

Version française au verso



© Matthias Luggen

Digital fit – auch im Alter



Impressum

Herausgeber:
Schweizerischer
Seniorenrat SSR
Kirchstrasse 24
CH-3097 Liebefeld

031 311 89 07
info@ssr-csa.ch
www.ssr-csa.ch

Co-Präsidium
Esther Waeber-Kalbermatten
& Reto Cavegn

Redaktion:
Esther Waeber-Kalbermatten
Reto Cavegn
Josianne Walpen

Übersetzung
Sylvie Castagné

Layout & Druck
Simplon Druck AG, Brig-Glis

Auflage:
2'500 Exemplare

Der Schweizerische Seniorenrat SSR vertritt die wirtschaftlichen und sozialen Anliegen der älteren Menschen gegenüber Bund, Verbänden, Institutionen, Medien und Öffentlichkeit. Der SSR bildet sich aus Mitgliedern des Schweizerischen Verbandes für Seniorenfragen (SVS) und der Vereinigung aktiver Senioren- und Selbsthilfeorganisationen der Schweiz (VASOS) und wird vom Bund unterstützt.

Liebe Leserinnen und Leser

Sie halten «Die Stimme der Senioren» in der Hand, gedruckt auf Papier und per Post verschickt. Das ist nicht mehr die Regel. Sehr vieles findet inzwischen nur noch online statt. Wir informieren uns und kommunizieren über unser Smartphone, organisieren unsere Reisen online. Behördengänge werden durch «digitale Schalter» ersetzt und über unsere Steuererklärung beugen wir uns mittlerweile am Computer. Das ist schnell und praktisch. Inzwischen gibt es kaum noch Menschen in der Schweiz, welche ohne Internet auskommen: 98 % der Bevölkerung nutzen das Internet mindestens einmal pro Woche. Ohne Computer, vor allem ohne Smartphone kommen die wenigsten mehr aus – auch Seniorinnen und Senioren nicht.

Die zunehmende Digitalisierung kann aber auch dazu führen, dass ältere Menschen ausgeschlossen werden. Sie können gewisse Angebote und Dienstleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen, weil diese nur noch online angeboten werden.

Dieses Spannungsfeld hat der Schweizerische Seniorenrat in der Tagung «Digital fit – auch im Alter» am 13. Juni 2024 in St. Gallen beleuchtet. Wir geben die beiden Schwerpunktthemen der Tagung im vorliegenden Heft wieder. Einen ausführlicheren Bericht zur Tagung und die Präsentationen der Referate finden Sie auf unserer Website www.ssr-csa.ch/veranstaltungen.

Der Seniorenrat und die Arbeitsgruppen beschäftigen sich seit langem mit der Digitalisierung und den Auswirkungen auf die ältere Bevölkerung und hat verschiedene Forderungen dazu aufgestellt (nachzulesen auf Seite 8). Insgesamt bearbeiten die Arbeitsgruppen des Seniorenrates sechs Themenschwerpunkte: Alter in der Gesellschaft und Migration, Informations- und Kommunikationstechnologie, Wirtschaft und Steuern, soziale Sicherheit, Gesundheit sowie Mobilität und Wohnen. Einen detaillierten Überblick auf unsere Aktivitäten gibt die alterspolitische Agenda, die Sie – wo sonst? – auf unserer Website www.ssr-csa.ch finden.

Esther Waeber-Kalbermatten
Co-Präsidentin Seniorenrat

Reto Cavegn
Co-Präsident Seniorenrat

PS: Abonnieren Sie unseren Newsletter, den wir in Kürze lancieren werden, mit einer kurzen Mail an info@ssr-csa.ch.

«Der digitale Graben ist kleiner geworden»

Die älteren Generationen holen auf, was die Nutzung der digitalen Technologien betrifft, und sie werden kompetenter. Die Wissenschaftlerin Lisa Kortmann hat Verständnis, dass Entwicklung und Tempo der Digitalisierung (über-)fordernd sein können – nicht nur für ältere Menschen. Sie rät, neugierig, offen und kritisch zu bleiben – und sich nicht unter Druck zu setzen, dass man alles wissen und können müsse.

Lisa Kortmann forscht zum Thema Alter und Digitalisierung (siehe Seite 5) und hat an der Tagung des Schweizerischen Seniorenrates in St. Gallen zum Thema «Unsere Gesellschaft im digitalen Wandel: (K)ein Problem für ältere Menschen!?» im Juni in St. Gallen referiert.

Stimme der Senioren: Die Schweiz ist weit fortgeschritten, was die Digitalisierung und deren Nutzung betrifft. Sie sprechen aber dennoch von einer digitalen Spaltung. Was ist darunter zu verstehen und wo ist diese Spaltung zu verorten?

Lisa Kortmann: Mit der digitalen Spaltung oder der digitalen Kluft bezeichnet man in der Fachliteratur die Unterschiede zwischen Personen-

gruppen oder Regionen bezüglich des Zugangs zu oder der Nutzung von digitalen Technologien. Sie umfasst zudem die unterschiedlichen Folgen, die aus deren Nutzung resultieren. So gibt es beispielsweise bei der Häufigkeit der Nutzung signifikante Unterschiede zwischen Personengruppen, wie Personen mit hohem und Personen mit niedrigem Bildungsniveau.

Ein Merkmal für diese Spaltung hinsichtlich der Internetnutzung ist immer noch das Alter. Menschen aus höheren Altersgruppen nutzen das Internet seltener als Menschen aus jüngeren Altersgruppen. Man weiss aber auch, dass sich diese Unterschiede über die Jahre schon etwas ausgeglichen haben.

Wenn sich die Unterschiede langsam ausgleichen, kann man dann davon ausgehen, dass sie irgendwann verschwinden werden?

In Bezug auf digitale Kompetenzen haben wir in unserem aktuellen Forschungsprojekt Digitalkompetenz 50+ Hinweise auf diese Angleichung etwa zwischen bestimmten Altersgruppen wie zum Beispiel den 50- bis 59jährigen und den 60- bis 69jährigen beobachten können. Da haben wir zum Teil keine signifikanten Unterschiede gefunden. Unsere Forschung hat jedoch auch gezeigt: Für die höheren Altersgruppen bestehen signifikante Unterschiede. In Bezug auf die Internetnutzung zeigen andere Studien, dass es insbesondere die höheren Altersgruppen sind, welche die stärksten Zuwächse in der Internetnutzung verzeichnen. Persönlich gehe ich davon aus, dass gewisse Unterschiede in Bezug auf Alter auch in Zukunft bleiben. Denn das Alter geht mit einem höheren Risiko für funktionale Einschränkungen einher, wie zum Beispiel Einschränkungen in der Feinmotorik oder im Sehen. Diese können eine Barriere für die Nutzung digitaler Technologien sein.

Die Häufigkeit der Nutzung ist das eine, wie sieht es aber mit den Kompetenzen aus?

Bin ich digital kompetent, wenn ich eine Mail verschicken und mein Smartphone bedienen kann?

Das Versenden einer E-Mail oder einer WhatsApp-Nachricht gehört tatsächlich schon dazu, allerdings auch viel komplexere Anwendungen wie zum Beispiel das Programmieren von Software.

Wie kann man denn digitale Kompetenzen definieren?

Es gibt mehrere Definitionen in der Forschung. Ich benutze die Definition der Europäischen



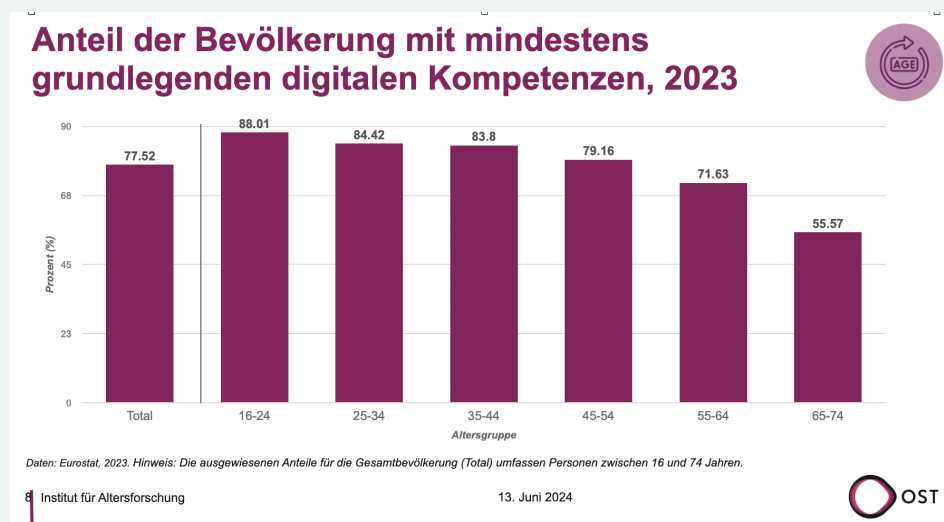
Kommission, welche digitale Kompetenz als sichere, kritische und verantwortungsvolle Nutzung und Auseinandersetzung mit digitalen Technologien versteht. An dieser Definition finde ich besonders wertvoll, dass sie die kritische Auseinandersetzung einschliesst. Somit ist die Reflexion über digitale Technologien auch eine Kompetenz. Das bedeutet in Bezug auf Online-Banking, dass nicht nur die praktische Nutzung der Technologie eine digitale Kompetenz ist, sondern auch die Auseinandersetzung mit möglichen Gefahren.

in Kontakt. Sie betreffen uns also, auch wenn wir sagen «das interessiert mich nicht» oder «ich möchte sie nicht aktiv nutzen».

Die Tatsache, dass die Digitalisierung in einem enormen Tempo fortschreitet, erschwert es der älteren Generation, einzusteigen oder mitzukommen. Wie können ältere Menschen motiviert bleiben und sich nicht abhängen lassen?

Vermutlich geht es uns allen so. Es sind nicht nur die älteren Menschen, die sich manchmal von den neusten Entwicklungen digitaler Technologien oder Anwendungen abgehängt fühlen. Auch ich kenne dieses Gefühl, dass ich manchmal nicht mehr Schritt halten kann. Wichtig ist, dass man weiterhin dazu lernt, offen und neugierig bleibt für Neues. Entlastend ist aber auch, sich bewusst zu machen, dass man nicht alles wissen oder können muss.

Sie zeigen aber auch auf, welche Chancen die Digitalisierung für die ältere Generation mit sich bringt.



In der Schweiz ist der Internetzugang überall gewährleistet, 98 % der Bevölkerung ist mindestens einmal pro Woche online und 78 % verfügen über grundlegende digitale Kompetenzen.

In Ihrem Referat an der Tagung in St. Gallen haben Sie ausgeführt, dass es nicht von Vorteil ist, wenn sich ältere Menschen nicht für die Digitalisierung und die Anwendungen interessieren oder sich wieder davon verabschieden. Weshalb?

Diese Entscheidung dürfen sie natürlich treffen, das ist ihr gutes Recht. Sie sollten aber informiert entscheiden und im besten Fall die Vorteile und die Potenziale der digitalen Technologien oder Anwendungen kennen, die sie dann ablehnen. Und natürlich sollte ihnen auch die Risiken bekannt sein.

Manchmal stellen Ängste eine Barriere zur Nutzung digitaler Technologien oder Anwendungen dar. Angst ist ein reales Gefühl, das ich nicht kleinreden will. Mir ist es ein Anliegen, dass man den Menschen die Angst nimmt und ihnen zeigt, was diese Technologien können, was sie nicht können, wo Potentiale und wo Gefahren lauern. Schaut man sich in der heutigen Welt um, erkennt man schnell, wie durchdrungen nahezu alle Bereiche der Gesellschaft bereits von der Digitalisierung sind. Und häufig kommen wir indirekt mit digitalen Diensten oder Infrastrukturen

Chancen gibt es sehr viele. Ich sehe grosse Potenziale etwa beim Gesundheitssystem. Es gibt medizinische Geräte, die sehr präzise Eingriffe vornehmen können oder die Vitalparameter überwachen und helfen, die Gesundheit besser im Auge zu behalten. Das Pflegesystem, das wegen dem demografischen Wandel und dem Mangel an qualifizierten Pflegekräften unter grossem Druck steht, kann durch digitale Technologien entlastet werden.

Wie kann ich als Einzelperson von den digitalen Technologien profitieren? Helfen die digitalen Kommunikationsmittel beispielsweise, Einsamkeit zu überwinden?

Vermutlich geht es nicht nur um Einsamkeit, ein Gefühl, das wir alle kennen, sondern um soziale Isolation. Familienstrukturen sind im Wandel und am Aufbrechen, die räumlichen Distanzen zwischen den Familienmitgliedern werden grösser. Da ist es hilfreich, dass es über digitale Technologien möglich ist, unabhängig von Zeit oder Raum miteinander zu kommunizieren. Aber allein mit digitalen Technologien oder digitalen

Die Digitalisierung ist längst auch im Alltag der älteren Generation angekommen.



© Matthias Luggen

Kommunikationsmitteln kann man die meisten Menschen nicht aus der sozialen Isolation holen. Persönliche Kontakte werden anders wahrgenommen und bleiben wichtig.

Einen hohen Stellenwert haben diese digitalen Kontakte während der Pandemie eingenommen. Hat Covid die Entwicklung beschleunigt und die digitalen Kompetenzen der älteren Generation erhöht?

Die Forschung geht tatsächlich davon aus, dass die Corona-Pandemie als Digitalisierungsbeschleuniger gewirkt hat. Persönliche Begegnungen mussten auch aufgrund staatlicher Auflagen reduziert werden. Soziale Kontakte fanden vermehrt auf dem digitalen Weg statt. Man kann vermuten, dass dies auch das Erlernen von digitalen Kompetenzen oder die Nutzung bestimmter Technologien beschleunigt hat.

Etliche Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Tagung in St. Gallen bekundeten Mühe damit, dass die analogen Möglichkeiten verschwinden. Sie kritisieren etwa, dass ein Ticket nur noch online gelöst werden kann, dass Bargeld oder Post- und Bankschalter aufgehoben werden.

Ich finde es wichtig, dass man auch analoge Wege und Optionen offenlässt. Wie vorhin er-

wähnt, gibt es Menschen mit Barrieren, welche die digitalen Technologien nicht nutzen können oder solche, die nicht alles auf digitalem Weg erledigen wollen. Da muss von staatlicher Seite sichergestellt werden, dass sie wichtige Infrastrukturen und Dienste nutzen können und nicht ausgeschlossen werden.

Josianne Walpen

Lisa Kortmann untersucht am Institut für Altersforschung der OST – Ostschweizer Fachhochschule – diverse Themen rund ums Alter(n) aus einer sozialwissenschaftlichen Perspektive. Darüber hinaus promoviert sie an der Humboldt-Universität zu Berlin. Ein Schwerpunkt ihrer Forschung, sowie Thema ihrer Dissertation ist Digitalisierung und Alter(n).

Beliebt: der digitale Schalter

Wie kann ich über E-Mail ein Foto verschicken, wie eine WhatsApp-Gruppe erstellen? Mit solchen und vielen weiteren Fragen können sich Seniorinnen und Senioren im Tessin an einen «digitalen Schalter» wenden. Betrieben werden diese von der **Associazione Ticinese Terza Età (ATTE)** mittlerweile an acht Orten. Eine niederschwellige Hilfe für die digitale Welt, die aber auch zu einem sozialen Treffpunkt geworden ist.

Bei früheren Treffen der ATTE-Mitglieder drehten sich die Gespräche oft um das Smartphone und seine Möglichkeiten oder die Probleme, die es bereitete. Diese Fragen würden sicher auch viele weitere Seniorinnen und Senioren umtreiben, dachten sich die Verantwortlichen. So entstand die Idee der digitalen Schalter, welche der Verein bis Ende Jahr an acht verschiedenen Standorten im ganzen Kanton Tessin betreibt.

- Suche nach weiteren Freiwilligen - Stud
- Erweiterung der Standorte
- Redaktion von Kurzfilmen über oft ges



«Viele ältere Menschen sind froh, nicht immer Angehörige um Rat oder Unterstützung fragen zu müssen», erklärte ATTE-Generalsekretär Gian Luca Casella den grossen Erfolg der digitalen Schalter.

Pandemie: Schub für die Digitalisierung

«Die Pandemie hat dazu beigetragen, dass das Bedürfnis nach Unterstützung und Beratung bei den älteren Menschen gestiegen ist», führt ATTE-Generalsekretär Gian Luca Casella aus. Die rasche Verbreitung digitaler Geräte, insbesondere Smartphones, seien auf diese schwierige Zeit zurückzuführen. Zusätzlich wurde die Verwaltung digitalisiert und auch sonst nahm die Digitalisierung im Alltag rasch zu. Zahlen, Einkaufen, Reisen – vieles verlagert(e) sich in die digitale Welt. «Das bedeutet aber auch, dass unsere Mitglieder sich die Fähigkeiten aneignen müssen, um mitzuhalten. Wir bieten ihnen konkrete Unterstützung und Hilfe an», be-

gründet Casella die Motivation, die digitalen Schalter ins Leben zu rufen und zu betreiben.

Mit zwei Schaltern gestartet

Die Finanzierung konnte durch verschiedene Stiftungen und den Verein sichergestellt werden. Die ersten beiden digitalen Schalter starteten im November 2023 in Bellinzona und Locarno. Ab Januar 2024 kamen vier weitere Ortschaften hinzu, bis Ende dieses Jahres werden sogar acht Schalter betrieben.

Die «Hitparade» der Probleme

- Archivierung und Handhabung von Fotos und Videos
- WhatsApp-Anwendungen wie Gruppen erstellen, über die App telefonieren, Videocalls etc.
- E-Mail-Adressen erstellen, verwalten, Fotos einfügen oder Fotos speichern und erneut verwenden
- Sicherung und Handhabung von Passwörtern und Gesichtserkennung
- Benutzung der SBB-App oder kostenpflichtigen Funktionen, welche über eine App bezahlt werden können

Bei Fragen zu E-Banking, Postfinance etc. werden die Seniorinnen und Senioren aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen an die jeweilige Bank und Post verwiesen.

Betreut werden die Schalter von Freiwilligen, oftmals von Studentinnen und Studenten. Während die jungen Leute die technischen Fragen im Griff haben, sind sie im Umgang mit älteren Menschen teilweise unerfahren. «Sie werden durch uns aber geschult, damit sie über das notwendige Wissen verfügen und Verständnis für die Probleme der Besucherinnen haben», betont Casella. Anliegen und Fragen dürften nicht belächelt werden.

Schalter und Treffpunkt zugleich

Das Angebot kommt an: In den neun Monaten wurden knapp 100 Treffen mit mehreren hundert Ratsuchenden veranstaltet. Wobei es vorwiegend Frauen sind, welche das Angebot nutzen. Casella vermutet, dass einige ihre Smartphones oder anderen Geräte von Familienangehörigen geschenkt erhielten: «Sie wollen aber

Digitale Schalter

nicht immer bei Söhnen, Töchtern oder Enkeln nachfragen und sind froh, wenn sie anderswo Unterstützung erhalten».

Bei den Schaltern handelt es sich tatsächlich um Schalter, man muss anstehen, wenn der Andrang hoch ist. Oft würden die Wartenden dann die Köpfe zusammenstecken und sich über die Fragen austauschen und gegenseitig beraten. Ein schöner Nebeneffekt dieser Schalter: Sie sind auch zu einem sozialen Treffpunkt geworden – etwas, was alle digitalen Anwendungen und Geräte nicht ersetzen können.

Ratschläge der Polizei

Die digitalen Schalter tragen also dazu bei, dass die Tessiner Seniorinnen und Senioren im digitalen Alltag begleitet werden. Viele nutzen die Möglichkeiten und Kompetenzen von Smartphone und Co. mit Freude. Allerdings gibt es auch Schattenseiten, etwa die Betrugsversuche, die oft ältere Leute zum Ziel haben. ATTE hat aus diesem Grund seine Mitglieder auf die verschiedenen Informationsveranstaltungen der Tessiner Polizei aufmerksam gemacht, die über diese üblen Maschen aufklären. Diese Sensibilisierung ist gut angekommen und trägt hoffentlich dazu bei, dass Telefon- und E-Mail-Betrugsversuche ins Leere laufen.

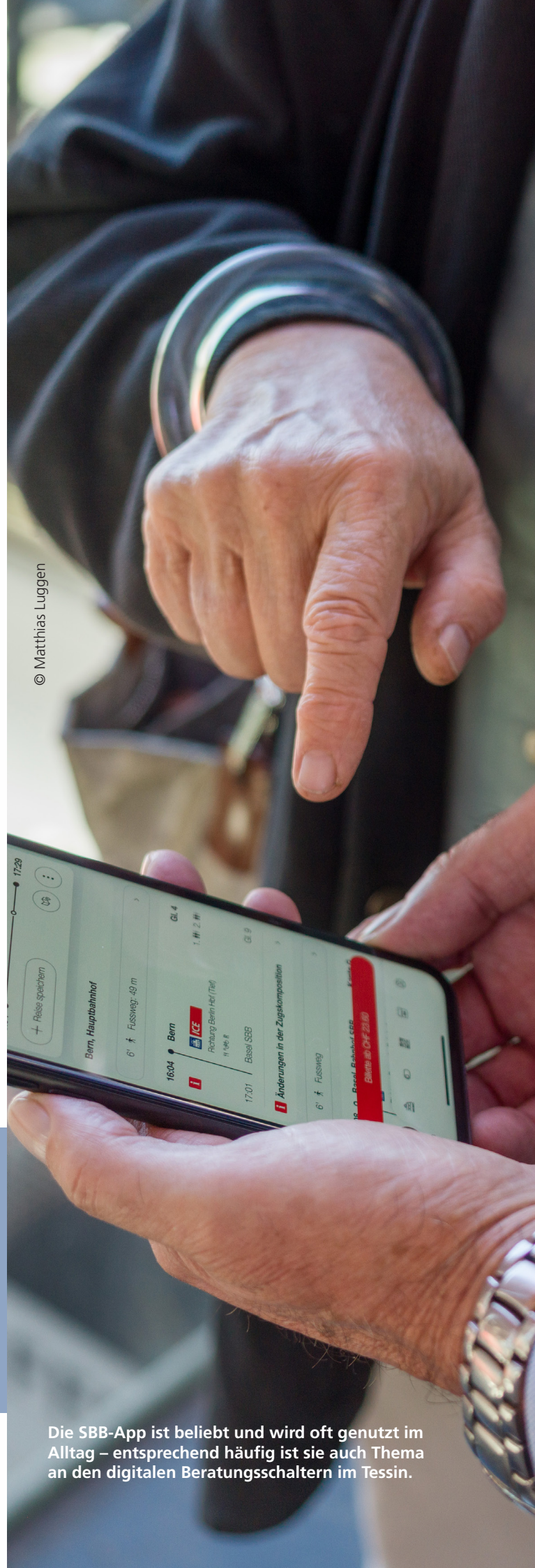
Wie weiter?

Bis Ende Jahr werden die digitalen Schalter weitergeführt. Wie es dann weitergeht, will ATTE noch entscheiden. Aktuell ist die Nachfrage an dem kostenlosen Angebot gross. Auch an Freiwilligen mangelt es erfreulicherweise nicht. «Vielleicht gibt es eines Tages keinen Bedarf mehr nach dieser Unterstützung», meint Sekretär Casella, «Zurzeit sieht es allerdings nicht so aus».

Josianne Walpen

ATTE – ein aktiver Verein

Die Associazione Ticinese Terza Età (ATTE) ist ein Verein mit rund 11'000 Mitgliedern und bietet diesen neben den digitalen Schaltern Tagesstrukturen, Reisen und Ausflüge, eine Seniorenuniversität und ein Notrufsystem an. Unter www.atte.ch finden Sie weitere Informationen.



© Matthias Luggen

Die SBB-App ist beliebt und wird oft genutzt im Alltag – entsprechend häufig ist sie auch Thema an den digitalen Beratungsschaltern im Tessin.



© Andrea Soltermann

Ursula Zulauf, Präsidentin SSR-Arbeitsgruppe Wirtschaft und Steuern

nicht hat, braucht allerdings mehr Unterstützung.

Gerade älteren und mobil eingeschränkten Menschen ermöglicht die Digitalisierung Vorteile: Rabatte auf Krankenkassenprämien dank Onlinebewirtschaftung, Sparbillette dank SBB-App, Schriftvergrößerungen, Video- und Chatmöglichkeiten und vieles mehr.

Digital sein kostet

Der digitale Graben entsteht nicht vorwiegend beim Alter. Zwar sind hochaltrige Menschen aus unterschiedlichen Gründen weniger online aktiv. Jedoch ist einer der wichtigsten Faktoren in der digitalen Diskriminierung die Einkommenslage. Digitale Infrastrukturen kosten. Zu den Menschen mit geringem Einkommen gehören viele Rentnerinnen und Rentner. Desgleichen ist bildungsfernen Personen der Internetzugang stark erschwert.

Mit Unterstützung in die digitale Zukunft

Die Digitalisierung ist nicht mehr aufzuhalten. Bargeld etwa ist am Verschwinden, politische Forderungen nach einer Pflicht zur Bargeldannahme hin oder her. Die ältere Generation ist längst digital unterwegs. Wer die finanziellen Mittel oder die Kenntnisse

Digitalsupport ist nötig

Für die Gruppen, die aus unterschiedlichen Gründen nicht oder für die Sicherung ihrer Autonomie ungenügend online aktiv sein können, fordert der Seniorenrat verschiedene Unterstützungsmassnahmen:

- Aufwendungen für Internetinfrastrukturen bei Usern mit tiefen Einkommen oberhalb der EL-Grenze sind bei den Bundessteuern abzugsberechtigt.
- Für EL-Bezügerinnen sind Aufwendungen für Internetinfrastrukturen leistungsberechtigt.
- Mit öffentlichen Geldern mitfinanzierte Betriebe wie die SBB, die Post oder sogar Swisscom bieten einen kostenlosen Schalterbetrieb für Onlineunterstützungen an.
- Banken und Detailhandel betreiben einen Schalter oder eine Kasse für physische Abwicklungen oder für Beratung bei Onlineaktivitäten.
- Kantone beauftragen die Gemeinden, Supportstützpunkte einzurichten, die Hilfe beim Ausfüllen der digitalen Steuererklärung, beim Onlinebanking, Onlinevoting etc. anbieten.

Analoge Mittel und Aktivitäten im Handel, bei Dienstleistern und in der Verwaltung werden verschwinden - auch das Bargeld. Darauf sollten sich der Staat, die Gesellschaft als Ganzes und wir uns als einzelne Bürgerin und Bürger jeden Alters vorbereiten.

Öffentlicher Verkehr: Zugang für alle

Die durch die Alliance SwissPass vertretenen Schweizer Transportunternehmen sind bestrebt, digitale Billette und Abos im ganzen Land durchzusetzen. Es stimmt, dass Smartphone-Apps für die Mehrheit der Reisenden eine immer bequemere und schnellere Lösung sind. Ist dies allerdings die einzige Möglichkeit, sich ein Billett oder ein Abo zu besorgen, schliesst es diejenigen aus, die nicht über ein topmodernes Mobilgerät verfügen oder nicht genügend damit vertraut sind.

Keine Billette und Abos mehr auf Papier

Zahlreiche Bahnhöfe und Postfilialen wurden bereits aufgehoben oder geschlossen. Nun kündigen die Transportunternehmen an, Billett- und Aboautomaten an den Bahnhöfen und in den Bussen abzuschaffen. Die Reisenden müssen dann zwangsweise ihr Billett per Smartphone oder Internet kaufen. Diese Massnahme schränkt viel zu stark ein und missachtet ausserdem das Recht auf Anonymität. Wen wundert es noch, dass es so viele wütende Reaktionen und Beschwerden gibt?

Anruf genügt

Einige Verkehrsverbunde haben sich bereits über das weitere Vorgehen geeinigt: Sie ermöglichen

den Zugang beispielsweise über einen einfachen Telefonanruf. Sie rufen den Kundendienst an und dieser lädt das gewünschte Billett sofort auf Ihren SwissPass hoch. Diesen zeigen Sie dann bei einer Kontrolle vor. Sie brauchen kein Smartphone! Die gekauften Billette zahlen Sie per Rechnung am Monatsende. Sie brauchen dafür keine Kreditkarte. Die einzige Bedingung: Sie müssen einen SwissPass besitzen.

Billette und Abos für alle

Verschiedene ergänzende oder vorübergehende Massnahmen scheinen daher möglich zu sein und können bis Ende Jahr eingeführt werden. Die ÖV-Anbieter dürfen den Zugang zu ihren Angeboten nicht ausschliesslich auf schnelle und bequeme Apps beschränken. Unsere Seniorinnen- und Seniorenverbände fordern denn auch schon lange: «Der öffentliche Verkehr muss für alle zugänglich sein, auch für solche ohne Mobiltelefon und Tablet!»



Jean-Maurice Fournier, Präsident SSR-Arbeitsgruppe Mobilität und Wohnen