort kommen, um so den Nutzen des Internets aus ihrer Sicht aufzuzeigen. Die Mitwirkenden bei dieser Aktion sind Seniorenorganisationen und Unternehmen wie die Deutsche Telekom und Google Deutschland. Jedes Jahr am 29. Oktober, dem internationalen Internetttag, startet diese gemeinsame Aktion ([www.bagso.de](http://www.bagso.de), Bereich BAGSO-InternetWoche). Eröffnet wurde die InternetWoche mit der Prämierung zum Wettbewerb „Die schönen Seiten des Internets“. Hier zeigten ältere Menschen in Filmen, Blogs oder einfach durch einen Erfahrungsbericht per E-Mail, wie sie das Internet nutzen und welchen Mehrwert es für sie hat. Gemeinsam

richteten „Deutschland sicher im Netz (DsiN e.V.)“, Google Deutschland und die BAGSO diesen Wettbewerb aus.

Die Möglichkeiten des Netzes, die 50plus Generationen zu begeistern sind vielfältig. So ist der Kontakt zu den jüngeren Generationen, der Austausch mit ehemaligen Klassenkameraden oder Berufskollegen, der Kontakt zu Bekannten und Freunden gefragt. Neben Emails spielen dabei auch das Telefonieren via Internet und Skypen für einige eine Rolle. Eindrucksvoll auch hier das Zitat von H.C. „Ich - geboren Jan. 1915 - besitze seit Herbst 2002 ein Notebook und bin seit April 2003 im Internet. .... Mit meinen Kindern, vor allem aber mit meinen 10 Enkeln habe ich nie zuvor so viel Kontakt gehabt wie jetzt über E-Mails. - Negatives kann ich nicht vermelden!“

Aber auch Informationen rund um Gesundheit, Produkte und Reisen verfügbar zu haben, löst Begeisterung aus. Reisen zu buchen, bequem von zu Hause einzukaufen und Online-Banking zu tätigen, wird noch eher von einer kleineren Gruppe genutzt. Die, die es machen, schätzen die Bequemlichkeit.

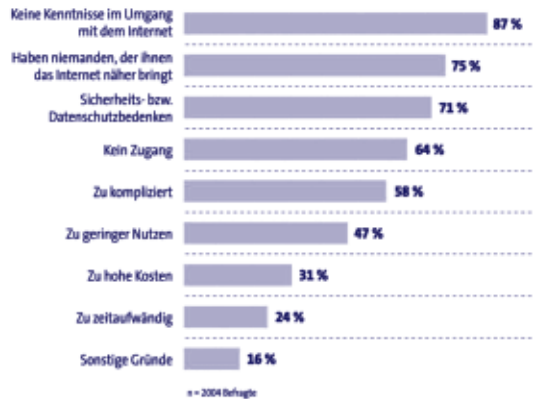
Auch das Ehrenamt ist oft ein Motivationsfaktor, um ins Internet einzusteigen. Denn Informationen auf dem Postweg zu versenden ist oft aus Kostengründen oder Personalmangel nur sehr begrenzt möglich.

Internet – Interesse ja, aber: Im Rahmen der Initiative „Internet erfahren“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie zeigte sich bei Fokusgruppen

der BAGSO: Es gibt durchaus auch über 50-Jährige, die den Nutzen des Internets sehen, aber den Schritt nicht wagen, ins Netz zu gehen. Zum einen sind es die negativen Erfahrungen der Onliner, die sie abhalten. Daher ist es wichtig, dass in den Medien verstärkt auch Beispiele dargestellt werden, wie Ältere das Internet nutzen, weshalb sie es schätzen und wie sie mit Problemen umgehen.

Zum anderen fehlt es an Kenntnissen und Begleitung, wie die Studie von TNS Infratest in der nachfolgenden Abbildung zeigt.

*Abb. 1: Gründe für die Nichtnutzung des Internets*



Besonders Frauen erwarten einen Service aus einer Hand, der bei Problemen hilft. Ein Installationsservice, den die Provider anbieten, ist ein Schritt in die richtige Richtung. Ein begleitender Hotmail-Service und Abholservice bei technischen Problemen sind weitere gute Ansätze. Hier muss zum einen der Vertrieb noch stärker geschult werden, diese Angebote bekannt zu machen. Andererseits ist auch ein Bewusstsein zu schaffen,

dass dieser Service sein Geld wert ist. Gerade ältere Menschen schätzen zwar Service, sind aber oft auch sehr preisbewusst.

Schließlich ist auch die Werbung ein Hemmschuh für Ältere. Unübersichtlichkeit, Kleingedrucktes, Bilder überwiegend von jüngeren Menschen und die Vielzahl fremder oft englisch klingende Begriffe schrecken ab, statt Interesse zu wecken. Ein Weg ist der frühzeitige Einbezug älterer Menschen bei der Entwicklung der Ansprache und natürlich auch bei der Entwicklung der Produkte und Bedienungsanleitung.

### **Dreiviertel der Deutschen sind im Netz – Reicht uns das?**

Immer wieder wird von den erfreulich gestiegenen Zahlen der Internetnutzer gesprochen und alltägliche Kommentare wie „Dreiviertel sind im Netz, das reicht, die anderen kommen schon von selbst“ lassen die Frage aufkommen, ob noch Aktivitäten erforderlich sind, um Ältere ans Netz zu führen. Betrachtet man allerdings die Zahlen detailliert, dann zeigt sich: Es sind vor allem die Älteren, die in Deutschland und in anderen europäischen Ländern nicht im Netz sind.

Wir haben in der Vergangenheit schon viel erreicht. Besonders die Seniorenorganisationen aber auch Schulen und Bildungseinrichtungen wie die Volkshochschule haben auf unterschiedlichen Wegen viele ältere Menschen ans Netz geführt und begleiten sie im Netz. Bei dem Wettbewerb „Internet – Keine Frage des Alters“, den die Telekom Deutschland zusammen mit Klicksafe und der

BAGSO durchführte, zeigten Multiplikatoren hier ihre vielfältigen Wege auf. Aber auch innovative Ansätze im Bereich des E-Learnings wie ELSE, das von der Universität Erlangen in einem europäischen Projekt entwickelt und national weitergeführt wurde, sind sinnvolle Ansätze.

Die BAGSO wird weiter nicht müde, sich dafür einzusetzen, dass Ältere die Chance erhalten, das Internet kennenzulernen, denn nur wer etwas kennt, kann sich bewusst dafür oder dagegen entscheiden. Es ist eine Aufgabe für Verbände sowie für die öffentliche Hand, aber auch eine Marktchance und Herausforderung für die Wirtschaft, die älteren Generationen an das Internet heranzuführen. Dies „Gemeinsam von Anfang an“ national und europäisch anzupacken ist eine Aufgabe jetzt und in Zukunft.

Ältere Generationen, die heute 60 Jahre sind, haben oft noch 20-30 Jahre vor sich. Eine Haltung: „Das Problem wird sich auswachsen“, der wir immer wieder begegnen, verkennt, dass es 17 Millionen potentielle Kunden gibt, auf deren Bedürfnisse bisher zu wenig eingegangen wurde. Auch gesellschaftlich können wir es uns nicht erlauben, bei der Meinungsbildung, die immer mehr via Internet erfolgt, auf einen Teil der Bevölkerung zu verzichten. Es ist wichtig, heute und in Zukunft verstärkt die älteren Generationen bei den neuen Medien im Blick zu haben.