

Best- Practice Report

**Für die digitale Teilhabe älterer Menschen: ein
Ansatz, der ihre digitalen Rechte in den
Mittelpunkt stellt**

**Herausgeber:
Chrysanthi Katrini
George Pavlidis
Chelsea Lazaridou**



Inhaltsangabe	1
Impressum	2
Einführung	5
Ziele des Best Practices Berichtes	8
Methodik	7
Best practices in Belgium	9
Best practises in Sweden	13
Best practises in Estland	17
Best practises in Griechenland.....	30
Best practises in Germany	23
Best practises in Czech Republic	32
Abschließende Bemerkungen	40

Impressum

2024: CollectiveUP – info@collectiveup.be Herausgeber*innen:

Chrysanthi Katrini (CollectiveUP), George Pavlidis (Linköping University), Chelsea Lazaridou (Hellenic Adult Education Association) **Autor*innen:**

Liliana Carrillo (CollectiveUP), Chrysanthi Katrini (CollectiveUP), George Pavlidis (Linköping University),

Steven McAvinue (Frankfurter Verband), Peter Gehweiler (Frankfurter Verband),

Chelsea Lazaridou (Hellenic Adult Education Association),

Ing. Simona Matějková (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky),

Luigi Della Sala (Tree Agency) **Kapitelautor*innen:**

Einleitung – George Pavlidis (Linköping University)

Best Practices in Belgien – Chrysanthi Katrini und Liliana Carrillo (CollectiveUP)

Best Practices in Schweden – George Pavlidis (Linköping University)

Best Practices in Estland – Luigi Della Sala (Tree Agency)

Best Practices in Griechenland – Chelsea Lazaridou (Hellenic Adult Education Association)

Best Practices in Deutschland – Steven McAvinue und Peter Gehweiler (Frankfurter Verband)

Best Practices in der Tschechischen Republik – PhDr. Jana Pšejová und Ing. Simona Matějková (Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky)

Abschließende Worte – Chrysanthi Katrini (CollectiveUP)

Die Partnerorganisationen sind für die fachliche Richtigkeit und Integrität der jeweiligen Kapitel verantwortlich und bestätigen, dass alle verwendeten Quellen angemessen angegeben wurden.

Layout: Sergio Poledri (Tree Agency) Zitierempfehlung:

Katrini, C., Pavlidis, G., Lazaridou, C. (Hrsg.). (2024).

Best Practices Report für die digitale Teilhabe älterer Menschen: ein digitalrechtbasierter Ansatz.

St@ndByMe. <https://www.standbymelearning.eu/>

Diese Veröffentlichung entstand im Rahmen des Erasmus+-Projekts St@ndByMe, das Fachkräfte der Erwachsenenbildung (insbesondere in der digitalen Bildung älterer Menschen) sowie der Langzeitpflege darin unterstützt, ihre Kompetenzen auszubauen, um ältere Menschen in ihrer digitalen Teilhabe zu stärken – unter Wahrung ihrer Rechte auf Gesundheit, Autonomie, Selbstständigkeit und Privatsphäre.

Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Eine Kopie der Lizenz finden Sie unter: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Disclaimer St@ndbyMe is a project partnership, co-funded through the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. St@ndbyMe - Erasmus+ Project, Action type "Cooperation partnerships in adult education", Grant number: 20221-SE01-KA220-ADU-0000886

Vorwort

By George Pavlidis, Linköping University

Für die meisten von uns ist die Übernahme neuer technologischer Lösungen in das tägliche Leben nahtlos und eine natürliche Erweiterung unserer Identität. Manchmal stören wir uns jedoch daran, dass andere nicht mit den digitalen Entwicklungen Schritt halten, die allgemein verfügbar sind. Vielleicht haben Sie etwa schon einmal erlebt, dass ältere Menschen in Ihrer Familie oder in Ihrer beruflichen Praxis mit der Technik zu kämpfen haben. Wenn es darum geht, stellt sich oft die Frage, ob der Mangel an digitalen Kompetenzen eine persönliche Entscheidung, ein persönliches Versagen oder einfach ein Generationenphänomen ist. Im St@ndbyMe-Projekt argumentieren wir, dass die Antwort auf diese Fragen „eindeutig nein“ lautet.

Die Schaffung und Dominanz digitaler Umgebungen in modernen Gesellschaften ist nicht das Werk von „Mutter Natur“, sondern das Ergebnis der unglaublichen intellektuellen Fähigkeiten des Menschen. Die ersten digitalen elektronischen Rechenmaschinen wurden in der Mitte des 20. Jahrhunderts entwickelt. Nach drei Jahrzehnten im 21. Jahrhundert sprechen wir inzwischen von der digitalen Transformation unserer Welt. Gleichzeitig sind wir immer mehr auf digitale Wege angewiesen, wenn wir Transaktionen mit der Bank durchführen, mit dem Gesundheitssystem interagieren, um Rechnungen zu bezahlen, notwendige Waren zu kaufen, sich zu informieren oder Informationen zu suchen. In diesem Umfeld sind digitale Grundkenntnisse zu einer unverzichtbaren Voraussetzung für ein unabhängiges Leben geworden, und diejenigen, die digitale Analphabeten sind, werden oft als unangepasst betrachtet.

Im Rahmen des Projekts St@ndbyMe untersuchen wir die Folgen des „analog“ geblieben Seins in unserer digitalen Gesellschaft. Man braucht nur ein paar Tage ohne Smartphone (haben Sie Ihres schon einmal verloren?), Internet oder Computer um einen Eindruck davon zu bekommen, wie ein „analoges“ Leben aussieht. Die meisten würden diese Tage als unangenehm und voller Hindernisse und geplagt von Gefühlen der Ausgrenzung beschreiben. Dies ist jedoch die alltägliche Realität für viele älteren Menschen, die in Bezug auf digitale Grundkenntnisse noch nicht ganz so weit und daher nicht in der Lage sind, die Technologie zu nutzen, die die meisten von uns in der heutigen Zeit beherrschen. Niemand hat sich das ausgesucht, dennoch ist es nicht ungewöhnlich, dass jemand in diesem Zustand verbleibt. Die meisten von uns haben ein älteres Familienmitglied, einen Teil ihrer Klientel, oder einige Patienten, die diesem „analogen“ Profil entsprechen.

Das St@ndbyMe-Projekt ist eine Zusammenarbeit zwischen fünf Nichtregierungsorganisationen (NGOs) und einer Universität in Europa: dem Frankfurter Verband in Deutschland, TREE in Estland, CollectiveUp in Belgien, APSS in der Tschechischen Republik und dem Griechischen Verband für Erwachsenenbildung in Griechenland sowie der Linköping Universität in Schweden. In der Vergangenheit haben sich die Partner des St@ndbyMe-Projekts für Folgendes eingesetzt: älteren digitalen Analphabeten auf dem Weg zu ihrer „digitalen“ Integration zu helfen. Jetzt tun wir unsere Kräfte zusammen und untersuchen das Problem der digitalen Ausgrenzung im Alter aus einer Menschenrechtsperspektive.

Wir hoffen, dass dieser Leitfaden für beste Verfahren eine gründliche Einführung in die Frage bietet, warum eine Menschenrechtsperspektive bei der Betrachtung der digitalen Ausgrenzung im Alter wichtig ist. Wir vertreten außerdem die Ansicht, dass das Bewusstsein für die treibenden Kräfte hinter der „grauen digitalen Kluft“ nach wie vor ein aktuelles Thema ist. Dieser Leitfaden bietet einige einführende Informationen über die vielfältige digitale Landschaft in den Referenzländern; wie ältere Personen in den Bereichen digitale Kompetenz und Internetnutzung in diesen Ländern positioniert sind, sowie über die besten Verfahren, die das Projektteam auf nationaler Ebene identifizieren konnte. Der Hauptuntersuchungsgegenstand war die digitale Teilhabe älterer Menschen und die Achtung ihrer Menschenrechte in digitalen Umgebungen. Wir hoffen, dass diese Lektüre für Sie nützlich sein wird, um die besten Verfahren zu wählen, die in Ihrer Organisation, Region oder Gemeinde angewendet werden können. Darüber hinaus hoffen wir, dass dieser Leitfaden als Grundlage für Sie dienen kann, um für die für die Umsetzung ähnlicher Ansätze in Ihrer Organisation, Region oder Gemeinde zu werben, ganz gleich, ob es sich um eine strategische Planung oder den vollen Einsatz von Interventionen und Dienstleistungen handelt. Wir hoffen, dass Sie bei diesen Bemühungen die Menschenrechte älterer Menschen im Blick haben.

George Pavlidis, Koordinator des St@ndByMe-Projekts

Wir freuen uns auf Ihr Feedback zu diesem Leitfaden in unserer Community of Practice, also senden Sie uns bitte Ihren Beitrag per E-Mail (info@standbymelearning.eu) oder über die Kommunikationskanäle des Projekts (siehe unten).

Einführung

By George Pavlidis, Linköping University

Können Sie sich daran erinnern, dass Sie als Kind in einer Umgebung lebten, in der:

- keine Smartphones um Sie herum benutzt wurden?
- keine Handys um Sie herum benutzt wurden?
- zu Hause kein Internet oder kein Computer benutzt wurde?
- kein Fernsehen zu Hause vorhanden war?

Zählen Sie nun bitte, wie oft Sie diese Fragen mit „Ja“ beantwortet haben. Diese Zahl wird höchstwahrscheinlich Auskunft darüber geben, ob Sie ein „Digital Immigrant“, also ein digitaler Einwanderer sind oder nicht, wie alt Sie sind und wie gut Sie mit der digitalen Welt vertraut sind. Laut dem Cambridge Dictionary [1] ist ein digitaler Immigrant „eine Person, die im Erwachsenenalter begonnen hat, digitale Technologien, Computer, das Internet usw. zu nutzen, aber nicht damit aufgewachsen ist“. Die meisten Menschen wären versucht, alle Mitglieder der jüngeren Generationen (d. h. die ab 1982 Geborenen) als „Digital Natives“ zu bezeichnen, nur weil sie in einer digitalen Umgebung geboren und aufgewachsen sind [2]. Zugleich würden viele dazu neigen, alle Personen der älteren Generationen als digitale Einwanderer zu bezeichnen [3]. Dies ist jedoch nur teilweise richtig, denn auch heute noch gibt es junge Menschen mit niedrigem sozioökonomischem Status, Menschen mit Behinderungen und Einwanderer aus Entwicklungsländern, die digitale Analphabeten sind [4].

Die Bedeutung und die Folgen des digitalen Analphabetismus haben sich in den letzten drei Jahrzehnten in Abhängigkeit von der Durchdringung des täglichen Lebens mit Technologien und der Verfügbarkeit von Internetzugängen in den Haushalten verändert. Dieser digitale Wandel war ein allmählicher Prozess, der sich in den einzelnen Ländern unterschiedlich schnell vollzog [5]. Die Wende zum 21. Jahrhundert brachte Computer, Software und drahtlose Technologien mit sich, die anfangs wie nette Spielzeuge waren, mit denen man sich in westlichen und wohlhabenden Gesellschaften spielerisch beschäftigen konnte. Diese Geräte wurden jedoch weiterentwickelt und wurden nach und nach zu Werkzeugen, die Unternehmen und Regierungen Wettbewerbsvorteile verschaffen. Heute sprechen wir von digitalen Geräten als einer Notwendigkeit, die das Leben fast zum Stillstand bringt, wenn sie nicht funktionieren. Haben Sie schon einmal bemerkt, wie groß die Panik ist, wenn das Internet oder Ihr Wi-Fi nicht funktioniert? Erinnern Sie sich an die Crowdstrike-Panne im Jahr 2024, von der weltweit 8,5 Millionen Computer betroffen waren und die dazu führte, dass Flüge nicht starten oder landen konnten, Kartenzahlungen einfroren und medizinische Operationen abgesagt wurden [6]? Es scheint, als ob es einen Software-Update-Fehler braucht, um Chaos zu verursachen. Zumindest hat die Crowdstrike-Panne das Ausmaß unserer Abhängigkeit von der Technologie deutlich gemacht sowie die verheerenden und störenden Auswirkungen, die digitale Fehlfunktionen auf unser Leben haben.

Sind digitale Migranten digitale Analphabeten? Die Antwort auf diese Frage lautet „in den meisten Fällen nein“. Die meisten älteren Menschen sind kompetente Nutzer der meisten digitalen Geräte, wie Computer, Smartphones und Tablets, während andere im höheren Alter die Technologie nicht nutzen. Es gibt viele Gründe, warum einige ältere Menschen das Internet, Smartphones, Apps und digital vermittelte Dienste nicht nutzen. Für einen ausführlichen Bericht über diese Gründe empfehlen wir Ihnen die St@ndbyMe International Academy, eine Reihe von kurzen MOOC Kursen, die im Rahmen dieses Projekts entwickelt wurden. Dort finden Sie Informationen über die drei Hauptgründe für digitalen Analphabetismus: niedriges Einkommen, geringe Bildungsabschlüsse und schlechter Gesundheitszustand [7].

Einkommen und Bildung korrelieren stark miteinander, was bedeutet, dass eine höhere Bildung in der Regel auch ein höheres Einkommen nach sich zieht. Daher werden Einkommen und Bildung häufig als Indikator für den sozioökonomischen Status (oder SES – socioeconomic status) zusammengefasst. Bemerkenswert ist, dass ein höherer SES auch mit besseren Gesundheitsergebnissen im höheren Lebensalter verbunden ist [8]. Hier geht es darum, dass ein niedriger SES und ein schlechter Gesundheitszustand mit digitalem Analphabetismus und der Nichtnutzung digitaler Geräte im Alter zusammenhängen. Die Digitalisierung der modernen Gesellschaften hat also die bestehenden sozialen Ungleichheiten vertieft. Für die weniger privilegierten „Non-User“ von Technologien ist der beunruhigende Zustand, verursacht durch den Crowdstrike Glitch oder jeder anderen technologische Störung von Bedeutung, eine alltägliche Realität. Ein geringes Einkommen könnte in der Praxis bedeuten, dass sich einige ältere Menschen keinen Internetanschluss oder den Kauf von digitalen Geräten leisten können [9]. Ältere Menschen mit niedrigem Bildungsniveau, die in ihrem Arbeitsleben körperliche Arbeit verrichtet haben, verfügen im Alter in der Regel über weniger finanzielle Mittel und sind unter den Non-Usern von Technologien überrepräsentiert. In der Regel wurde von ihnen nicht verlangt, dass sie die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) erlernen - ihre Berufe erforderten im 20. Jahrhundert nur selten den Einsatz von Computern und Internet [10]. Im Gegensatz dazu profitierten ältere Erwachsene mit einem Schreibtischjob von den Möglichkeiten des lebenslangen Lernens in digitalen Umgebungen, die von ihren Arbeitgebern im Rahmen der Modernisierung ihres Unternehmens zur Verfügung gestellt wurden. Zu Beginn des 20. Jahrhunderts mussten Personen mit einem Arbeiterhintergrund in ihrem Privatleben ein bestimmtes Lernethos an den Tag legen, um mit den digitalen Entwicklungen Schritt zu halten und ihr Lebensumfeld zu modernisieren.

Drei Dinge sollten bei dieser Diskussion nicht außer Acht gelassen werden. Erstens: Ein schlechter allgemeiner Gesundheitszustand und Sehschwäche korrelieren mit einem erhöhten Risiko der Nichtnutzung des Internets und geringer digitaler Kompetenz [11], unabhängig von Beruf und Einkommen. Ein schlechter Gesundheitszustand steht auch im Zusammenhang mit fehlgeschlagenen Versuchen, Kurse zu besuchen und zu absolvieren, die älteren Menschen und digitalen Analphabeten den Umgang mit digitalen Geräten und Diensten nahe bringen könnten. Schließlich ist die Gestaltung von Technologien in hohem Maße altersdiskriminierend, d. h. die Bedürfnisse und Vorlieben älterer Verbraucher werden bei der Gestaltung weitgehend außer Acht gelassen [12]. Diese Nachlässigkeit sorgt nicht gerade für Begeisterung bei älteren Menschen, die die Nutzung von IKT in Erwägung ziehen - denn wer will schon eine Jeans kaufen, die nicht gut sitzt?

All dies mag dem Leser einige Einblicke und Zusammenhänge zu den Determinanten der IKT-Nutzung und digitaler Kompetenz im Alter vermitteln. Digitale Ausgrenzung ist nicht statisch und tritt in verschiedenen Phasen des Lebens auf. Digitaler Analphabetismus und die Nichtnutzung von IKT sind also weder Produkte der Gegenwart (etwa eine Wahl) noch persönliches Versagen. Man muss die Legitimität solcher Behauptungen prüfen, indem man darüber nachdenkt, ob jemand die volle Kontrolle über seine Bildung, sein Einkommen, seine Gesundheit und seinen Beruf hat. Die meisten Wissenschaftler sind sich einig, dass der Einzelne einen gewissen Einfluss auf die Lebensverhältnisse hat,

aber der starke Effekt, den der Kontexts hat, darf nicht übersehen werden. In diesem Leitfaden zeigen wir, dass die sozialen Bedingungen, die die digitale Kompetenz und den digitalen Wandel fördern, über nationale und regionale Grenzen hinweg sehr unterschiedlich sind. Daher sind digitale Kompetenzen und die Nutzung von IKT-Geräten im höheren Alter ein wichtiger Bestandteil der europäischen Sozialpolitik [13], mit dem übergeordneten Ziel, den sozialen Kontext zu verändern, der die Integration älterer Menschen in digitalisierte Gesellschaften unterstützt, und die digitale Kluft zwischen den Mitgliedstaaten der Europäischen Union zu verringern. Die Menschenrechtsperspektive hat sich bei der Gestaltung der europäischen Sozialpolitik des 20. und 21. Jahrhunderts sehr bewährt. Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte (AEMR) ist ein wegweisendes Dokument, das die grundlegenden Menschenrechte festhält, die allgemein zu schützen sind, ungeachtet der fiskalischen Verluste für die einzelnen Regierungen bei der Sicherung dieser Rechte [14]. Es handelt sich dabei um Rechte, die eng mit dem sozialen Schutz und der Wohlfahrt verbunden sind, darunter das Recht auf Leben und Freiheit, das Recht auf Freiheit von Sklaverei und Folter, das Recht auf Meinungsfreiheit und freie Meinungsäußerung, das Recht auf Arbeit und Bildung und viele weitere Rechte, die als allen Menschen ohne Unterschied zustehend angesehen werden. Dennoch, Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte (AEMR) wurde 1948 verfasst, als die Digitalisierung noch kein Thema für die Sozialpolitik und den Schutz der Grundrechte war – zu dieser Zeit begann der erste digitale Computer in einem Labor zu arbeiten. In den darauf folgenden Jahren wurden der Einsatz und die Nutzung von IKT durch die Gesetze der Konsumgesellschaft und des freien Marktes geregelt.

Das digitale Zeitalter des 21. Jahrhunderts und der massive Einsatz von IKT-Lösungen im täglichen Leben, sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor, haben die Notwendigkeit mit sich gebracht, digitale Infrastrukturen, Prozesse und Inhalte zu regulieren [15]. Dies hat unter anderem zu einer Diskussion darüber geführt, ob der Zugang zum Internet [16], die Erschwinglichkeit digitaler Geräte [17] und die Vermittlung digitaler Kompetenzen (auch im höheren Alter) [18] zu den grundlegenden Menschenrechten zählen sollten. Die Europäische Erklärung zu Digitalen Rechten und Grundsätzen ist ein Schritt in diese Richtung [19]. Diese Erklärung bezieht sich auf „eine Reihe von universellen Rechten und Freiheiten, die für den freien und sicheren Zugang, die Nutzung, die Schaffung und das Teilen digitaler Technologien und Informationen unerlässlich sind. Diese Rechte sind notwendig um sicherzustellen, dass die Menschen uneingeschränkt an der digitalen Welt teilhaben können, ohne Diskriminierung, Zensur, Überwachung oder anderen Formen des Missbrauchs ausgesetzt zu sein“ [20]. Es ist zu bedenken, dass die Europäische Erklärung zu den digitalen Rechten und Grundsätzen zwar von den Präsidenten der Kommission, des Europäischen Parlaments und des Rates unterzeichnet wurde, aber für die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union weder rechtsverbindlich ist, noch wurden diese Grundsätze in nationales Recht umgesetzt.

Ziel dieses Best Practice Berichtes

Der unterschiedliche Grad der digitalen Durchdringung in den Ländern der Europäischen

Union spiegelt die unterschiedliche Realität der älteren Menschen in den digitalisierten Gesellschaften wider [21]. In diesem Leitfaden für beste Verfahren werden Sie lesen, dass Schweden eine höhere digitale Durchdringung und eine klare Strategie zur Unterstützung von Initiativen zur digitalen Kompetenz für die Öffentlichkeit hat. Die schwedische Regierung hat die öffentlichen Bibliotheken finanziert und ihnen die Aufgabe zugewiesen, Bürgerinnen und Bürger aller Altersgruppen beim Erwerb digitaler Kompetenzen zu unterstützen und gleichzeitig den Zugang zu digitalen Geräten in deren Räumlichkeiten oder als Leihgabe zu gewähren [22]. In Griechenland hingegen ist die digitale Durchdringung geringer und es gibt keine nationale Politik für die digitale Kompetenz älterer Menschen. Daher liegt die Verantwortung für die digitale Integration älterer Menschen ausschließlich bei Wohltätigkeitsorganisationen, dem informellen Sektor und in den Händen von Nichtregierungsorganisationen (NROs). Viele NROs haben gute Beispiele und beste Verfahren, die in diesem Bericht vorgestellt werden, wie zum Beispiel der „Digitalpakt Alter“, der von der deutschen Bundesarbeitsgemeinschaft der SeniorenOrganisationen (BAGSO) ins Leben gerufen wurde [23].

Wir glauben, dass Sie, die Leser dieses Leitfadens, besser in der Lage sind, die besten Verfahren auszuwählen, die in Ihrer Organisation, Region oder Gemeinde angewendet werden können. Wir hoffen aufrichtig, dass dieser Leitfaden Ihnen als wertvolles Informationsinstrument dienen kann, ganz gleich, ob es darum geht, sich für die Umsetzung ähnlicher Ansätze in Ihrer Organisation, Region oder Gemeinde einzusetzen oder den Weg zu ebnen für eine integrativere Gesellschaft für ältere Menschen. Da es auf EU-Ebene keine verbindliche Regelung für die digitale Integration älterer Menschen gibt, müssen wir auf Sie und auf zivilgesellschaftlichen Organisationen vertrauen, damit ein menschenrechtlicher Ansatz beim Aufbau einer fairen digitalen Gesellschaft für alle Altersgruppen angewendet wird.

Methodik

Die Methodik, die wir für diesen Leitfaden für beste Verfahren angewandt haben, ist einfach. Alle Partner wurden angewiesen, eine Desktop-Recherche durchzuführen und verlässliche Belege zu finden, die die nationalen Strategien für die digitale Transformation, den Grad der digitalen Durchdringung sowie die Nutzungsraten von IKT durch ältere Menschen beschreiben. Wir baten auch darum, spezifische nationale Strategien und Initiativen für die digitale Teilhabe älterer Menschen zu finden, und zwar unter dem Blickwinkel der Menschenrechte und des Rahmenwerks der digitalen Rechte. Dies sind die Ergebnisse unserer Aufgabenstellung.

Beste Verfahren in Belgien

Von Chrysanthi Katrini und Liliana Carrillo, CollectiveUP

Belgien befindet sich an einem entscheidenden Punkt im digitalen Zeitalter, wo die Integration älterer Menschen in die digitale Landschaft nicht nur eine Frage der Bequemlichkeit, sondern eine Notwendigkeit für die gesellschaftliche Integration und den Fortschritt ist. Jüngste Statistiken zeigen, dass bis zu 95 % der Belgier regelmäßig das

Internet nutzen, was auf eine weit verbreitete Nutzung digitaler Technologien in allen Altersgruppen hindeutet [24]. Hinter dieser vielversprechenden Statistik verbirgt sich jedoch eine anhaltende Herausforderung: Die digitale Kluft ist bei älteren Bevölkerungsgruppen nach wie vor ausgeprägt. Bedenken hinsichtlich der digitalen Kompetenz, des Zugangs zu Technologien und der Cybersicherheit stellen für viele ältere Belgier nach wie vor ein Hindernis für die volle Teilnahme an der digitalen Gesellschaft dar.

Als Reaktion auf diese Herausforderungen hat Belgien aktiv seine Regulierungslandschaft gestaltet und Initiativen gefördert, die darauf abzielen, die digitale Bildung und Teilhabe älterer Erwachsener zu verbessern. Die Verordnungen der Europäischen Union bilden zusammen mit den nationalen Gesetzen und Strategien einen Rahmen für die Förderung der digitalen Kompetenz und die Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs zu digitalen Ressourcen. Gleichzeitig sind eine Reihe von Veranstaltungen und beste Verfahren entstanden, die sich mit diesen Themen befassen und die Zusammenarbeit zwischen staatlichen Stellen, gemeinnützigen Organisationen und dem privaten Sektor fördern.

Belgien verfolgt einen vielschichtigen Ansatz für die Digitalisierung und die Bildung älterer Menschen. Dabei werden die rechtlichen Rahmenbedingungen, wichtige Ereignisse, wegweisende Gesetze und innovative Praktiken untersucht, die das Engagement des Landes zur Überbrückung der digitalen Kluft zwischen den Generationen unterstreichen. Durch das Verständnis dieser Maßnahmen können wir besser nachvollziehen, wie Belgien die Herausforderungen der digitalen Transformation meistert und dabei sicherstellt, dass alle Bürgerinnen und Bürger – unabhängig vom Alter – die Chance haben, von den Vorteilen digitaler Technologien zu profitieren.

Bestes Verfahren 1: Belgien vereint gegen digitale Ausgrenzung

Ende 2020 initiierte BNP Paribas Fortis [25] ein revolutionäres Ökosystem namens DigitAll mit einer entscheidenden Mission - der Bekämpfung der digitalen Ausgrenzung in Belgien. Dieses Ökosystem entwickelte sich schnell zu einer Koalition, bei der sich über 70 Unternehmen, Behörden und soziale Organisationen zusammenschlossen. Ihr gemeinsames Ziel: Den Kampf gegen die digitale Ausgrenzung zu führen, ein allgegenwärtiges Problem, von dem 40 % der belgischen Bevölkerung betroffen sind und das ihre grundlegenden Menschenrechte bedroht.

Als die Kampagne an Schwung gewann, verpflichteten sich 46 Organisationen und Unternehmen mit der Unterzeichnung der Charta der digitalen Teilhabe zu diesem Anliegen. Diese Charta, als Symbol eines gemeinsamen Pakts, steht für ein geschlossenes Vorgehen gegen die weitreichenden Folgen der digitalen Ausgrenzung. Die Unterzeichner verpflichteten sich zur Zusammenarbeit, zur Ermittlung bester Verfahren, zur Förderung der digitalen Teilhabe innerhalb und außerhalb ihrer Organisationsgrenzen und zur Unterstützung von Sensibilisierungskampagnen zur Bewältigung dieser gesellschaftlichen Herausforderung.

Die Auftaktveranstaltung der Kampagne war eine ergreifende Angelegenheit, die auf dem

Thurn & Taxis-Gelände stattfand, wo eine auf dem Kopf stehende Nachbildung des Obeliskens für Menschenrechte anschaulich die Zerbrechlichkeit der grundlegenden Menschenrechte angesichts der digitalen Ausgrenzung verdeutlichte. Die stellvertretende föderale Ministerpräsidentin Petra De Sutter, eine prominente Teilnehmerin der Veranstaltung, betonte, dass die digitale Ausgrenzung über die bloße Zugänglichkeit von Geräten hinausgeht und sich auf die Sphäre der gesellschaftlichen Teilhabe erstreckt.

Das Herzstück der Kampagne sind die eindringlichen Erfahrungsberichte, die deutlich machen, wie der eingeschränkte Zugang zur Technologie, unzureichende digitale Fähigkeiten oder die Angst vor der Technologie die Ausübung grundlegender Menschenrechte einschränken. Die digitale Ausgrenzung, ein allgegenwärtiges Problem, von dem Belgier unabhängig von Alter oder Herkunft betroffen sind, schafft Barrieren für wichtige Dienstleistungen wie Arzttermine, Schulanmeldungen, Bewerbungen und OnlineFormulare.

Die ernüchternden Statistiken des „Digitalen Teilhabebarmeters“ der König-Baudouin-Stiftung enthüllten die harte Realität: Fast jeder zweite Belgier ist von digitaler Ausgrenzung bedroht, unabhängig von Alter oder sozialem Status. Schockierenderweise hat eine von zehn belgischen Familien keinen Internetzugang zu Hause, was die Herausforderung noch verstärkt.

Die Charta der digitalen Teilhabe mit über 70 engagierten Unterzeichnern stellt eine kollektive Anstrengung dar um zusammenzuarbeiten, die digitale Teilhabe zu fördern und das Bewusstsein für die durch digitale Ausgrenzung verursachten sozialen Spaltungen zu schärfen. Im Rahmen der Kampagne wird eine spezielle Website eingerichtet, auf der bestehende Initiativen gesammelt und vorgestellt werden, um andere gesellschaftliche Akteure zu inspirieren und zu motivieren, sich an der Aufgabe zu beteiligen.

Bestes Verfahren 2: Mit Hilfe der Technologie Generationen überbrücken

In einer sich rasch entwickelnden Welt, in der sich die Technologie mit Lichtgeschwindigkeit zu verändern scheint, ist es nicht ungewöhnlich, eine wachsende Kluft zwischen den Generationen zu beobachten. Besonders auffällig ist diese Kluft zwischen älteren Erwachsenen und ihren Enkelkindern. In Belgien, wie auch in vielen anderen Teilen der Welt, kann diese Kluft manchmal unüberwindbar erscheinen. Inmitten der Herausforderungen liegen jedoch auch Chancen für Verbindungen und Verständnis. Während ältere Generationen vielleicht Freude und Erfüllung in praktischen, naturbezogenen Aktivitäten wie Gartenarbeit, Wandern oder Vogelbeobachtung finden, zieht es jüngere Generationen oft zu Online- und Handyspielen, um sich zu unterhalten. Dieser krasse Gegensatz in den Vorlieben kann ein Hindernis für gemeinsame Erlebnisse und Bindungsmöglichkeiten zwischen Großeltern und Enkelkindern darstellen.

Darüber hinaus haben auch gesellschaftliche Veränderungen zu dieser wachsenden Kluft beigetragen. Da die Familien geografisch immer weiter verstreut sind und ein hektischer Lebensstil den Alltag dominiert, gibt es immer weniger Gelegenheiten für gemeinsame Erlebnisse zwischen den Generationen. Die traditionellen sonntäglichen Familientreffen

können nun durch virtuelle Interaktionen oder gelegentliche Besuche ersetzt werden, wodurch sich die emotionale und physische Distanz zwischen den Generationen weiter vergrößert.

Trotz dieser Herausforderungen entstehen immer mehr Initiativen, die darauf abzielen, die Kluft zwischen den Generationen zu überbrücken. Eine solche Initiative, die in Belgien immer beliebter wird, ist Geocaching [26]. Dies ist eine Schatzsuche im Freien und nutzt GPS-Koordinaten, um die Teilnehmer zu versteckten Behältern oder „Geocaches“ zu navigieren, die an verschiedenen Orten verstreut sind. Der besondere Reiz des Geocaching liegt in der Verbindung von Technologie und körperlicher Betätigung, die Großeltern und Enkelkindern eine einzigartige Gelegenheit bietet, bei der Erkundung der freien Natur zusammenzukommen.

Auch wenn die Distanz zwischen älteren Erwachsenen und ihren Enkelkindern in Belgien einschüchternd erscheinen mag, ist es wichtig, das Potenzial für Verbindung und Verständnis zu erkennen, das in dieser generationenübergreifenden Beziehung steckt.

Bestes Verfahren 3: Befähigung von Häftlingen

Der Weg zur Digitalisierung des Justizwesens in Belgien, insbesondere im Strafvollzug, ist geprägt von einem Engagement für die Modernisierung und die Verbesserung des Lebens der

Inhaftierten. Der Digitalisierungsdienst für den Strafvollzug (Detention Digitisation Service DDD) innerhalb der belgischen Generaldirektion für Strafvollzugsanstalten (DG EPI) dient als Knotenpunkt für Experten, um die laufende Digitalisierung des Strafvollzugs voranzutreiben [27].

Für ältere Erwachsene, die ein Leben innerhalb von Gefängnismauern führen, bietet die Einführung einer digitalen Plattform einen vielseitigen Ansatz zur Verbesserung ihrer Lebensqualität.

Diese Plattform erleichtert den Zugang zu E-Learning-Ressourcen und bietet Bildungsangebote, die auf die Bedürfnisse und Interessen der Nutzer zugeschnitten sind. Ein sicherer Internetzugang gewährleistet ein kontrolliertes Online-Umfeld, in dem Inhaftierte sich mit Lernmaterialien, beruflicher Weiterbildung und Programmen zur Kompetenzentwicklung auseinandersetzen können.

Ein großer Vorteil für ältere Gefangene ist die Möglichkeit, mit ihren Familien und Freunden digital zu kommunizieren zu können. Sichere Internet- und digitale Telefondienste ermöglichen es den Inhaftierten, Verbindungen zu ihren Unterstützungsnetzwerken außerhalb der Gefängnismauern aufrechtzuerhalten. Die Einbeziehung von IPTV (Internet Protocol Television) verbessert die Unterhaltungsmöglichkeiten und trägt so zum allgemeinen Wohlbefinden der Gefangenen während ihrer Zeit in Gefangenschaft bei. Die digitale Plattform wurde bereits erfolgreich in drei Gefängnissen und zwei forensischen psychiatrischen Zentren implementiert, wovon fast 1.400 Insassen betroffen sind. Diese Umsetzung ist ein wichtiger Schritt zur Integration digitaler Werkzeuge in den Alltag der Gefangenen und bietet ihnen Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung und Verbundenheit.

Der visionäre Plan sieht vor, die digitale Lernplattform auf alle Gefangenen in Belgien auszuweiten. Diese Ausweitung soll mindestens 7.500 zusätzlichen Gefangenen einen sicheren Internetzugang ermöglichen. Auf diese Weise will die Initiative die Rehabilitation und Wiedereingliederung fördern, indem sie den Gefangenen digitale Hilfsmittel zur Verfügung stellt, die denen der offenen Gesellschaft entsprechen und ein Gefühl der Verbundenheit und des Bildungsfortschritts vermitteln. Für ältere Gefangene ist der Zugang zu wichtigen digitalen Ressourcen wie Internet, Wi-Fi und Telefonie von grundlegender Bedeutung, um aktiv an Prozessen teilzunehmen, die für ihre Wiedereingliederung in die Gesellschaft entscheidend sind. Die digitale Konnektivität wird für die Gefangenen zu einem Mittel, um einen Anschein von Normalität aufrechtzuerhalten und mit der Außenwelt in Verbindung zu bleiben, wobei wichtige Aspekte wie die Suche nach Beschäftigungsmöglichkeiten, die Lösung von Wohnungsproblemen und die Teilnahme an Bildungsmaßnahmen unter Aufsicht berücksichtigt werden. Der digitale Besuchsdienst erwies sich während der COVID-19-Pandemie als reaktionsschnelle Lösung. Die Initiative ermöglichte es den Gefangenen, wichtige Verbindungen mit ihren Familien und Freunden auf virtuellem Wege aufrechtzuerhalten.

Dies trug nicht nur zur Bewältigung der durch die Pandemie verursachten Herausforderungen bei, sondern entwickelte sich auch zu einer unverzichtbaren und gesetzlich anerkannten Ergänzung der Besuchsmöglichkeiten für Inhaftierte. Virtuelle Besuche ermöglichten es den Gefangenen, ihre Familie und Freunde zu sehen, was das emotionale Wohlbefinden förderte und das Gefühl der Isolation verringerte. Die rasche Einrichtung sicherer und kontrollierter digitaler Begegnungsplattformen innerhalb einer Woche zeigte die Anpassungsfähigkeit des Gefängnisystems in Bezug auf den Einsatz von Technologie zum Nutzen der Insassen und ihrer Angehörigen.

Beste Verfahren in Schweden

Von George Pavlidis, Universität Linköping

In einem kürzlich erschienenen Bericht kommt die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung [28] zu dem Schluss, dass (S.3) *„Schweden zu den führenden Ländern bei der Verbreitung und Nutzung digitaler Technologien gehört. Die Internetnutzung durch Privatpersonen und Unternehmen ist weit verbreitet, und die digitale Kluft entlang von Alter, Bildung, Einkommen und Unternehmensgröße ist geringer als in den meisten OECD-Ländern. Breitbandverfügbarkeit, -qualität und erschwinglichkeit gehören zu den besten in der OECD.“* Dies spiegelt die Ergebnisse der „Digital First“-Agenda wider, die Schweden für den Zeitraum 2015–2018 festgelegt hat. Ziel war es,

einen digitalen Staat zu schaffen, der in der Lage ist, *„mit den Bürgerinnen und Bürgern zusammenzuarbeiten und sie einzubeziehen, daten- und nutzerzentrierte öffentliche Dienstleistungen und Maßnahmen zu gestalten und weiterzuentwickeln, die Bedürfnisse der Bevölkerung frühzeitig zu erkennen und den Staat als Plattform aufzuwerten“* [29].

Nach Angaben der amtlichen schwedischen Statistik [30], nutzen bisher etwa 96 % der Schweden das Internet. Das digitale Intensitätsniveau der Unternehmen in Schweden gehört zu den höchsten in Europa, während die meisten Internetnutzer im Alter von 16-24 (85 %), 25-64 (92 %) und 65-74 (72 %) Waren und Dienstleistungen online kaufen [31]. Über 90 % der Personen im Alter von 65-74 Jahren in Schweden waren Internetnutzer [32]. Folglich gehören die Beteiligungsraten der älteren Schweden zu den höchsten in der Europäischen Union [33]. Nach Angaben der amtlichen schwedischen Statistik [30] und der schwedischen Internet Stiftung [34] gibt es in den Altersgruppen zwischen 15 und 75 Jahren kaum „Nonliner“, die das Internet nicht nutzen, aber ein signifikanter Anteil der älteren Personen in der Altersgruppe zwischen 75 und 85 Jahren (18 % der Männer und 16 % der Frauen) hat das Internet nie genutzt.

Der hohe Digitalisierungsgrad in Schweden gibt jedoch Anlass zur Besorgnis über die Ausgrenzung von digitalen Analphabeten, da ihr Zugang zu Informationen, Waren und Dienstleistungen eingeschränkt sein kann [33]. Zum Beispiel sind Gesundheitsdienstleistungen, die mit digitalen Mitteln erbracht werden, nicht in gleichem Maße für Personen zugänglich, denen es an digitalen Fähigkeiten mangelt. Darüber hinaus müssen viele, die nicht digital „versiert“ sind, mehr für Fahrkarten oder für die Durchführung von Bankgeschäften bezahlen.

Dieser Bericht hebt hervor, dass eine Reihe von Initiativen zur Verbesserung der digitalen Kompetenz älterer Menschen existieren, die häufig von Bildungseinrichtungen oder gemeinnützigen Organisationen sowie im Rahmen der Altenpflege durchgeführt werden. Es wird jedoch angemerkt, dass diese Initiativen nicht alle erreichen, die eine digitale Bildung benötigen. Eine aktuelle Studie zur Wohlfahrtspolitik und zur digitalen Ausgrenzung älterer Menschen in Europa [35] kommt dementsprechend zu dem Schluss, dass die schwedische Wohlfahrtspolitik stark auf Formen der Volksbildung (z. B. in Studienkreisen, Bibliotheken oder Seniorenorganisationen) und familiäre Unterstützung setzt – wodurch viele ältere Menschen in Schweden ohne öffentliche oder formelle Unterstützung in der digitalen Bildung bleiben. Zudem wurde festgestellt: „Je digitalisierter eine Gesellschaft ist, desto größer ist die Gefahr, dass ältere Menschen, die keine Technologien nutzen, sowohl digital als auch sozial ausgegrenzt werden.“

Trotz der Unzulänglichkeiten, die beim Umgang mit den Bedürfnissen älterer Menschen, denen es an digitalen Kompetenzen mangelt, auftreten, gibt es in Schweden einige Praxisbeispiele erfolgreicher Maßnahmen, die hervorgehoben werden sollten.

Bestes Verfahren 1 - Hält die Diskussion über digitale Ausgrenzung im Alter am Leben.

Die meisten politischen Maßnahmen und Strategien zur Einführung digitaler Dienste basieren auf der allgemeinen Annahme, dass alle Menschen über digitale Grundkenntnisse verfügen. Diese Annahme mag für die Mehrheit zutreffen - aber nicht für alle. Daher ist es wichtig, die Debatte über die digitale Ausgrenzung auf allen Ebenen

aufrechtzuerhalten, beispielsweise bei der Erörterung und Beratung der Wohlfahrtspolitik auf nationaler und regionaler Ebene. Die unten aufgeführten Berichte werden in regelmäßigen Abständen erstellt und erfüllen diesen Zweck, indem sie die Diskussion über die digitale Ausgrenzung in Schweden lebendig halten.

Das erste Beispiel ist ein von der schwedischen Gesundheitsbehörde [33] veröffentlichter Bericht mit dem Ziel, Fachleuten und Interessenvertretern aus dem öffentlichen und privaten Sektor Wissen über die Risiken der Ausgrenzung in digitalisierten Gesellschaften zu vermitteln [36]. Dieser Bericht macht mehrere wichtige Punkte deutlich: Die Nichtnutzung des Internets ist nicht immer eine Frage der Wahl, da vor allem Krankheit, die Erschwinglichkeit von Hardware und Internetzugang sowie mangelnde Vorkenntnisse den Wunsch „digital“ zu werden behindern können. Der Bericht enthält einige bewährte Anwendungsbeispiele die auf lokaler und nationaler Ebene umgesetzt wurden, sowie eine Zusammenfassung von wichtigen Forschungsergebnissen zu diesem Thema.

Ein weiteres gutes Beispiel ist die jährliche Umfrage und der Jahresbericht, den die Schwedische Internetstiftung (Internet Stiftelsen) in Schweden durchführt [37]. Diese Erhebung ist Teil des World Internet Project, eines internationalen Forschungsprojekts, das darauf abzielt, Veränderungen in Haushalten und Nationen zu untersuchen und zu dokumentieren, die auf die jüngsten Entwicklungen bei der Nutzung des Internets zurückgeführt werden können [38]. Der jüngste Bericht der Schwedischen Internetstiftung zeigt, dass der Hauptgrund für die Nichtnutzung des Internets in der Altersgruppe 75+ ein Mangel an Interesse ist. Zudem scheinen sich ältere Menschen, die das Internet nutzen, eine einfachere digitale Umgebung zu wünschen, damit sie nicht auf die Hilfe anderer angewiesen sind. Dies zeugt von den Schwierigkeiten, die ältere Personen haben, sich in Online-Umgebungen des öffentlichen und privaten Sektors zurechtzufinden, wie z. B. beim E-Banking und der elektronischen Gesundheitsfürsorge.

Finanztransaktionen werden in Schweden überwiegend online und oft ohne eine verfügbare Alternative getätigt. Seit 2009 haben die Verwaltungsräte der schwedischen Bezirke von der Regierung die Aufgabe erhalten zu überwachen und zu bewerten, inwieweit die grundlegenden Zahlungsdienste den Bedürfnissen der Gesellschaft entsprechen. Diese Aufgabe wird durch unabhängige Untersuchungen, Erhebungen und Befragungen wahrgenommen, und die entsprechenden Ergebnisse werden regelmäßig in Form von Berichten veröffentlicht. Dem jüngsten Bericht [39] zufolge hat sich der Zugang der Zivilbevölkerung zu grundlegenden

Zahlungsdiensten außerhalb digitaler Umgebungen im Jahr 2023 verschlechtert. Zufriedenstellende Lösungen für Bürger die keine E-Payment-Konten haben, fehlen nach wie vor, während Bankfilialen und Geldautomaten drastisch reduziert werden. Am stärksten betroffen sind ältere Personen, Personen mit funktionalen Einschränkungen, Personen mit ausländischer Herkunft und Asylbewerber. Der Bericht kommt zu dem Schluss, dass die laufende Arbeit zur Förderung der digitalen Bildung in Schweden sehr wichtig ist, dass aber der Ausschluss von analogen Finanzdienstleistungen eine ständige Herausforderung darstellt, die durch die bisherigen Initiativen noch nicht voll und ganz angegangen wurde.

Bestes Verfahren 2 - Bibliotheken an die Spitze der digitalen Integration stellen.

Öffentliche Bibliotheken werden in Schweden seit langem als Anlaufstellen genutzt, in denen Bürger:innen jeden Alters digitale Bildung und/oder Unterstützung bei der Navigation durch internetbasierte Dienste erhalten können. Angesichts der zunehmenden Digitalisierung der schwedischen Gesellschaft beschloss die Regierung, die Rolle der Bibliotheken bei der digitalen Bildung zu stärken [40]. Bis heute bezeichnen die Direktoren der öffentlichen Bibliotheken die Aufgaben der digitalen Bildung und Unterstützung als eine ihrer Kernfunktionen, wobei ältere Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund die häufigsten Nutzer dieser Dienste sind. Öffentliche Bibliotheken in Schweden bieten unter anderem Zugang zu IKT-Geräten und in einigen Fällen auch die Möglichkeit IKT-Geräte auszuleihen. 11

Der schwedische Bibliotheksverband (Svensk biblioteksförening) hat einen Bericht mit einigen konkreten Beispielen veröffentlicht, wie Bibliotheken Menschen mit Bedarf an digitaler Bildung unterstützen können [41]. Die Verfügbarkeit der Ausleihe von E-Books und Hörbüchern nimmt einen wichtigen Platz in ihrer „digitalen“ Agenda ein, da sie Personen mit Mobilitätsproblemen oder funktionalen Abweichungen (z. B. Sehbehinderung) helfen.

Einige der konkreten Maßnahmen, die von der Schwedischen Bibliotheksvereinigung empfohlen werden, sind: Informationskampagnen in abgelegenen Regionen zu organisieren, Vertreter von Banken und Reisebüros einzuladen, um deren digitale Umgebungen vorzustellen, sowie Anlaufstellen mit offenen Sprechstunden für digitale Unterstützung einzurichten.

Der schwedische Bibliotheksverband ist Teil eines größeren Netzwerks namens Digidel. Dieses Netzwerk hat die Aufgabe die digitale Integration in Schweden zu fördern. Digidel [42] hat eine Website eingerichtet, die aktuelle und wertvolle Ressourcen für Erwachsenenbildner:innen sowie für Organisationen bereitstellt, die den öffentlichen Bedarf an digitaler Bildung adressieren. Die Website dient als eine Art Datenbank für Online-Kurse und Materialien – sowohl für Lehrkräfte in der Erwachsenenbildung als auch für Einzelpersonen, die ihre digitalen Kompetenzen verbessern möchten. Nachrichten, aktuelle Entwicklungen in diesem Bereich sowie verschiedene Ereignisse und Veranstaltungen sind ebenfalls auf dieser Website zu finden. Ein Blick darauf lohnt sich auf jeden Fall!

Sie möchten hierzu weitere Informationen? <https://digidel.se>

Bestes Verfahren 3 - Förderung der Zusammenarbeit zwischen privaten und öffentlichen Organisationen.

Projekte und Initiativen, die sich mit den Bedürfnissen älterer Menschen in Bezug auf die digitale Integration befassen, haben häufig eine „kurze Lebensdauer“. Der Hauptgrund für die Beendigung solcher Initiativen ist, dass ihre Finanzierung durch Wohltätigkeitsorganisationen, Spender, die Europäische Kommission oder den Staat ausläuft. Der übliche Zeitrahmen für die Finanzierung von Projekten dieser Art liegt zwischen eins und sechs Jahren, was bedeutet, dass viele Projekte nicht weitergeführt werden, selbst wenn sie Effizienz und soziale Wirkung während des

Durchführungszeitraums bewiesen haben. Aber es gibt Ausnahmen von dieser Regel! Die beiden unten aufgeführten Beispiele wurden zu tragfähigen und nachhaltigen Lösungen für die digitale Eingliederung, weil Akteure aus dem privaten und öffentlichen Sektor in Schweden mit einem gemeinsamen Ziel zusammenarbeiteten.

Digivän (DigiFriend) ist ein Programm, das während der COVID-19-Pandemie von PRO (Nationaler Verband der Rentner) in Gävle zusammen mit der Gemeinde und der Stadtbibliothek von Gävle initiiert wurde [43]. Dieses Projekt wurde ursprünglich von Microsoft und der Spargbankstiftelsen (Sparkassenstiftung) finanziert und zielte darauf ab, Senioren aus der Ausgrenzung zu befreien, indem sie mit einem „digitalen Freund“ aus der Gemeinde zusammengebracht wurden. Die digitalen Freunde (Digivän) sind Freiwillige, die eine Grundausbildung absolvieren und sich dann mit älteren Menschen treffen, die sich zum ersten Mal digitale Fähigkeiten aneignen oder ihr vorhandenes digitales Wissen erweitern möchten. Seit dem Ende des Projekts im Jahr 2021 ist Digivän in die Verantwortung der Gemeinde Gävle übergegangen und rekrutiert weiterhin Freiwillige. Der Erfolg dieses Projekts spiegelt sich in der Botschaft wider, die auf dem Digivän-Portal der Gemeinde Portal der Gemeinde zu finden ist, wo es heißt: „Der Anwerbungsdienst ist vorübergehend für neue Bewerbungen geschlossen, da das Interesse Interesse, Digivän zu werden, sehr groß war. Die Anwendung wird wieder geöffnet, wenn der Bedarf an neuen Freiwilligen steigt“!

In Schweden sind die Gemeinden dafür zuständig, ältere Menschen zu unterstützen, die aus gesundheitlichen Gründen nicht selbst einkaufen können. Die übliche Form dieser Hilfe besteht darin, dass ein persönlicher Assistent von einer älteren Person eine Liste mit Lebensmitteln erhält, in das örtliche Geschäft geht und dann die Einkäufe nach Hause bringt. Coop ist eine der größten Lebensmittelketten Schwedens, die Pionierarbeit für den Lebensmitteleinkauf für bedürftige ältere Menschen leisteten, was durch die Zusammenarbeit mit lokalen Sozialdiensten ermöglicht wurde [44]. Die Initiative bestand darin, dass persönliche Assistenten mit älteren Menschen zusammensaßen und im Online-Shop von Coop einkauften um so den älteren Menschen mehr Kontrolle und Auswahlmöglichkeiten über ihre Lebensmittel zu geben. Alle persönlichen Assistenten wurden zu diesem Zweck entweder mit einem tragbaren Computer oder einem Tablet ausgestattet, während Coop die Produkte zusammenpackte und zur Auslieferung bereitstellte. Danach holten sie die persönlichen die Bestellung ab und lieferten sie den älteren Menschen nach Hause, was Zeit und Mühe sparte. Heutzutage nutzen immer mehr große Lebensmittelläden und lokale Einzelhändler diese Kooperationsplattform mit Sozialdiensten, um älteren Menschen in den schwedischen Kommunen Lebensmittel zu bringen.

Beste Verfahren in Estland

Von Luigi Della Sala, Tree Agency

Estland ist weltweit führend in der Digitalisierung und nutzt seine fortschrittliche digitale Infrastruktur, um digitale Verwaltung zu fördern und die Zugänglichkeit öffentlicher Dienstleistungen zu verbessern. Estland ist bekannt für seine Pionierarbeit im Bereich E-

Residency (elektronische Aufenthaltsberechtigung) und digitale ID Programme; hier hat Estland konsequent Technologien in den Alltag integriert. Dies hat erhebliche Auswirkungen auf alle Bevölkerungsgruppen, auch auf ältere Erwachsene, die in der sich rasch entwickelnden technologischen Landschaft häufig von digitaler Ausgrenzung bedroht sind.

Die nationalen Bemühungen um die Integration älterer Erwachsener in die digitale Welt werden durch solide Daten gestützt; zum Beispiel sind etwa 80 % der Esten im Alter von 65 bis 74 Jahren regelmäßige Internetnutzer, ein deutlicher Anstieg gegenüber früheren Jahren [45]. Diese Zunahme der digitalen Beteiligung älterer Erwachsener ist ein Indiz für Estlands umfassenden Ansatz in Bezug auf digitale Grundbildung.

Die weit verbreitete Nutzung des Internets in der genannten Altersgruppe spiegelt den Erfolg verschiedener staatlicher und nichtstaatlicher Programme zur digitalen Grundbildung wider, die speziell auf die Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten sind. Darüber hinaus umfasst die digitale Agenda Estlands spezielle Initiativen, die darauf abzielen, die digitale Kluft zu verringern und sicherzustellen, dass Senioren nicht nur Konsumenten digitaler Inhalte sind, sondern auch aktive Teilnehmer der digitalen Gemeinschaft [46].

Die digitale Gesundheitsfürsorge ist ein hervorstechender Aspekt der Digitalisierung in Estland, der insbesondere älteren Erwachsenen zugute kommt. Das digitale Gesundheitssystem ermöglicht es den Bürgern, online auf ihre Krankenakten zuzugreifen, Rezepte zu erneuern und leichter Termine zu vereinbaren. Dieses System ist für ältere Erwachsene von entscheidender Bedeutung, da es ihre Autonomie verstärkt und ihren Zugang zu Gesundheitsdiensten verbessert. Über 90 % der im Gesundheitswesen anfallenden Daten sind digitalisiert und fast alle Rezepte werden elektronisch ausgestellt [47]. Dieses Maß an Integration spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung eines unabhängigen Lebens von Senioren und erleichtert ein besseres Gesundheitsmanagement durch Technologie.

Trotz dieser Fortschritte bleiben Herausforderungen bestehen. Ein Bericht des estnischen Sozialministeriums [48] hebt hervor, dass zwar viele ältere Erwachsene zunehmend im Umgang mit digitalen Technologien versiert sind, ein Teil jedoch weiterhin Schwierigkeiten mit grundlegenden digitalen Fähigkeiten hat. Diese Ungleichheit wird durch gezielte Schulungen und Workshops angegangen, die häufig in Gemeindezentren und Bibliotheken stattfinden, die zu Drehscheiben für digitales Lernen und Unterstützung geworden sind. Diese Einrichtungen stellen wichtige Ressourcen zur Verfügung, darunter den Zugang zu Computern und zum Internet, und geben angeleitete Schulungen, um das Selbstvertrauen und die Fähigkeiten älterer Menschen zu stärken [49].

Weitere Initiativen zur Förderung der digitalen Integration umfassen Partnerschaften zwischen dem öffentlichen und dem privaten Sektor, die darauf abzielen, benutzerfreundliche digitale Umgebungen zu schaffen. Diese Kooperationen konzentrieren sich häufig darauf, Benutzeroberflächen zu vereinfachen und barrierefreie Funktionen zu verbessern, die auf die Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten sind – wie etwa erweiterte visuelle Hilfen und sprachgesteuerte Navigationssysteme [50].

Darüber hinaus hat die estnische Regierung Programme wie „Vaata Maailma“ (Schau auf die Welt) entwickelt, das speziell darauf abzielt, über 100.000 Nonlinern, von denen viele Senioren sind, grundlegende Internetkenntnisse zu vermitteln.[51].

Obwohl Estlands digitale Landschaft als Vorbild für eine inklusive Technologienutzung gilt, sind weiterhin kontinuierliche Anstrengungen erforderlich, um sicherzustellen, dass keine Bevölkerungsgruppe – insbesondere ältere Menschen – im Zuge der digitalen Entwicklung zurückgelassen wird. Die fortdauernde Aktualisierung der Politik in Verbindung mit der Umsetzung von Bildungsprogrammen und der Verbesserung der öffentlichen digitalen Infrastrukturen zeigt das Engagement Estlands für eine digital integrative Gesellschaft. Im folgenden finden Sie einige der besten Verfahren in Estland.

Bestes Verfahren 1 - Kontinuierliches Engagement für die digitale Eingliederung älterer Erwachsener

Estland ist sich der Bedeutung eines kontinuierlichen Dialogs und der Evaluierung von Maßnahmen zur digitalen Integration bewusst. Dies ist besonders wichtig, um auf die Bedürfnisse älterer Erwachsener einzugehen, die möglicherweise nicht so digital versiert sind wie jüngere Generationen. Die jährlichen Gipfeltreffen zur Digitalen Teilhabe [52], die vom estnischen Ministerium für Wirtschaft und Kommunikation organisiert werden, sind wichtige Zusammenkünfte, die verschiedene Interessengruppen zusammenbringen, um die digitale Zugänglichkeit zu verbessern, insbesondere für ältere Erwachsene. Auf diesen Gipfeltreffen werden die Fortschritte der Initiativen zur digitalen Teilhabe überprüft, die Wirksamkeit der aktuellen Maßnahmen bewertet und künftige Strategien festgelegt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Austausch von Wissen, besten Verfahren und gemeinsamen Projekten. Workshops und Schulungen bieten praktische Instrumente zur Förderung der digitalen Kompetenz älterer Erwachsener. Die Gipfeltreffen haben erhebliche Auswirkungen auf ältere Erwachsene, indem sie ihren Zugang zu Dienstleistungen, ihre Lebensqualität und ihre soziale Vernetzung verbessern und so dazu beitragen, digitale Ausgrenzung und soziale Isolation zu verringern.

Digitale Teilhabekampagnen [53], wie sie in der neuen Estnischen Digitalen Agenda 2030 des Ministeriums für Wirtschaft und Kommunikation hervorgehoben werden, zielen darauf ab, das Bewusstsein für digitale Technologien unter älteren Menschen zu stärken und deren Nutzung zu fördern. Diese nationalen Initiativen bieten Workshops, Online-Tutorials und kostenlose Internetzugangsprogramme an, um sicherzustellen, dass ältere Erwachsene sich mit digitalen Werkzeugen beschäftigen und davon profitieren können. Durch das Angebot praktischer Schulungen und Ressourcen helfen diese Kampagnen älteren Erwachsenen, sich in der digitalen Landschaft zurechtzufinden und fördern so eine stärkere Teilhabe an und Konnektivität innerhalb der Gesellschaft. Barrierefreie Digitale Öffentliche Dienste [54] ist eine Initiative, die sich darauf konzentriert, öffentliche digitale Dienste so umzugestalten, dass sie für ältere Menschen benutzerfreundlicher sind. Dazu gehören die Vereinfachung der Navigation und Sprachunterstützung, um sicherzustellen, dass ältere Menschen diese Dienste leicht erreichen und nutzen können. Indem die Initiative den Zugang zu digitalen öffentlichen Diensten erleichtert, sollen Hindernisse beseitigt werden, die ältere Nutzer daran hindern könnten, die Vorteile des digitalen

Fortschritt voll auszuschöpfen, wobei eine größere Inklusivität wie auch eine bessere Benutzerfreundlichkeit für alle Bürger geschaffen werden soll.

Bestes Verfahren 2 - Bibliotheken als Drehscheiben für digitales Lernen (für weitere Informationen zu den Aktivitäten und Aktionen, die innerhalb dieses Anwendungsbeispiels zum Einsatz kommen, können Sie folgende Webseiten aufrufen:

<https://www.infoday.eu/>



<https://keskraamatukogu.ee/en/classes/>



<https://www.educationestonia.org/>



Öffentliche Bibliotheken in Estland spielen eine entscheidende Rolle bei der Förderung der digitalen Kompetenz, indem sie ein sicheres und zugängliches Umfeld für ältere Erwachsene bieten, in dem sie digitale Technologien erlernen und nutzen können. Diese Bibliotheken bieten verschiedene Aktivitäten und Maßnahmen an, darunter Schulungsprogramme für digitales Grundwissen, Workshops und persönliche Unterstützung. Weil sie als kommunale Knotenpunkte dienen, helfen Bibliotheken, die digitale Kluft zu überbrücken, indem sie sicherstellen, dass ältere Erwachsene die Ressourcen und die Unterstützung erhalten, die sie brauchen, um sich in der digitalen Welt sicher zu bewegen. Tech-Time-Sitzungen in Bibliotheken bieten praktische Unterstützung im Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen – speziell zugeschnitten auf die Bedürfnisse älterer Menschen. Diese Sitzungen helfen älteren Erwachsenen beim Umgang mit digitalen Anwendungen, indem sie praktische, persönliche Unterstützung bieten, die es ihnen erleichtert, neue Technologien zu erlernen und sicher zu nutzen.

Workshops zur digitalen Grundbildung, die von Bibliothekaren und ehrenamtlichen Technikexperten durchgeführt werden, vermitteln wichtige digitale Fähigkeiten für ältere Erwachsene. Diese Workshops reichen von der grundlegenden Computernutzung bis hin zu Online-Sicherheitspraktiken und helfen den Teilnehmern, eine solide Grundlage für den Umgang mit digitalen Technologien zu schaffen und sicherzustellen, dass sie digitale Anwendungen sicher und effektiv nutzen können. Mobile Bibliotheksdienste bringen Internetzugang und digitale Lernmaterialien zu älteren Menschen in ländlichen Gebieten. Indem sie entlegene Orte anfahren, stellen diese mobilen Bibliotheken sicher, dass selbst in den abgelegensten Regionen alle einen gleichberechtigten Zugang zu digitalen Ressourcen und Lernmöglichkeiten erhalten.

Beste Verfahren in Griechenland

Von Chelsea Lazaridou, Griechischer Verband für Erwachsenenbildung

In Griechenland zeigt sich eine deutliche digitale Kluft zwischen Jüngeren und Älteren – bedingt durch die rasanten Veränderungen, die IKT-Technologien in unsere

Interaktionsweisen, Geschäftsabläufe und alltäglichen Aufgaben gebracht haben, sei es bei der Terminvereinbarung beim Arzt oder der Begleichung von Rechnungen. Dieser Übergang wurde nicht von allen Gesellschaftsgruppen problemlos aufgenommen, da es den älteren Generationen schwerfällt, diesem rasanten Entwicklungstempo zu folgen, was ihre Anfälligkeit für soziale Isolation und Ausgrenzung erhöht. Außerdem sind die digitale Kluft und die damit verbundenen Ungleichheiten tief in der Gesellschaft verwurzelt: Personen mit einem höheren formalen Bildungsniveau verfügen in der Regel über ein besseres digitales Grundwissen. Griechenland wies eine der größten Ungleichheiten zwischen Menschen mit hohem und niedrigem formalen Bildungsniveau auf, was den Prozentsatz der Menschen mit digitalem Grundwissen [55] angeht.

Untersuchungen von Eurostat [56] haben gezeigt, dass nur 2 % der Menschen über 65 in Griechenland über überdurchschnittliche digitale Fähigkeiten verfügen, 78 % von ihnen haben noch nie einen Computer benutzt, und im Jahr 2020 hatten nur 33 % der 65- bis 74-Jährigen in Griechenland das Internet in den vergangenen 3 Monaten genutzt. Als Hauptbarrieren für die Internetnutzung gelten die Furcht vor Weitergabe persönlicher Daten an Dritte, das Misstrauen der Verbraucher gegenüber Online-Händlern, Cyberangriffe, die komplexen und zeitintensiven Abläufe der Dienste sowie die mangelnde Nutzervertrautheit [57]. Dies ist besonders wichtig für ältere Menschen, da angenommen wird, dass das subjektiv wahrgenommene Risiko unter den älteren Generationen nicht nur in Griechenland, sondern auch in anderen EU-Ländern höher ist. An einer im Jahr 2020 durchgeführten Online-Umfrage zu digitalen Transaktionen älterer Erwachsener in Griechenland [58] nahmen 366 ältere Erwachsene teil. Die Mehrheit von ihnen gab an, wenig bis gar nicht mit dem Internet vertraut zu sein und kaum Bewusstsein für die Pflichten und Verbraucherrechte beim Online-Banking und im Online-Handel zu haben. Die Mehrheit bevorzugt es, in einer physischen Bankfiliale bedient zu werden, aber sie stehen der Möglichkeit, ihre Transaktionen digital durchführen zu können positiv gegenüber, um Zeit und Mühe zu sparen, obwohl sie die Frage der Sicherheit elektronischer Transaktionen aufwerfen, vor allem aufgrund von allgemeiner Unkenntnis der elektronischen Realität. Weniger als die Hälfte von ihnen führt einmal pro Woche elektronische Transaktionen durch, dann jedoch vor allem Überweisungen und Kontoprüfungen, Geldtransfers und Online-Einkäufe. Bei denjenigen, die keine elektronischen Transaktionen durchführen, liegen die Haupthemmnisse in mangelnder Vertrautheit und im fehlenden Verständnis des damit verbundenen Ablaufs. Wenn sie diese Hindernisse überwinden, möchten sie auch in der Lage sein Rechnungen zu bezahlen und zu überwachen, Geld zu überweisen und online einzukaufen. Die Mehrheit von ihnen bleibt jedoch skeptisch und würde physische Bank- und Behördendienste bevorzugen. Die meisten sind nicht über elektronische/digitale Bankprodukte informiert und sind besorgt, dass die Vorherrschaft der digitalen Realität in der Welt der Transaktionen zu einem Abbau von Arbeitsplätzen führt. Schließlich scheint die Mehrheit der Teilnehmer auch keine Kenntnis über die Sonderleistungen, die von staatlichen Unternehmen für ältere Menschen angeboten werden, zu haben. Der Internationale Aktionsplan von Madrid (MIPAA) zielt auf den sozialen Schutz älterer Menschen ab und erkennt an, dass die einzige Möglichkeit, der demografischen Alterung zu begegnen nur durch Maßnahmen für das Wohlergehen älterer Menschen und die Förderung des aktiven und gesunden Alterns bewältigt werden kann. Obwohl das MIPAA von der griechischen Regierung im Jahr 2018 unterzeichnet wurde, wurde ein Nationaler Aktionsplan zum Älterwerden bisher noch nicht umgesetzt.

In einem Kontext, in dem die Beschäftigung mit der Problematik des Alterns keine politische Priorität darstellt, werden Bildungsangebote für ältere Erwachsene hauptsächlich von gemeinnützigen Organisationen und Kommunen angeboten. Diese Initiativen sind jedoch oft begrenzt, bruchstückhaft, schwer aufrechtzuerhalten und stark vom Engagement der Organisatoren und Ausbilder abhängig. Im Folgenden werden einige bewährte Handlungsbeispiele vorgestellt:

Bestes Verfahren 1 - Lernende Stadt, Stadtverwaltung von Larissa

Die Abteilung für Sozialpolitik der Gemeinde Larissa organisierte ein ComputerLernprogramm, das sich an ältere Erwachsene richtete. Das innovative Programm zielte darauf ab, älteren Erwachsenen zu helfen, ihre digitalen und sozialen Fähigkeiten in einer angenehmen und freundlichen Umgebung zu schulen und zu verbessern. „Das Leben im dritten Lebensalter wird immer digitaler. Ältere Menschen mit der digitalen Technologie vertraut zu machen, trägt nicht nur zu ihrer psychosomatischen Gesundheit bei, sondern stellt auch ein unveräußerliches Recht auf Wissen, die freie Wahl der Informationsquellen und die gleichberechtigte Teilnahme am gesellschaftlichen Leben ohne Ausgrenzung aufgrund des Alters oder der Rasse dar.“

Über 200 Bürgerinnen und Bürger nahmen an dem 40-stündigen Programm teil und hatten die Möglichkeit, den Umgang mit dem Computer zu erlernen und sich mit dem Internet und seinen Möglichkeiten vertraut zu machen [59].

Bestes Verfahren 2 – Lebenslanges digitales Lernen

Das von der NRO People Behind in Griechenland [60] durchgeführte Projekt befasst sich sowohl mit dem Bedürfnis älterer Bürger, sich durch den Einsatz digitaler Technologien in die Gesellschaft zu integrieren und unabhängig zu sein, als auch mit dem Bedürfnis von Universitätsstudenten, neue Erfahrungen mit „echter Arbeit“ zu sammeln und gleichzeitig als aktive Bürger am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Das Hauptziel von Lebenslanges Digitales Lernen ist es, Makrolabore für ältere Bürger im Alter von 65-74 Jahren zu schaffen, um ihre digitalen Fähigkeiten zu verbessern. Das Projekt wird in vier EU-Ländern durchgeführt, in denen Lehrer Studenten von Hochschulen ausbilden, die im Gegenzug Senioren unterrichten und auf diese Weise Mikroqualifikationen erwerben können, die auf dem Arbeitsmarkt verwertbar sind.

Mehr Informationen: <https://garagerasmus.org/project/digital-life-learning/>

Bestes Verfahren 3- BESTIE - Freunde werden für eine soziale Eingliederung

Das Erasmus+ Projekt „Befriending for Social and Digital Inclusion“ (Freundschaftspflege für soziale und digitale Teilhabe) wurde vom griechischen Verband für Erwachsenenbildung (Hellenic Adult Education Association), Griechenland [61] durchgeführt und zielte darauf ab, ein neues und innovatives Modell der gegenseitigen Befruchtung digitaler und sozialer Kompetenzen für Senioren, Migranten und junge Menschen zu schaffen. Das BESTIE-Projekt förderte die generationenübergreifende

Zusammenarbeit innerhalb der Gemeinschaft, indem es Menschen unterschiedlichen Alters und mit unterschiedlichem Hintergrund mit Hilfe von Erwachsenenbildner:innen zusammenbrachte, um die digitale und soziale Ausgrenzung dieser Gruppen zu überwinden, indem sie gemeinsam an der Vermittlung zentraler Kompetenzen arbeiteten. Anstatt die digitale Ausgrenzung zu bekämpfen, indem einfach mehr digitale Möglichkeiten angeboten werden, zielte BESTIE darauf ab, die digitale Ausgrenzung einzudämmen, indem die natürlichste und sozial vorteilhafteste Methode angeboten wurde: gemeinschaftsbasierter Austausch bei der Schaffung zwischenmenschlicher Verbindungen.

Weitere Informationen: <https://bestieproject.eu/>

Bestes Verfahren 4: Zugang zur digitalen Welt

Bei dem Programm handelte es sich um eine sechsjährige Aktivität von 50kai Hellas [62], die von der privaten Telefongesellschaft COSMOTE finanziert wurde und auf die Bekämpfung des digitalen Analphabetismus unter Senioren abzielte. Es wurde in Zusammenarbeit mit 15 Partnergemeinden in Attika und Thessaloniki durchgeführt. „50 und Hellas“ bot Tablet- und Internetkurse für Menschen über 50 Jahre an. Mehr als 10.000 ältere Menschen nahmen mit Begeisterung an dem Programm teil und lernten den Umgang mit Computern, Tablets, dem Internet, E-Mail, sozialen Medien und anderen Anwendungen, die den Alltag erleichtern.

Bestes Verfahren 5- Nationale Digitale Akademie in Griechenland

Die „3. e-age Initiative: Digital Empowerment of Older People“ (Digitale Befähigung älterer Menschen) der Nationalen Digitalen Akademie des Generalsekretariats für digitales Management hatte zum Ziel, älteren Menschen durch individuelle Schulungen und personalisierte Begleitung in Form digitaler Assistenztrainer die Ausführung grundlegender digitaler Aufgaben zu ermöglichen.

Ältere Menschen hatten die Möglichkeit, sich mit der Nutzung ihrer persönlichen Geräte und dem Austausch von Informationen und Daten vertraut zu machen, digitale Dienste anzufordern und zu empfangen sowie mit ihren Angehörigen zu kommunizieren und sich mit ihnen auszutauschen, und zwar mit einem Grundmaß an Sicherheit und einem zufriedenstellenden Grad an digitaler Staatsbürgerschaft. Diese Aktion stand im Einklang mit der nationalen Digitalisierungsstrategie des Landes [63]. Die Initiative wurde in sechs Kommunen durchgeführt, und mehr als 1.400 Begünstigte mit einem Durchschnittsalter von 71,5 Jahren nahmen an mehr als 7.000 Sitzungen zur Förderung digitaler Kompetenzen teil.

Beste Verfahren in Deutschland

Von Steven McAvenue und Peter Gehweiler, Frankfurter Verband

Im Bericht „Digital Economy and Society Index (DESI) 2022“ für Deutschland [64] heißt es (S.3): „Deutschland belegt im Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft 2022 (DESI) Platz 13 von 27 EU-Mitgliedstaaten. Deutschland hat in den letzten fünf Jahren (2017-2022) relativ gute Fortschritte gemacht. Als größte Volkswirtschaft der EU werden die Fortschritte Deutschlands bei der digitalen Transformation in den kommenden Jahren entscheidend sein, damit die EU als Ganzes ihre Ziele der Digitalen Dekade 2030 erreicht.

Deutschland zeigt beim Humankapital eine gemischte Leistung. Das Niveau der digitalen Kompetenz und der Grundkenntnisse zur Erstellung digitaler Inhalte liegt leicht unter dem EU-Durchschnitt. Allerdings liegt der Anteil der Informations- und Kommunikations- (IKT) Spezialisten über dem EU-Durchschnitt“.

Dies ist das Ergebnis der Digitalen Agenda, die in Deutschland für den Zeitraum 2014-2017 festgelegt wurde [65], deren Hauptziel es war, „die Vorteile des digitalen Fortschritts für alle Bürger:innen nutzbar zu machen. Dazu gehört in erster Linie, dass sowohl Privatpersonen als auch Unternehmen über leistungsfähige Fest- und Mobilfunknetze an jedem Ort Zugang zum Internet haben.“

Kritiker bemängeln, dass die Digitale Agenda zu vage bleibt: „Die Digitale Agenda der Bundesregierung ist ein erster Schritt in die richtige Richtung. Sie muss aber mehr werden als eine Absichtserklärung. Konkrete Maßnahmen müssen folgen“, sagte Markus Kerber, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbandes der Deutschen Industrie (BDI) [65].

Der Präsident des Bitkom (ehemals Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.) Dieter Kempf meinte: „Um ein echter Masterplan zu werden, muss die Digitale Agenda aber in einem zweiten Schritt durch einen sehr konkreten Umsetzungsfahrplan untermauert werden“ [65]. Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes nutzen bisher rund 95 % der Deutschen das Internet, wobei es bei den 65- bis 74-Jährigen rund 85 % der Nutzer sind. Während 82% der Internetnutzer in Deutschland Waren und Dienstleistungen online kaufen, sind die Unterschiede zwischen den Altersgruppen 16-24 (85%), 25-44 (91%), 45-64 (82%) und 65-74 (62%) auffällig [66].

Die neue deutsche Regierung trat ihr Amt im Dezember 2021 an und legte ihre digitalen Prioritäten im Koalitionsvertrag fest [67]. Digitalisierung ist eine Schlüsselpriorität für die neue Regierung und baut auf der digitalen Dimension des vom Vorgängerkabinetts verabschiedeten Aufbau- und Resilienzplans auf [64, S. 3]. Die am 15. November 2018 beschlossene Umsetzungsstrategie „Digitalisierung gestalten“ [64, S. 4] bildet den strategischen Rahmen für über 140 zentrale Digitalpolitikprojekte in fünf Handlungsfeldern: digitale Kompetenz, Infrastruktur und Ausstattung, Innovation und digitale Transformation, Gesellschaft im digitalen Wandel sowie moderner Staat. Bis Oktober 2021 wurden über 90 % der Umsetzungsschritte begonnen und 44 % davon abgeschlossen [64,S.4]. Das interaktive Dashboard für die Digitalpolitik [68] zeigt die Fortschritte bei allen Maßnahmen der Strategie und anderer deutscher Digitalstrategien (Künstliche Intelligenz (KI), Blockchain und Datenstrategien) sowie Wirkungsindikatoren für die Digitalpolitik. Das Dashboard trägt dazu bei, eine transparente, überprüfbare und evidenzbasierte Digitalpolitik in Deutschland zu gewährleisten.

Neben den Erfolgen, die Deutschland im Rahmen der „Digitalen Dekade“ erzielt hat, wurden Bedenken geäußert, dass Menschen ohne digitale Kompetenzen ausgeschlossen

werden könnten, da ihr Zugang zu Informationen, Waren und Dienstleistungen möglicherweise eingeschränkt ist [69]. Die deutsche Regierung verlässt sich stark auf eingetragene gemeinnützige Organisationen, um die Digitalisierung älterer Menschen zu optimieren. Aber auch diese Organisationen konstatieren, dass mehr durch finanzielle Unterstützung und Regulierung getan werden muss [69]. Nichtsdestotrotz gibt es einige gute Verfahren in Deutschland, die auf die digitale Teilhabe älterer Menschen innerhalb der nationalen Grenzen abzielen.

Bestes Verfahren 1 – Elektronische Behördendienste.

Deutschland hat seine elektronischen Behördendienste weiterentwickelt, um die Effizienz und Zugänglichkeit für die Bürger zu verbessern. Ein beispielhaftes Verfahren ist das von der Bundesregierung angebotene „Bürgerportal“ [70], das den Bürgern eine zentrale Plattform für den Zugang zu verschiedenen öffentlichen Dienstleistungen bietet, z. B. für die Beantragung von Genehmigungen, die Anmeldung des Wohnsitzes oder die OnlineSteuererklärung.

Dieses Portal soll die Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden vereinfachen und bürokratische Hürden abbauen. Da jedoch jeder Bundesstaat seine Plattformen anders handhabt und einige Behörden intern immer noch physische Ausdrucke verwenden, hat es sein vorgesehene Ziel noch nicht ganz erreicht. Bürgerinnen und Bürger, die kein digitales Portal nutzen wollen, können nach wie vor über die Behördenrufnummer 115, die sich während der Pandemie als neuer Standard im Bürgerservice etabliert hat und damit einer der wichtigsten Treiber für eine bürgernahe, modernisierte und effiziente Verwaltung ist, persönliche Termine bei den verschiedenen Behörden vereinbaren [71].

Um das digitale Bürgerportal richtig nutzen zu können, hat Deutschland ein digitales Identitätssystem eingeführt, das es den Bürgern ermöglicht, ihre Identität online nachzuweisen und sicher auf verschiedene elektronische Behördendienste und private Dienste zuzugreifen. Die eID [72] ist in den deutschen Personalausweis und die Aufenthaltsgenehmigungskarten eingebettet, die seit dem 1. November 2010 ausgegeben werden.

Die eID-Funktionalität wird durch einen in den Personalausweis integrierten Chip bereitgestellt. Dieser Chip speichert sicher persönliche Daten und kann von autorisierten Lesegeräten gelesen werden, wodurch sich die Benutzer online authentifizieren können. Dies kann für den Zugang zu Behördendiensten, die Unterzeichnung elektronischer Dokumente oder den Identitätsnachweis gegenüber Privatunternehmen wie Banken oder Online-Händlern genutzt werden. Das System ist mit starken Verschlüsselungsmaßnahmen und Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre ausgestattet worden. Die Nutzer müssen eine sechsstellige PIN eingeben, um die eID zu verwenden, und das System stellt sicher, dass bei Transaktionen nur die notwendigen Informationen weitergegeben werden. Dies erleichtert die grenzüberschreitende Nutzung innerhalb der EU und fördert einen einheitlichen digitalen Binnenmarkt. Trotz ihrer Vorteile ist die Akzeptanzrate relativ gering. Die Sensibilisierung der Öffentlichkeit und die Verbesserung der

Benutzerfreundlichkeit des Systems sind weitere Herausforderungen. Einige Nutzer haben möglicherweise Schwierigkeiten mit der erforderlichen Hard- und Software, vor allem ältere oder weniger technikaffine Bürger.

Obwohl das System sicher sein soll, gibt es immer wieder Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und des potenziellen Missbrauchs von persönlichen Informationen. Insgesamt stellt das Bürgerportal in Kombination mit dem eID-System in Deutschland einen bedeutenden Schritt in Richtung digitale Verwaltung und sichere Online-Transaktionen dar, der das Potenzial für eine weitreichende Wirkung hat, wenn die Akzeptanzraten steigen sollte und technische Hindernisse beseitigt würden. Die deutschen elektronischen Behördendienste, einschließlich des Bürgerportals und des elektronischen Identifikationssystems (eID), haben erhebliche Auswirkungen auf ältere Menschen, da sie den Zugang zu Behördendiensten verbessern, stellen aber auch gewisse Herausforderungen dar in Bezug auf digitale Fähigkeiten, Benutzerfreundlichkeit und den Zugang zu elektronischen Geräten.

Auf der Grundlage unserer Beobachtungen in unserer Organisation (Café Anschluss) und der Fokusgruppen, die wir im Rahmen des St@ndbyMe-Projekts durchgeführt haben (der Bericht ist auf unserer Website zu finden), wurden mehrere Vor- und Nachteile der genannten Dienste festgestellt. Das Bürgerportal und das eID-System ermöglichen älteren Erwachsenen beispielsweise den Online-Zugang zu Behördendiensten, so dass sie nicht mehr zu den Ämtern fahren müssen. Dies ist besonders für Menschen mit Mobilitätsproblemen oder in ländlichen Gebieten mit eingeschränktem Zugang zu Ämtern vorteilhaft. Außerdem sind die Dienste jederzeit zugänglich, sodass ältere Menschen die Behörden nach Belieben nutzen können und sich nicht an die Öffnungszeiten der Ämter halten müssen, was für viele eine Einschränkung darstellen kann. Für digital versierte ältere Erwachsene ermöglichen diese Plattformen eine größere Unabhängigkeit. Sie können ihre Verwaltungsangelegenheiten erledigen, ohne auf Familienmitglieder oder Pflegekräfte angewiesen zu sein, was ihre Autonomie und ihr Selbstwertgefühl stärken kann.

Viele ältere Erwachsene fühlen sich jedoch aufgrund ihrer begrenzten Erfahrung mit Computern und Smartphones nicht sicher im Umgang mit digitalen Diensten. Das Navigieren in Portalen oder das Einrichten von eIDs erfordert ein gewisses Maß an technischen Grundkenntnissen, über die nicht alle älteren Erwachsenen verfügen. Darüber hinaus besteht für diejenigen, die nicht über grundlegende digitale Kenntnisse verfügen, die Gefahr, dass sie von wichtigen Diensten ausgeschlossen werden, was die bestehenden sozialen Unterschiede noch verschärfen könnte. Einige ältere Erwachsene benötigen möglicherweise eine Schulung oder Unterstützung, um diese Systeme effektiv zu nutzen. Sie sind oft vorsichtiger, wenn es darum geht, persönliche Informationen online weiterzugeben, und haben möglicherweise Bedenken angesichts datenschutzrechtlicher Implikationen bei der Nutzung der digitalen Identifizierung. In Deutschland sind Bedenken hinsichtlich der Privatsphäre besonders ausgeprägt, da die Bevölkerung seit jeher sensibel auf Fragen des Datenschutzes reagiert.

Ältere Menschen sind möglicherweise anfälliger für Online-Betrug, und das eID-System kann - obwohl es sicher ist - immer noch ein Risiko darstellen, wenn die Nutzer die Sicherheitsmaßnahmen nicht vollständig verstehen, z. B. den Schutz ihrer Passwörter und Geräte vor Phishing-Angriffen. Für diejenigen, die diese Dienste nicht selbstständig nutzen können, kann es zu einer verstärkten Angewiesenheit auf Familie oder soziale

Diensten kommen, was zu Abhängigkeitsgefühlen oder sozialer Isolation führen kann, wenn sie nicht mit dem digitalen Wandel Schritt halten können.

Nicht alle älteren Erwachsenen besitzen ein Smartphone, einen Computer oder haben Zugang zum schnellen Internet, was für eine effektive Nutzung des Bürgerportals und der eID erforderlich ist. In Fällen, in denen diese Hilfsmittel nicht verfügbar oder unerschwinglich sind, können ältere Erwachsene vor zusätzlichen Barrieren stehen. So wird für die eID-Funktion in der Regel ein neueres Smartphone oder ein Lesegerät benötigt, das NFC (Near Field Communication) unterstützt, was für ältere Erwachsene, die nicht über solche Geräte verfügen, eine zusätzliche Kostenproblematik sowie ein technisches Hindernis darstellt.

Deutschland hat diese Herausforderungen erkannt und hat verschiedene Initiativen zur Verbesserung des digitalen Grundwissens älterer Menschen umgesetzt, wie z. B. kommunale Programme zur Förderung der digitalen Kompetenz [73]. Darüber hinaus gibt es häufig Vermittlungsstellen oder unterstützende digitale Begleitangebote (wie unsere Organisation Café Anschluss) in Zusammenarbeit mit der Initiative DigitalPakt Alter, die älteren Menschen helfen, die zusätzliche Unterstützung beim Umgang mit elektronischen Behördendiensten benötigen.

Bestes Verfahren 2 – elektronische Gesundheitsdienste.

Deutschland hat schrittweise digitale Lösungen in sein Gesundheitssystem integriert, um Patientenversorgung und Verwaltungsprozesse zu verbessern. Seit dem 1. Januar 2021 können alle gesetzlich Krankenversicherten medizinische Dokumente in der elektronischen Patientenakte (ePA) speichern und diese auf Wunsch mit Ärzten teilen [74]. Gesundheits-Apps, die die Behandlung verschiedener Gesundheitszustände unterstützen und ergänzen, sind bereits auf Rezept erhältlich. Telemedizinische Lösungen können zudem einen Teil der physischen Arztbesuche überflüssig machen.

Der Traum von der sicheren, flächendeckenden Vernetzung im Gesundheitswesen ist damit Wirklichkeit geworden. Die Telematikinfrastruktur ermöglicht es Arztpraxen, Krankenhäusern, Apotheken und anderen Einrichtungen des deutschen Gesundheitswesens, digitale Informationen sicher auszutauschen. Ziel ist es, alle Beteiligten im Gesundheitswesen miteinander zu vernetzen. Dazu wird eine Technologie eingesetzt, die alle Patientendaten schützt. Die für die Behandlung notwendigen Informationen sind somit direkt und einfach verfügbar.

Die elektronische Gesundheitskarte (eGK) [75] wird seit 2015 von Patienten als Versicherungsnachweis für Arzt- und Zahnarztbesuche genutzt.

Neben Stammdaten wie Name und Adresse des Versicherten können auch Notfalldaten oder ein elektronischer Medikationsplan auf der Karte gespeichert werden. Der Medikationsplan hilft, unerwünschte Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Medikamenten zu vermeiden. Die Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA) ist ein weiterer wichtiger Schritt in der Digitalisierung des Gesundheitswesens. Seit 2021 können gesetzlich Krankenversicherte bei ihrer Krankenkasse eine ePA und eine

dazugehörige App beantragen. Wenn der Versicherte zustimmt, können Ärzte wichtige Ergebnisse, zum Beispiel von früheren Facharztbesuchen oder Krankenhausaufenthalten, einsehen. Ab 2025 wird dies in ein Opt-out-System umgewandelt. Dies trägt dazu bei, dass Patienten besser und effizienter behandelt werden, indem zum Beispiel die Zahl der Doppeluntersuchungen reduziert wird. Mit der elektronischen Patientenakte können die Patienten ihre eigenen medizinischen Dokumente einsehen und ihre App jederzeit nutzen. Wer analog bleiben will, kann das heute schon, aber es wird immer schwieriger, Termine telefonisch oder persönlich zu vereinbaren. Die meisten Ärzte haben zwar Sprechstunden, aber die sind schnell voll.

Mehr Informationen: *Das Gesundheitsportal des Bundesministeriums für Gesundheit:*
<https://gesund.bund.de/en/topics/health-and-digitization>

Die elektronischen Gesundheitsdienste in Deutschland, wie die elektronische Patientenakte (ePA), die elektronische Gesundheitskarte (eGK) und die zertifizierten Gesundheits-Apps (DiGA), haben eine Reihe von Auswirkungen auf ältere Erwachsene. Sie bieten erhebliche Vorteile für das Gesundheitsmanagement, stellen aber auch einige Herausforderungen in Bezug auf Barrierefreiheit, Benutzerfreundlichkeit und digitale Kompetenz dar. Basierend auf unseren Beobachtungen in unserer Organisation (Café Anschluss) und den Fokusgruppen, die wir im Rahmen des St@ndbyMe-Projekts durchgeführt haben (der Bericht ist auf unserer Website zu finden), wurden mehrere Vor- und Nachteile der oben genannten Dienste festgestellt. Die ePA fasst alle gesundheitsbezogenen Informationen - wie Krankengeschichte, Rezepte und Testergebnisse - in einer einzigen digitalen Akte zusammen. Dies kann für ältere Erwachsene von unschätzbarem Wert sein, insbesondere für diejenigen mit chronischen Erkrankungen oder einer komplexen medizinischen Vorgeschichte.

Wenn alle Gesundheitsdaten an einem Ort vorliegen, können sowohl Patienten als auch Gesundheitsdienstleister fundiertere Entscheidungen treffen, was potentiell die Versorgungsqualität verbessert.

Ältere Erwachsene suchen oft mehrere Gesundheitsdienstleister auf. Die ePA ermöglicht einen nahtlosen Informationsaustausch zwischen den Leistungserbringern und verringert so das Risiko von Medikationsfehlern, doppelten Tests oder Lücken in der Versorgung. Dies ist besonders vorteilhaft für ältere Patienten, die mit mehreren Krankheiten zu tun haben [76]. Unsere Erfahrungen und Beobachtungen deuten jedoch darauf hin, dass viele ältere Erwachsene Schwierigkeiten haben, auf ihre ePA zuzugreifen und sie zu verwalten, vor allem, wenn sie keine digitalen Kenntnisse haben. Ohne angemessene Unterstützung kann es ihnen schwerfallen, sich in diesem System zurechtzufinden, und sie könnten die Vorteile einer umfassenden digitalen Gesundheitsakte verpassen.

Darüber hinaus erklärt die Regierung, dass die eGK (elektronische Gesundheitskarte) die Bearbeitung von Versicherungsansprüchen und den Austausch grundlegender medizinischer Daten erleichtert und die Verwaltung für ältere Erwachsene vereinfacht. Sie automatisiert zum Beispiel die Überprüfung der Versicherung bei Arztterminen, was den Papierkram und die Wartezeiten reduzieren kann.

In einem Notfall können Gesundheitsdienstleister schnell auf wichtige

Gesundheitsinformationen zugreifen, wenn der Patient eine eGK mit aktivierten Notfalldaten verwendet. Dies kann für ältere Erwachsene mit chronischen Erkrankungen oder Allergien lebensrettend sein [76]. Nach unseren Beobachtungen und den Ergebnissen der im Rahmen des St@ndbyMe-Projekts durchgeführten Fokusgruppen verstehen einige ältere Erwachsene jedoch möglicherweise nicht ganz, welche Funktionen auf der eGK verfügbar sind oder wie sie aktiviert werden können, wie etwa die Speicherung von Notfalldaten. Außerdem sind manchmal Kartenlesegeräte und sichere PINs erforderlich, was die Zugänglichkeit erschweren kann.

Die zertifizierten Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA) bieten Anwendungen für das Management chronischer Erkrankungen wie Diabetes oder Bluthochdruck durch Erinnerung an die Einnahme von Medikamenten, Verfolgung von Symptomen oder Lifestyle-Coaching [77].

Viele dieser Apps können das Selbstmanagement verbessern, was besonders für ältere Erwachsene, die mit langfristigen Gesundheitsproblemen zu kämpfen haben, nützlich ist. Zu den DiGA-Apps gehören Ressourcen für psychische Gesundheit, Bewegung und Vorsorge, die älteren Erwachsenen durch die Förderung eines aktiven Lebensstils und psychischen Wohlbefindens zugute kommen können. Sie können virtuelle Konsultationen, kognitive Übungen oder den Zugang zur Telemedizin bereitstellen, wodurch sich der Bedarf an persönlichen Besuchen verringern könnte.

Nach unseren Beobachtungen und den Ergebnissen der Fokusgruppen, die im Rahmen des St@ndbyMe Projekt durchgeführten Fokusgruppen können ältere Erwachsene jedoch Schwierigkeiten mit der Benutzerfreundlichkeit von DiGA-Apps haben, insbesondere diejenigen, die mit Smartphones oder Tablets weniger vertraut sind. Viele GesundheitsApps sind auf jüngere Nutzer zugeschnitten, und die Benutzeroberflächen nehmen möglicherweise keine Rücksicht auf Zugänglichkeitsanforderungen wie größere Schriftarten oder eine vereinfachte Navigation. Apps erfordern möglicherweise Updates oder Smartphone-Kompatibilität, die ältere Geräte nicht unterstützen, was den Zugang ebenfalls einschränken kann. Angesichts des Fokus der Deutschen auf den Datenschutz könnten ältere Erwachsene aufgrund von Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit vorsichtiger oder sogar zögerlich sein, wenn es um die Nutzung digitaler Gesundheitsakten oder Apps geht. Sie könnten sich Sorgen machen, wer auf ihre Gesundheitsdaten zugreifen kann, wie sicher sie gespeichert sind oder ob sie missbraucht werden könnten. Ältere Erwachsene sind möglicherweise auch stärker anfällig für Bedrohungen der Cybersicherheit, insbesondere wenn sie kaum Erfahrungen mit sicheren digitalen Verfahren haben.

Ausgehend von unseren Beobachtungen und Erfahrungen bei der Arbeit im Café Anschluss können wir sagen, dass für ältere Erwachsene, die Zugang zu digitalen Gesundheitsanwendungen haben und sie nutzen können, diese von großem Nutzen sein können. Sie ermöglichen es älteren Patienten, proaktiv mit ihrer Gesundheit umzugehen, ihre Medikamente im Auge zu behalten, ihre Symptome zu überwachen, und mit ihren Gesundheitsdienstleistern in Kontakt zu bleiben. Ältere Erwachsene, die keinen digitalen Zugang haben oder nicht über entsprechende Kenntnisse verfügen, könnten jedoch benachteiligt werden, wenn diese elektronischen Gesundheitsdienste zum

Hauptinstrument für die Verwaltung von Gesundheitsinformationen werden. Diese digitale Kluft birgt die Gefahr, dass diejenigen ausgeschlossen werden, die nicht in der Lage sind, diese Hilfsmittel eigenständig zu nutzen oder denen ein Unterstützungsnetz fehlt, das ihnen dabei hilft.

Bestes Verfahren 3 - Information und Aufklärung

Deutschland hat eine lange Tradition der sozialen Gleichheit, die durch das Gesetz gefördert wird. Nach dem Gini-Index [78] gilt das Land im internationalen Vergleich als eine Gesellschaft mit geringer Einkommensungleichheit. Der deutsche Staat bietet seinen Einwohnern umfangreiche Rechtsansprüche auf Familienförderung und soziale Sicherheit. Laut einer von der UN veröffentlichten Studie gehört Deutschland zu den Ländern mit der höchsten Bereitschaft, Gemeinschaftsgüter durch Steuern zu finanzieren. Information und Bildung gehören zu den sozialen Gemeinschaftsgütern [79].

Die BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen) [73] vertritt die Interessen der älteren Generationen in Deutschland. In der BAGSO sind rund 120 Verbände und zivilgesellschaftliche Organisationen zusammengeschlossen, die von älteren Menschen getragen werden oder sich für die Interessen älterer Menschen engagieren. Die Vielfalt, Kompetenz und das Engagement ihrer Mitglieder sind die Stärke der BAGSO. Über ihre Mitgliedsverbände ist sie immer nah an den Wünschen und Bedürfnissen älterer Menschen.

In wichtigen Politikfeldern bringt die BAGSO Themen auf die politische Tagesordnung, die für die Lebensqualität älterer Menschen relevant sind. In Positionspapieren und Stellungnahmen benennt sie Anforderungen für ein besseres Leben im Alter und gibt Anregungen für politisches Handeln auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene. Die BAGSO wendet sich direkt an die immer vielfältiger werdenden älteren Generationen und liefert Impulse für die Gestaltung der Lebensphase Älterer. Die BAGSO ist eine überparteiliche und überkonfessionelle Nichtregierungsorganisation, die das Programm „DigitalPakt Alter“ vorantreibt. Unter dem Motto „Unterstützen. Lernen. Netzwerke schaffen“ unterstützt die BAGSO ältere Menschen beim Auf- und Ausbau ihrer digitalen Kompetenzen. Dazu fördert sie praxisnahe Lern- und Beratungsangebote vor Ort, macht erfolgreiche Projekte sichtbar und bietet allen Interessierten einen leichten Zugang zu hilfreichen Informationen.

Eine der Organisationen unter dem Dach der BAGSO ist der Frankfurter Verband e. V. [80] mit seinem Projekt Café Anschluss [81]. Der Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e. V. ist der größte Anbieter sozialer Einrichtungen in Frankfurt am Main. Er betreibt seit 1918 mehrere Seniorenheime, Tagespflegeeinrichtungen, einen Pflegedienst für Seniorenwohnungen, einen ambulanten Pflegedienst, Treffpunkte für die Generation 50+ und viele weitere soziale Projekte und Nachbarschaftsdienste.

Eines dieser sozialen Projekte ist das Café Anschluss, ein Teil des Zentrums Dornbusch, zu dem auch die Kreativwerkstatt gehört. Das Café Anschluss ist ein Team von mehr als

40 engagierten Senior:innen, die ehrenamtlich arbeiten, sowie zwei hauptamtlichen Mitarbeitern. Gemeinsam bestimmen sie das Programm, das Angebot und die Atmosphäre innerhalb der Projektgruppe.

Seit über 25 Jahren bietet das Café Anschluss Menschen ab 50 Jahren Unterstützung beim Einstieg in die Welt der Computer und des Internets. Das Café Anschluss erleichtert den Zugang zu modernen Technologien und hilft Senioren, ohne Angst und Leistungsdruck herauszufinden, ob diese für sie nützlich sind.

Es stellt Senioren auch Informationen über Zentren und Pflegeheime des Frankfurter Verbandes, das Rathaus für Senioren der Stadt Frankfurt und weitere Behörden (z.B. die Behördennummer 115 für alle Verwaltungsfragen) bereit. Darüber hinaus bietet das Café Anschluss einen Ort für verschiedene Aktivitäten, von Lese- und Schreibgruppen über Konzerte und Theateraufführungen, Filme, Pen-and-Paper Rollenspiele bis hin zu Ausflügen und Wanderungen. Der Name ist Programm, denn Anschluss steht für Verbindung.

Best Practice 4 – Digital mobil im Alter

Das Projekt *Digital mobil im Alter* ist eine gemeinsame Initiative von O₂ Telefónica und der Stiftung Digitale Chancen. Ziel des Projekts ist es, älteren Menschen den Zugang zur digitalen Welt zu erleichtern und ihre digitale Teilhabe zu stärken. Es richtet sich insbesondere an Personen, die wenig oder keinerlei Erfahrung mit digitalen Technologien haben. Im Mittelpunkt steht der Aufbau digitaler Kompetenzen, um Selbstständigkeit zu fördern und soziale Teilhabe im Alter zu unterstützen.

Das Projekt basiert auf vier zentralen Bausteinen:

- (1) Zugang zu digitalen Geräten,
- (2) pädagogische und technische Begleitung,
- (3) ansprechende, interaktive Lernformate und
- (4) eine aktive Auseinandersetzung mit digitalen Trends.

So werden beispielsweise speziell für ältere Menschen konfigurierte Tablets und Smartphones mit mobiler Datenverbindung für einen Zeitraum von acht Wochen an Senioreneinrichtungen verliehen. Die Geräte beinhalten mobile Datentarife, Einführungsmaterialien und Zugang zu technischer Unterstützung über eine Hotline. Dadurch entsteht ein praktischer, niedrighschwelliger Zugang zu digitaler Technik. Zusätzlich stellt das Projekt umfangreiche Bildungsunterlagen bereit, darunter ein wissenschaftlich fundierter Leitfaden für Trainerinnen und Trainer mit praxisnahen Methoden zur Vermittlung digitaler Kompetenzen. Spielerische Formate wie digitale Spaziergänge oder Stadtrallies verbinden Bewegung, kulturelle Anregung und digitales Lernen und ermöglichen den Teilnehmenden, digitale Werkzeuge in vertrauter Umgebung zu erkunden.

Zudem greift das Projekt gesellschaftlich relevante Themen wie Desinformation und künstliche Intelligenz auf. Eine begleitende Podcast-Reihe beleuchtet Chancen und Herausforderungen digitaler Technologien im Alltag älterer Menschen. Darüber hinaus wird das Angebot durch regelmäßige Veranstaltungen, digitale Spiele und eine wachsende Online-Wissensplattform ergänzt.

Digital mobil im Alter versteht sich als Bildungs- und Beteiligungsprojekt, das ältere Menschen als gleichberechtigte Akteure behandelt, ihr Vertrauen im Umgang mit digitalen

Medien stärkt und Freude, Orientierung und soziale Einbindung fördert. Durch die Verbindung von technischem Zugang, Anleitung und gemeinschaftsbasiertem Lernen trägt es dazu bei, digitale Ungleichheit zu verringern und ältere Menschen zu befähigen, die digitale Welt selbstbestimmt und sinnvoll zu nutzen.

Best Practice 5 – Digital Kompass

Digital Kompass ist eine bundesweite, öffentlich geförderte Initiative, die gemeinsam von BAGSO (der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen) und Deutschland sicher im Netz (DsiN) koordiniert wird. Unterstützt wird das Programm unter anderem von Verbänden für hör- und sehbeeinträchtigte Menschen, der Universität Vechta sowie der Verbraucher Initiative. Hauptziel ist es, digitale Hürden abzubauen – insbesondere für ältere Erwachsene und Menschen mit Sinnes- oder Mobilitätseinschränkungen – und ihnen einen sicheren, selbstständigen Umgang mit digitalen Anwendungen zu ermöglichen.

Um dieses Ziel zu erreichen, bietet *Digital Kompass* folgende Elemente:

- **Digitale Lerntandems:** Digital kompetente Freiwillige, häufig Studierende („Internet-Lotsinnen“), unterstützen Ältere in persönlichen Eins-zu-eins-Situationen – vor Ort oder im häuslichen Umfeld.
- **Lokale Anlaufstellen (Standorte):** Bundesweit bieten diese Orte individuelle Beratung, Kurse und Gruppengespräche an – auch speziell für Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen.
- **Online-Veranstaltungen:** Barrierearme Webinare zu aktuellen Themen wie Datenschutz, Online-Shopping oder smarten Geräten; viele werden aufgezeichnet und später bereitgestellt.
- **Bildungsmaterialien:** Eine sorgfältig zusammengestellte Medienbibliothek mit rund 250 Materialien – darunter Leitfäden, Checklisten, Quizformate, Podcasts und Präsentationen – zu Themen wie Gesundheit, Sicherheit, Finanzen, Mobilität und Technik.
- **Schulungen für Freiwillige:** Spezielle Qualifizierungen bereiten ehrenamtliche Mentorinnen und Mentoren darauf vor, Menschen mit Sinnesbeeinträchtigung wirksam beim Umgang mit digitalen Werkzeugen zu unterstützen.

Das gesamte Angebot ist kostenfrei und wird durch Bundesministerien finanziell gefördert. Ein Steuerungsgremium mit Fachleuten der Partnerorganisationen stellt sicher, dass das Programm kontinuierlich an den Bedürfnissen seiner Zielgruppen ausgerichtet bleibt.

Beste Verfahren in der Tschechischen Republik

Von PhDr. Jana Pšejová und Ing. Simona Matějková, APSS CR

Im Rahmen der Digitalen Dekade 2030 hat es sich die Europäische Union zum Ziel gesetzt, den Anteil der Bürger:innen mit digitalen Kompetenzen auf 80 % zu steigern und mindestens 20 Millionen IT-Fachkräfte innerhalb der EU zu erreichen. Prognosen zufolge werden ohne entsprechende Maßnahmen jedoch voraussichtlich nur 59 % der Bevölkerung digitale Kompetenzen besitzen und lediglich 12 Millionen IT-Fachkräfte zur Verfügung stehen – wobei der Frauenanteil im IT-Sektor nur bei 19 % liegt [82]. Im Wirtschaftssektor hat es sich die EU zum Ziel gesetzt, dass 90 % der kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) ein grundlegendes Niveau der Digitalisierung erreichen und

75 % der Unternehmen Technologien wie KI, Cloud und Big Data nutzen. Bis 2022 haben jedoch nur 69 % der Unternehmen eine grundlegende Digitalisierung erreicht und 8 % nutzen KI [82].

Nicht zuletzt stehen die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und die nachhaltige Ausgestaltung digitaler Prozesse im Fokus, wobei insbesondere die Bedeutung von Innovation sowie die Förderung der Prinzipien einer digitalen Gesellschaft betont werden.

Die Tschechische Republik wird im Anhang zum Bericht über die Digitale Dekade der EU als ein Land mit ungenutztem digitalem Potenzial beschrieben, das gleichzeitig bei internationalen Technologieprojekten und Bestrebungen in den Bereichen Quantentechnologien und Mikrochips eine herausragende Rolle spielt. Mit 60 % der Bevölkerung, die zumindest über digitales Grundwissen verfügen, liegt die Tschechische Republik über dem europäischen Durchschnitt, aber mit einem Anteil von nur 4,5 % IT-Fachkräften an der Gesamtzahl der Beschäftigten und 11 % Frauen in der IT-Branche liegt sie unter dem EU-Durchschnitt [82].

Im Bereich der Unternehmensdigitalisierung liegt die Tschechische Republik mit 68 % der KMU auf einem grundlegenden Digitalisierungsniveau in etwa im europäischen Durchschnitt, hinkt jedoch bei der fortgeschrittenen Nutzung von KI, Cloud-Diensten und Big Data hinterher. Der Bericht empfiehlt der Tschechischen Republik, die Unterstützung der Digitalisierung zu verstärken, IT-Fachkräfte auszubilden und die Cybersicherheit und Infrastruktur, insbesondere in ländlichen Gebieten, zu verbessern, um ihr digitales Potenzial zu maximieren [83].

In der Tschechischen Republik hat das Interesse und das Engagement der Senioren bei der Nutzung digitaler Technologien deutlich zugenommen, aber es gibt immer noch erhebliche Hindernisse [84]. Obwohl Schritte unternommen werden, um Senioren in die digitale Welt zu integrieren, verfügen viele weder über die dazu notwendigen Fähigkeiten, noch die Ressourcen oder die Unterstützung. Dies hebt hervor, dass Senioren in diesem Land im Vergleich zu anderen Altersgruppen in Bezug auf digitales Grundwissen oft hinterherhinken.

Eine Ausweitung des Internetzugangs und gezielte Bildungsprogramme sind zwar ein Schritt in die richtige Richtung, um den Prozentsatz der Senioren zu erhöhen, die digitale Dienste zur Kommunikation, zur Unterhaltung und für den Zugang zu Informationen nutzen, sie machen aber auch deutlich, dass die Anstrengungen zur Überwindung der digitalen Kluft weiter verstärkt werden müssen [85]. Diese Bemühungen sollten sich auf die Bereitstellung von personalisierter Unterstützung und Bildung konzentrieren, um Senioren in die Lage zu versetzen, vollwertige Teilnehmer der digitalen Gesellschaft zu werden, was ihre soziale Teilhabe und Unabhängigkeit verbessern wird.

Es ist auch wichtig, die Situation kontinuierlich zu beobachten und nach seniorenspezifischen Barrieren zu suchen, die sie daran hindern, digitale Produkte sinnvoll zu nutzen, da es sich oft um relativ unverständliche und nicht greifbare Veränderungen handelt [84]. Es ist wünschenswert, diese Barrieren aktiv zu beseitigen und den Senioren gleichzeitig geeignete Lösungen anzubieten. Die aktuelle

Digitalisierung sozialer Dienstleistungen kann in drei Hauptgruppen unterteilt werden. Die erste Gruppe ist die digitale Kommunikation, die zweite ist der Einsatz von Technologie zur Verbesserung der Nutzersicherheit und die dritte ist der Einsatz von Robotik in der Pflege. Ein integraler Bestandteil der sozialen Dienstleistungen ist auch die Gesundheitsfürsorge, d. h. die medizinische Versorgung, so dass auch die Telemedizin ihren Platz hat, z. B. in Pflegeheimen für ältere Menschen.

Die COVID-19-Pandemie war ein wichtiger Beschleuniger der Digitalisierung im Bereich der sozialen Dienste. Sozialarbeiter aus sozialen Präventionsdiensten sowie professionelle Berater begannen, Sozialberatung, Ratschläge oder Krisenintervention aus der Ferne anzubieten, und dieser Trend hält an. In den stationären sozialen Diensten, insbesondere in Seniorenheimen, wurde die digitale Kommunikation zu einer Folge der längeren Schließung dieser Dienste für die Klienten. Der natürliche soziale Kontakt wurde schnell durch digitale Mittel ersetzt.

Die zweite Gruppe besteht aus Technologien, die verschiedene Sensoren, Ortungsgeräte, Überwachungs- und Kontrollsysteme usw. darstellen. Erhebliche Fortschritte wurden beispielsweise bei den Notfalldiensten erzielt. Technologien werden auch im Bereich der stationären Sozialdienste eingesetzt, wobei die Niederlande in Europa eine Vorreiterrolle spielen.

Dazu gehören Systeme zur Überwachung von Aktivitäten, der Bewegung von Klienten in Zimmern, auf Betten usw. oder intelligente Uhren/Armbänder, die den Klienten die Türen und den Zugang zu verschiedenen Zimmern und Räumen öffnen und gleichzeitig das Personal darüber informieren, dass z. B. ein demenzkranker Klient den Bereich der Einrichtung verlassen hat, usw. Dies bringt natürlich eine ganze Reihe von ethischen Dilemmas und Diskussionen mit sich. Der dritte Bereich – der Einsatz von Robotik in der Pflege – steckt noch in den Kinderschuhen, und zum jetzigen Zeitpunkt ergänzen Roboter den sozialen Kontakt eher, als ihn zu ersetzen [86] [87].

Beste Verfahren in der Tschechischen Republik

Die Tschechische Republik führt eine Reihe von Aktivitäten durch, die als Inspiration für die Einbeziehung von Senioren in die digitale Gesellschaft dienen können. Diese Beispiele veranschaulichen gut, wie man digitale Technologien effektiv zur Entwicklung von Fähigkeiten, zur Verbesserung von Dienstleistungen und zur Förderung der Teilhabe nutzen kann, was zu einer besseren Lebensqualität im Land beiträgt.

Bestes Verfahren 1 - Zugang zu nützlichen Informationen und Bildung 1.a: Projekt „Digital Odyssey“ [88]

Das Programm „Digital Odyssey“, das von der Vodafone-Stiftung im Rahmen der internationalen Initiative „Hi Digital“ durchgeführt wird, zielt darauf ab, Menschen, insbesondere Senioren über 65 Jahren, durch die Förderung ihrer digitalen Kompetenz und Unabhängigkeit zu stärken. Die übergreifende Vision ist es sicherzustellen, dass jeder an der digitalen Welt teilhaben kann, um so digitale, wirtschaftliche, betriebliche und soziale Isolation zu vermeiden.

Digital Odyssey bietet einen kostenlosen Online-Kurs an, der sich speziell an Nutzer richtet, die wenig oder gar keine Erfahrung mit dem Internet haben. Der Kurs bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Entwicklung grundlegender digitaler Fertigkeiten und behandelt grundlegende Themen wie Internetnutzung, Smartphone-Grundlagen und AppNavigation. Diese Lektionen zielen darauf ab, die Teilnehmer mit den Fähigkeiten auszustatten, die sie benötigen, um sich sicher in der digitalen Landschaft zurechtzufinden. Der Kurs ist flexibel, so dass die Senioren ihn in ihrem eigenen Tempo absolvieren können, entweder unabhängig oder mit der Unterstützung eines Mentors, der zusätzliche Hinweise geben kann.

Eines der herausragenden Merkmale des Programms Digital Odyssey ist der Intergenerationale Übersetzer. Dieses innovative Werkzeug hilft den Teilnehmern, Sprachbarrieren zu überwinden, indem es einfache Erklärungen für unbekannte digitale Begriffe liefert. Es ist besonders nützlich für Personen, die Schwierigkeiten haben, bestimmte Anweisungen, Beschreibungen oder andere Texte zu verstehen. Die App wird ständig weiterentwickelt und um neue Funktionen und Möglichkeiten ergänzt, um die Nutzer besser unterstützen zu können. **1.b: Projekt „Wise Owl“ [89]**

Die Wise Owl-Initiative, die von Moudrá Sovička z.s. in Zusammenarbeit mit der Plattform Česko.Digital durchgeführt wird, soll die digitale Kompetenz von Senioren verbessern, während gleichzeitig das Gefühl der Einsamkeit verringert und die Beziehungen zwischen den Generationen gefördert werden. Ihr übergeordnetes Ziel ist es, ein unterstützendes Umfeld zu schaffen, das Senioren dazu ermutigt, sich neue Technologien zu eigen zu machen, was zu einem größeren sozialen und beruflichen Engagement führt.

Seit seiner Gründung im Jahr 2015 hilft Wise Owl Senioren dabei, sich sicher in der Komplexität moderner Technologien und digitaler Dienste zurechtzufinden. Die nächste Phase des Projekts umfasst die Entwicklung einer Online-Plattform, die Senioren mit digitalen Assistenten und Spendern in der gesamten Tschechischen Republik zusammenbringen soll. Diese Plattform wird eine Karte der verfügbaren digitalen Assistenten, detaillierte Informationen über ihre Arbeitsbelastung und ein einfach zu bedienendes Terminbuchungssystem enthalten. Wichtig ist, dass alle Dienstleistungen, die über die Plattform angeboten werden, für Senioren kostenlos sind. Damit wird sichergestellt, dass finanzielle Bedenken kein Hindernis darstellen.

Das Projekt befasst sich mit mehreren häufig auftretenden Hindernissen für die Nutzung digitaler Technologien durch Senioren, darunter Ängste vor der Verwendung unbekannter Geräte, die mit der Technologie verbundenen Kosten und ein Mangel an persönlicher Unterstützung. Durch die Verbindung von Senioren mit digitalen Assistenten, die individuelle Hilfe leisten können, will Wise Owl das Vertrauen in die Nutzung von Technologie stärken. Darüber hinaus soll die Initiative das generationsübergreifende Lernen und die Zusammenarbeit fördern, indem Verbindungen zwischen jüngeren digitalen Assistenten und älteren Lernenden hergestellt werden.

1. c: Elpida und das Elbot-Projekt [90]

Elpida z.s. bemüht sich, die digitale und mediale Kompetenz von Senioren durch verschiedene Bildungsinitiativen zu verbessern. Die Vision der Organisation ist es, ältere Erwachsene durch den Zugang zu qualitativ hochwertigen Bildungs- und Kulturangeboten zu stärken und dadurch eine positive Wahrnehmung des Alterns zu fördern. Eines der Hauptziele der Organisation ist es, sicherzustellen, dass Senioren im ganzen Land Zugang zu digitalem Lernen und Medienerziehung haben, um diese Ressourcen zugänglicher und wirkungsvoller zu machen.

Um diese Ziele zu erreichen, führt Elpida eine Reihe von Aktivitäten durch, die sich auf die Verbesserung der digitalen Fähigkeiten von Senioren und die Förderung des lebenslangen Lernens konzentrieren. Zu den herausragenden Initiativen gehört das Projekt „Senioren schreiben Wikipedia“, das Senioren aktiv in die Mitarbeit an Wikipedia einbezieht und so sowohl ihre digitalen Kompetenzen als auch ihr Engagement bei der Erstellung von Online-Inhalten fördert. Außerdem werden Kurse zur Medienkompetenz angeboten, in denen Senioren lernen, Informationen kritisch zu bewerten, glaubwürdige Quellen zu erkennen und Fehlinformationen oder Fake News zu identifizieren.

Das Projekt „Medien und digitale Bildung“ erweitert diese Möglichkeiten, indem es den Bereich des digitalen Lernens auf verschiedene Formate und Themen ausdehnt. Ein zentrales Element des Projekts ist die ELBOT-Plattform, ein innovatives E-Learning-Tool, mit dem sich Senioren bequem von zu Hause aus weiterbilden können. ELBOT bietet eine breite Palette von Kursen, die auf die Fähigkeiten und Interessen der Senioren zugeschnitten sind, und bietet nicht nur Bildungsinhalte, sondern auch eine interaktive Umgebung, die die Kommunikation und das soziale Engagement fördert.

1.d : Bildung und Unterstützung für Senioren im tschechischen Bibliotheksnetz [91]

Die Tschechische Republik zeichnet sich durch ein gut ausgebautes Netz von Bibliotheken aus, das bis in kleine Gemeinden reicht, wo sie die Bildung älterer Menschen maßgeblich unterstützen und ihnen einen Zugang zum Internet und professionelle Unterstützung bieten können. Dank der Modernisierung und Digitalisierung der Dienstleistungen erleichtern die Bibliotheken den Zugang zu Bildung und zum kulturellen Erbe, unterstützen lebenslanges Lernen und spielen eine Schlüsselrolle im Gemeinschaftsleben.

Die Erfahrungen der Bibliotheken im Land zeigen, dass die Senioren grundsätzlich sehr daran interessiert sind, durch Bibliotheken zu lernen. Was den Inhalt der Bildungsveranstaltungen angeht, so sind die am häufigsten nachgefragten Themen die Arbeit mit Fotos, das Erstellen von Familienstammbäumen, das Erkennen der Qualität von Informationen und die Informationssicherheit. Diese Themen spiegeln das Interesse der Senioren an praktischen Fähigkeiten wider, die sie in ihrem täglichen Leben anwenden können. Die Bildungskurse werden in vielen Bibliotheken im ganzen Land durchgeführt, die alle über Computerstationen mit Internetanschluss und sachkundige Mitarbeiter verfügen, die den Senioren zur Verfügung stehen. An vielen Standorten werden auch andere, umfassendere Dienstleistungen angeboten, die in den Gemeinden getestet werden (z. B. Gesundheitskioske).

Beispiele:

<https://www.knihovnabbb.cz/>



<https://www.svkkl.cz/>



<https://www.mlp.cz/>



Bestes Verfahren 2 - Staat und öffentliche Verwaltung unterstützen die Digitalisierung 2.a: Digitalisierung des Staates für alle [92]

Es ist wünschenswert, ältere Menschen in die staatlichen Digitalisierungsaktivitäten einzubeziehen, da die traditionellen, papierbasierten Möglichkeiten auslaufen. Für ältere Menschen ist dies von Vorteil, da sie sich den oft komplizierten Weg zur Erledigung ihrer Angelegenheiten ersparen. Dies kann nur genutzt werden, wenn die neuen digitalen Dienste so gestaltet sind, dass sie für sie zugänglich sind und sie gleichzeitig ausreichend Unterstützung und Aufklärung erhalten. Am besten ist es, wenn die Senioren direkt in die Entwicklung und Erprobung der Apps einbezogen werden.

Ein Beispiel dafür ist die Einbeziehung von Senioren in den Test der mobilen App „Bürgerportal“, die von der Agentur für Digitales und Information entwickelt wurde. Die Senioren gaben Feedback zur Handhabung, zum Design und zur Übersichtlichkeit der Anwendung, was bei der weiteren Entwicklung und Verbesserung hilfreich ist. Die Initiative konzentrierte sich auf die Wichtigkeit eines klaren und zugänglichen Designs für ältere Nutzer und unterstützte die Bemühungen, den Senioren die Angst vor der Nutzung der digitalen Technologie zu nehmen.

2.b: Digitale Tschechische Woche 2023 (mit Schwerpunkt auf Senioren) [93]

Die Woche der Digitalen Tschechische Republik 2023 ist eine große Veranstaltung, die sich auf die digitale Bildung konzentriert. Die Veranstaltung, die nahezu alle Regionen des Landes umfasst, bietet über 100 Bildungsformate und unterstreicht eindrucksvoll die Bedeutung des lebenslangen Lernens sowie grundlegender digitaler Kompetenzen. Im Jahr 2023 richtete sich die Veranstaltung auf ein breites Themenspektrum aus – darunter Künstliche Intelligenz und Online-Sicherheit – mit besonderem Fokus auf Senior:innen sowie Jugendliche. Damit wurde die Notwendigkeit betont, digitale Kompetenzen generationenübergreifend zu stärken. Diese Initiative, unterstützt vom stellvertretenden Ministerpräsidenten für Digitalisierung Ivan Bartoš, stellt einen bedeutenden Schritt in Richtung einer stärkeren digitalen Teilhabe dar, die staatlich gefördert wird.

2.c: Erleichterung des sicheren Zugangs von Senioren zu Geldmitteln und Nutzung der digitalen Identität [94]

Die Senioren gewöhnen sich allmählich an die Nutzung moderner elektronischer Dienstleistungen, was sich auch darin zeigt, dass fast 50 % von ihnen Zugang zum EBanking ihrer Bank haben. Es ist daher offensichtlich, dass sie jetzt bereit und in der

Lage sind, es für ihre Bankgeschäfte und andere offizielle Angelegenheiten wie das Online-

Ausfüllen des Volkszählungsfragebogens zu nutzen. Dies fördert auch eine digitale Akzeptanz unter den älteren Menschen und ist eine Gelegenheit, den Senioren beispielsweise die Nutzung der Verifikation über ihr Bankkonto näher zu bringen. Es scheint wichtig hier klarzustellen, dass sich dieser Dienst ausschließlich auf die Identitätsüberprüfung bezieht, nicht auf Bankkonten oder Transaktionen selbst.

Die Bankidentität ermöglicht es Seniorinnen und Senioren, mit nur einem einzigen Login unkompliziert auf eine Vielzahl öffentlicher Dienstleistungen und Online-Transaktionen zuzugreifen – was ihren Alltag erheblich erleichtert. Gleichzeitig sorgen integrierte Sicherheitsmaßnahmen für geschützte Kommunikationswege mit Behörden. Der Dienst fördert somit die Selbstständigkeit und stellt für ältere Menschen eine wertvolle Brücke zu einer inklusiveren und besser zugänglichen digitalen Gesellschaft dar.

2.d: TeleMedPoint [95]

TeleMedPoints sind innovative Kontaktstellen, die mit modernen Telemedizinsystemen ausgestattet sind und es dem Einzelnen ermöglichen, Vitalzeichen und Gesundheitsparameter wie Blutdruck, Herzfrequenz, Blutzucker und mehr zu messen, entweder selbstständig oder mit Hilfe eines geschulten Assistenten. Die Nutzer können diese Messungen problemlos mit ihrem Arzt teilen, eine Videokonsultation durchführen oder andere Gesundheitsdienste in Anspruch nehmen. Die in TeleMedPoints verwendeten Geräte sind genau, zuverlässig und als medizinische Geräte registriert. Die Datensicherheit wird durch Verschlüsselung und Übertragung über ein sicheres Netz gewährleistet, so dass das Risiko eines Missbrauchs ausgeschlossen ist. Derzeit stehen sie unter den Bewohnern abgelegener Dörfer in der Mährisch-Schlesischen Region zur Verfügung, wo ihr Betrieb getestet wird.

2.e: Senioren gegen Internetschurken [96]

Das Nationale Büro für Cyber- und Informationssicherheit (NUCIB), die wichtigste Behörde für Cybersicherheit in der Tschechischen Republik, konzentriert sich auf Prävention, Bildung und methodische Unterstützung in diesem Bereich. Als Teil seiner Bemühungen, die Sicherheit des digitalen Umfelds im Einklang mit der nationalen Cybersicherheitsstrategie für den Zeitraum 2021-2025 zu verbessern, hat das NUCIB das SENIOR-Tool entwickelt. Diese Initiative unterstreicht die Bedeutung der Aufklärung von Senioren, die als eine wichtige Gruppe von Nutzern digitaler Technologien und des Internets gelten, um sicherzustellen, dass sie sich online sicher fühlen. Die Bekanntmachung und die Vorteile des SENIOR-Tools wurden über eine offizielle Pressemitteilung auf der Website des NCIB sowie durch Berichte und Nachrichtenbeiträge im tschechischen Fernsehen kommuniziert. Die Entwicklung des Tools wurde zudem von mehreren Partnerorganisationen unterstützt, darunter auch von der Polizei der Tschechischen Republik. Weitere Kurse zur Stärkung der Sicherheitskompetenzen sind für Senioren auf dem Awareness-Portal verfügbar, wie zum Beispiel der Online-Kurs Give Cyber.

Bestes Verfahren 3 - Inspirierende Veranstaltungen und Apps 3.a: Auswahl von Apps, die für Senioren geeignet sind

Es ist gut zu wissen, dass nicht alle Tools speziell für ältere Menschen entwickelt oder angepasst werden müssen. Oft reicht es aus, eine geeignete Auswahl vorzubereiten, sie an einem vertrauenswürdigen Ort zu platzieren und sie bekannt zu machen. Auf diese Weise ist es möglich, eine geeignete Auswahl an Anwendungen zu finden, ob praktisch, lehrreich oder unterhaltsam, z. B. auf:

1. der Website der Evangelischen Kirche der Böhmisches Brüder, genauer gesagt dem Lifetool Social Activation Service von <https://lifetool.diakonie.cz/clanky/typy-na-vhodne-aplikace-pro-senior/>
2. der Website von Active Senior, speziell auf der Seite Best Mobile Apps for Seniors - <https://www.asenior.cz/nejlepsi-mobilni-aplikace-pro-senior/>
3. der Website der Elektronikhandelskette Datart, speziell auf der Seite Make life easier for the elderly. Laden Sie praktische mobile Apps für Senioren herunter. <https://www.asenior.cz/nejlepsi-mobilni-aplikace-pro-senior/>

3.b: Tschechische App für Senioren Senifit [97]

Die Entwickler der App haben es sich zum Ziel gesetzt, Senioren einen Service auf ihrem Mobiltelefon anzubieten, der ihnen bei ihrer täglichen Routine hilft. Gleich danach liegt der Fokus auf dem Kopf, damit er nicht vergisst, und dem Körper, damit er nicht verfällt. Und das alles so, dass die Senioren Spaß haben, ein wenig Unterhaltung genießen und sich in einer Umgebung bewegen, die an das schlechtere Sehvermögen, die langsameren Reaktionen und die beeinträchtigte Feinmotorik angepasst ist.

Die App wird direkt von den Senioren getestet, die dem Entwicklungsteam sofortiges Feedback geben. Gegenwärtig (2024) ist die App in einer kostenlosen Basisversion und mit kostenpflichtigen Erweiterungsmodulen erhältlich. Das Unternehmen zeigt sich zudem offen für Implementierungen in breiteren gesellschaftlichen Strukturen oder im sozialen Dienstleistungsbereich.

Zu den weiteren Entwicklungen gehören eine Einkaufsliste, eine SOS-Gesundheitskarte oder Hörbücher. Ebenso wie Funktionen für die pflegende Familie oder die breitere Bevölkerung.

3.c : SeniorPassport - Vorteile für Senioren [98]

Hier handelt es sich um ein relativ großes, von der öffentlichen Verwaltung unterstütztes Projekt, dessen Digitalisierungspotenzial noch nicht voll ausgeschöpft wurde und das sich eher auf die Bereiche aktives Leben, Rabatte und Vorteile, einschließlich Beratung und Aktivitätsangebote konzentriert. Die User (Menschen über 55) verfügen über eine mobile App, die sie aktiv nutzen können, und die Verwendung dieser App erhöht natürlich ihre digitalen Grundkenntnisse.

Die Inhaber dieser Karte können Rabatte zwischen 5 % und 50 % auf Gesundheitsdienstleistungen, Reisen, Mahlzeiten, Unterkünfte, Bildungsaktivitäten, Besuche von Museen, Galerien und Denkmälern sowie auf allgemeine Einkäufe erhalten. Die Registrierung für das Programm ist kostenlos und die Karte bietet den Karteninhabern Vorteile, die ihr tägliches Leben einfacher und angenehmer machen.

Bestes Verfahren 4 - Virtuelle Realität in sozialen Dienstleistungen [99]

Die jüngsten technologischen Fortschritte im Bereich der virtuellen Realität (VR) und der erweiterten Realität (AR) können auch für soziale Dienstleistungen von großem Nutzen sein. Beide Technologien haben das Potenzial, die Art und Weise zu verändern, wie Sozialarbeiter mit ihren Kunden kommunizieren und wie die Kunden die Welt um sie herum wahrnehmen. VR und AR in sozialen Diensten finden nicht nur in der Ausbildung von Sozialarbeitern Anwendung, sondern auch bei der Unterstützung von Klienten mit eingeschränkter Mobilität.

Wenn man sich auf die potenziellen Vorteile von VR und AR für Menschen mit eingeschränkter Mobilität konzentriert, wird deutlich, dass die Nutzung dieser Technologien Auswirkungen auf ihre psychische Gesundheit haben kann, was für diese Menschen ein wichtiges Thema ist. Obwohl die Technologie den Wert der menschlichen Interaktion nicht ersetzen kann, kann sie als wertvolles Werkzeug dienen, um das Leben von Personen zu verbessern, die von Sozialdiensten betreut werden. VR und AR können den Klienten helfen, Furcht und Angst zu überwinden, Stress und Traumata zu bewältigen und ihr allgemeines Wohlbefinden zu verbessern, indem sie immersive Erfahrungen bieten, die reale Umgebungen und Situationen simulieren.

Für Kunden mit eingeschränkter Mobilität kann VR Erlebnisse wie Reisen, den Besuch von Veranstaltungen und die Teilnahme an Aktivitäten im Freien ermöglichen, die sonst nicht zugänglich wären. AR kann auch verwendet werden, um die Erfahrungen der Kunden in ihrer aktuellen Umgebung zu verbessern, indem interaktive und informative Touren durch ihre lokale Gemeinschaft angeboten und interessante Orte hervorgehoben werden.

Während der Einsatz von VR und AR bei der Betreuung von Kunden im Sozialdienstleistungssektor viele potenzielle Vorteile bietet, gibt es jedoch auch Risiken, die im Auge behalten werden müssen, und es müssen die notwendigen Maßnahmen ergriffen werden, um die Sicherheit und das Wohlbefinden der Kunden beim Einsatz dieser Technologien zu gewährleisten.

Bestes Verfahren 5 – Der Einsatz von Robotik in der sozialen Betreuung [100] Der Einsatz von Robotik in der Pflege steckt noch in den Kinderschuhen, und zum jetzigen Zeitpunkt ersetzen oder vielmehr ergänzen Roboter den sozialen Kontakt. Den Anfang dieses Trends machen robotische Haustiere (z.B. Hunde) oder etwa die sogenannte PARO-Robbe [101], die 1993 für demenzkranke Senioren entwickelt wurde. Ein weiterer Entwicklungssprung führt uns zu Robotern, die wir an Flughäfen oder Hotelrezeptionen sehen können. Diese halten allmählich Einzug in Seniorenpflegeheime, in der Tschechischen Republik zum Beispiel der Roboter „Pepa“ [102]. Allerdings können diese Roboter (vorerst) nur mit ihrer Umgebung kommunizieren, nach dem Vorbild des digitalen Assistenten „Siri“. Das Potenzial dieser Roboter liegt in der Fähigkeit, die biografische Geschichte eines gegebenen Kunden in seinen Speicher hoch zu laden. Da Menschen, die an Demenz leiden, sich an ihr Langzeitgedächtnis erinnern können

(jedenfalls in einem bestimmten Stadium der Demenz), einschließlich Erinnerungen an die Jugend, den Beruf usw., können grundlegende biografische Daten des Kunden in den Roboter hochgeladen werden, der dann auf die Vergangenheit des Senioren reagiert. Darüber hinaus kann er durch „Validierungstechniken“ die Senioren beruhigen oder sie z. B. davon „abhalten“, morgens zur Arbeit zu gehen.

Ein paar abschließende Worte

Von Chrysanthi Katrini, CollectiveUP

Die in diesem Leitfaden für beste Verfahren dargestellten Beispiele zeigen, dass die Länder unterschiedliche Ansätze haben bezüglich der Förderung der digitalen Teilhabe älterer Menschen. Von staatlich geförderten Initiativen bis hin zu NGO-geführten Projekten haben diese Bemühungen ein gemeinsames Ziel: die digitale Kluft zu überbrücken um sicherzustellen, dass ältere Menschen in der sich schnell entwickelnden digitalen Landschaft von heute nicht zurückgelassen werden.

Länder mit fortgeschrittener digitaler Durchdringung, wie Schweden, verfolgen umfassende öffentliche Strategien – etwa die finanzielle Unterstützung von Bibliotheken, um Schulungen zu digitaler Kompetenz sowie den Zugang zu digitalen Geräten anzubieten. Andere Nationen wie Deutschland haben Initiativen wie den "Digitalen Pakt für das Alter" ins Leben gerufen, der die Regierung und die Zivilgesellschaft zusammenbringt, um sich für die digitalen Rechte älterer Menschen einzusetzen. Im Gegensatz dazu verlassen sich Länder mit niedrigeren digitalen Durchdringungsraten, wie Griechenland, mehr auf NGO- und Basisbemühungen zur Verbesserung der digitalen Grundkenntnisse und des digitalen Zugangs älterer Menschen.

Im gesamten Leitfaden haben wir gesehen, wie digitale Plattformen das Gesundheitswesen neu erfinden, die finanzielle Unabhängigkeit verbessern und intergenerationelle Bindungen fördern können. Bibliotheken und Gemeinschaftszentren spielen eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung barrierefreier Technik-Sitzungen und Workshops. Gleichzeitig fördern Partnerschaften zwischen Unternehmen und lokalen Gemeinschaften die Entwicklung digitaler Werkzeuge, bei der Inklusivität von Anfang an mitgedacht wird. Von Gesundheitsplattformen, die die Selbstständigkeit fördern, bis hin zu digitalen Bildungsprogrammen, die speziell auf Seniorinnen und Senioren zugeschnitten sind – der gemeinsame Fokus auf Menschenrechte unterstreicht die Bedeutung der Einbeziehung älterer Generationen in den digitalen Wandel.

Die in diesem Leitfaden enthaltenen Erkenntnisse bieten eine Grundlage für Organisationen und Gemeinschaften, sich für inklusive digitale Strategien und Praktiken einzusetzen, um sicherzustellen, dass ältere Menschen gleiche Chancen haben, an der digitalen Welt teilzunehmen. Wir hoffen, dass diese Beispiele weitere Maßnahmen anregen werden, um faire und digital inklusive Gesellschaften für alle Altersgruppen zu schaffen.