



## Leben ohne Internet – geht's noch?

Umfrage der BAGSO gibt Einblicke, wie schwierig ein Leben ohne Internet ist

Die Bankfiliale vor Ort ist geschlossen, ein Termin bei der Behörde kann nur per E-Mail vereinbart werden und Informationen gibt es ausschließlich im Internet: Dies sind nur einige Schwierigkeiten, auf die Menschen ohne Internet immer wieder stoßen. „Leben ohne Internet – geht's noch?“ war das Thema einer Umfrage, die die BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen im Sommer 2022 durchgeführt hat. Mehr als 2.300 Menschen ab 60 Jahren haben ihre Erfahrungen schriftlich geschildert. Die Ergebnisse zeigen: In fast allen Lebensbereichen erfahren Menschen Ausgrenzungen, wenn sie das Internet nicht nutzen. Und nicht nur sie: Betroffen sind auch diejenigen, deren digitale Kompetenzen für die oft komplexen Anforderungen nicht ausreichen.

### **Öffentliche Verwaltung, Bürgerdienste und Banken in der Pflicht**

Knapp die Hälfte der Befragten gab an, ohne Internet große oder sehr große Schwierigkeiten im Alltag zu haben. Die meisten Probleme bereiten öffentliche Verwaltung und Bankgeschäfte sowie der Bereich Gesundheit und Pflege. Auch Freizeitaktivitäten und Mobilität sind erschwert. Im Bereich der öffentlichen Verwaltung ist der Zugang zu Bürgerämtern oder zum Finanzamt mit Schwierigkeiten verbunden, ebenso die Terminvereinbarung bei Ämtern und der Zugang zu Informationsmaterial.

Die Schwierigkeiten beim Umgang mit Behörden werden als besonders belastend erlebt: „Menschen ohne Computer werden hier zu etwas gezwungen, was sie ohne fremde Hilfe nicht leisten können,“ schreibt ein Teilnehmer. Eine Teilnehmerin berichtet, dass ihre telefonische Anfrage nach einem gedruckten Formular mit dem Hinweis beantwortet wurde, sie kenne doch sicherlich jemanden „mit Laptop und Drucker“. Eine 64-Jährige bezeichnet den Zwang zum Internet als diskriminierend und fragt: „Wo steht geschrieben, dass ich Internet können muss?“

Auch im Bereich Mobilität gibt die Mehrheit der Befragten an, ohne Internetnutzung Probleme zu haben. Ob beim Ticketkauf, bei der Suche nach Fahrplaninformationen oder bei kurzfristigen Fahrplanänderungen: Es gibt viele Hürden im ÖPNV und bei der Deutschen Bahn, wenn man ohne Internet unterwegs ist. „Bei der Deutschen Bahn kann ich im Zug kein Ticket mehr kaufen, nur in der Bahn-App. Ohne Smartphone bin ich damit Schwarzfahrerin,“ schreibt eine Teilnehmerin.

Als besonders belastend wird auch die fortschreitende Digitalisierung im Bankgeschäft empfunden. Banken stehen auf Platz zwei der Problembereiche. Insbesondere der Wegfall von Filialen in den Stadtteilen und der Umgang mit dem Online-Banking stellt viele vor unüberwindliche Hindernisse. Eine 78-Jährige resümiert: „An Tagen mit guter Tagesform in die Innenstadt fahren, an schlechten Tagen keine Bankgeschäfte.“ Als Altersdiskriminierung bezeichnet eine andere Teilnehmerin die Reaktion eines Bankmitarbeiters auf ihre Schwierigkeiten, der ihr sagte: „Da müssen Sie sich halt ein Handy kaufen, egal wie alt sie sind.“

### **Gesundheit und Pflege – ohne Internet große Schwierigkeiten**

Besorgniserregend sind auch die Ergebnisse im Bereich Gesundheit und Pflege, der für ältere Menschen einen erheblichen Einfluss auf ihre Lebensqualität hat. Insgesamt 47 Prozent der Teilnehmenden gaben an, dass es in diesem Lebensbereich ohne Internet zu großen oder sehr großen Schwierigkeiten gekommen ist. Vor allem die Kontaktaufnahme zur Arztpraxis – und damit auch die Terminvergabe – stellt sich häufig als problematisch dar: „Konsequenz: Keine Hilfe, kein Termin“, resümiert eine 78-Jährige.

### **Digital und analog zugleich denken**

„Die große Zahl von Rückmeldungen auf unsere Umfrage zeigt, wie drängend das Problem ist“, fasst BAGSO-Vorsitzende Dr. Regina Görner die Ergebnisse der Studie zusammen und sie fordert Konsequenzen. „Wer möchte, dass ältere Menschen sich souverän in unseren Kommunen und im Gesundheits- und Pflegesystem bewegen, der muss einfache und verständliche digitale Lösungen entwickeln und zugleich analoge Zugänge aufrechterhalten.“ Die Wünsche der Älteren sind eigentlich ganz einfach: Telefonische Erreichbarkeit, postalische oder persönliche Anlaufstellen, Informationen in Papierform sowie Unterstützung bei digitalen Angeboten, wo sie nicht vermieden werden können. Das betrifft insbesondere die öffentliche Verwaltung und Bürgerdienste der Kommunen. „Wir hoffen dabei auf Unterstützung vieler und appellieren an Politik, Wirtschaft und Gesellschaft: Schließen Sie Menschen nicht deshalb aus, weil sie kein Internet nutzen!“ erklärt Regina Görner.

Die Studie „Leben ohne Internet – geht’s noch?“ der BAGSO kann kostenlos über die Website bestellt oder dort als barrierefreies PDF-Dokument heruntergeladen werden. Telefonische Bestellungen sind unter Tel. 0228 / 24 99 93 56 möglich.

### **Kontakt**

Simon Konermann  
Referent für Öffentlichkeitsarbeit

E-Mail: [konermann@bagso.de](mailto:konermann@bagso.de)