



Universität Zürich  
Zentrum für Gerontologie



Hans Rudolf Schelling  
Alexander Seifert

# Internet-Nutzung im Alter

Gründe der (Nicht-)Nutzung von  
Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)  
durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz

## Kurzbericht

Eine Studie des Zentrums für Gerontologie  
im Auftrag von Pro Senectute Schweiz,  
in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Kommunikation (BAKOM)  
und dem Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung der Universität Zürich

Zürich, März 2010

---

Mit freundlicher Unterstützung von



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Office fédéral de la communication OFCOM  
Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM  
Uffizi federal da comunicaziun UFCOM

**PostFinance**  
***DIE POST***



## Internet-Nutzung im Alter

Gründe der (Nicht-)Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz

### Kurzbericht

Die Bedeutung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) hat in den letzten Jahren massiv zugenommen. Informationen und Kommunikationsangebote konzentrieren sich immer mehr auf neue Medien, insbesondere das Internet, da diese einen wesentlichen Kosten- und Zeitvorteil bieten. Dies birgt die Gefahr, dass im gleichen Zug herkömmliche Kanäle abgebaut werden, und somit der Zugang zu Informationen und Dienstleistungen für Personen ohne Internetzugang erschwert wird.

Seit 1997 ist die mindestens gelegentliche Nutzung des Internets als der zentralen Technologie in diesem Kontext von rund 15 % der Schweizer Bevölkerung ab 14 Jahren auf 79 % (Mitte 2008) gestiegen (Bundesamt für Statistik, 2009). Intensiv, d.h. mehrmals pro Woche, nutzen 2008 71 % der Bevölkerung das Internet. Während die Altersgruppen bis 59 Jahre in diesem Zeitraum einen ähnlich starken Anstieg aufweisen, bleibt die intensive Nutzung der Altersgruppe ab 60 Jahren stark zurück und betrug Mitte 2008 erst 51 % (60–69 Jahre) bzw. 18 % (70 Jahre und älter). Ältere Menschen sind also von dieser «digitalen Spaltung», die potenziell eine gesellschaftliche Ausgrenzung mit sich bringen kann, besonders betroffen.

Ältere Menschen unterscheiden sich nicht nur durch das biologische, soziale und psychologische Alter von jüngeren, sondern auch durch die Zugehörigkeit zu einer anderen Kohorte bzw. Generation. Daher sind einerseits aktuelle individuelle und soziale Ressourcen als Voraussetzungen der IKT- beziehungsweise Internet-Nutzung in den Blick zu nehmen, andererseits lebensgeschichtliche Erfahrungen.

Im Zusammenhang mit dem Netzwerk «Digitale Integration Schweiz» führte das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich im Auftrag von Pro Senectute Schweiz 2009 eine Studie durch, die Auskunft über die Gründe für die verhältnismässig geringe Internet-Nutzung älterer Menschen geben und Ansatzpunkte im Sinne eines Massnahmenkatalogs für die Förderung der Nutzbarkeit und Nutzung durch diese Bevölkerungsgruppe aufzeigen sollte.

Mittels einer repräsentativen telefonischen Befragung, ergänzt durch eine postalische Erhebung, wurden bei insgesamt 1105 Personen ab 65 Jahren in allen Sprachregionen der Schweiz Informationen über die aktuelle Nutzung von Internet-Angeboten sowie über Bedürfnisse, Nutzenerwartung, Befürchtungen und Kompetenzen hinsichtlich dieser Technologie erhoben. Ausserdem wurden Einstellungen zu Technik im Allgemeinen sowie zum Internet im Besonderen, Nutzung und Unterstützung im sozialen Umfeld, spezifische altersabhängige (etwa gesundheitlichen) Randbedingungen sowie Präferenzen bezüglich Lern- und Unterstützungsangeboten erfragt.

## Wichtige Ergebnisse in Kürze

- 44 % der Befragten haben in den vergangenen sechs Monaten das Internet mindestens einmal selber genutzt; diese Gruppe bezeichnen wir als «Onliner». Wird die Stichprobe mittels Nachgewichtung den bekannten soziodemografischen Merkmalen der Grundgesamtheit angepasst, reduziert sich die Schätzung des Anteils der «Onliner» auf 38 %. Zwischen 2008 und 2009 hat die Nutzung weiter zugenommen (intensive Nutzung, d.h. mehrmals pro Woche: von knapp 18 % auf über 22 % der ab 70jährigen). Die starke Altersabhängigkeit der Nutzung bestätigt sich: Während 2009 bereits 58 % der 65–69jährigen das Internet mindestens gelegentlich nutzen, sind es bei den 80–84jährigen erst 17 %, bei den 85jährigen und älteren 8 %. Frauen und Männer ab 65 Jahren sind 2009 mit einem Anteil von 70 % bzw. 52 % beide noch mehrheitlich «Offliner», nutzen also das Internet nicht.
- Die Internet-Nutzung im Alter ist in der Schweiz im europäischen Vergleich – zusammen mit den skandinavischen Ländern – sehr hoch; in vielen Ländern ist die digitale Spaltung nach Alter ausgeprägter als in der Schweiz.
- Die bevorzugten und attraktivsten Anwendungen sind bei Onlinern und bei Offlinern ähnlich: E-Mails senden und empfangen, allgemeine Informationssuche, Suche und Abrufen von Fahrplan- und Reiseinformationen, Informationen über Ämter und Behörden sowie zu Gesundheitsthemen. Während die Onliner all diese Angebote bereits zu über 50 % nutzen, erscheinen sie für jeweils rund ein Drittel der Offliner potenziell interessant. Die Nutzung dieser Internetangebote steht indessen nicht in Konkurrenz zu traditionellen Informations- und Kommunikationsmedien; Onliner nutzen auch herkömmliche Medien mindestens so stark wie Offliner.
- Sowohl Onliner als auch Offliner unterstützen mehrheitlich die Meinung, das Internet würde auch von Älteren stärker genutzt, wenn es altersgerechter wäre. Die normative Aussage «Auch die ältere Generation sollte das Internet nutzen» bestätigen drei Viertel der Onliner und 42 % der Offliner. Ähnliche Grössenverhältnisse zeigen sich hinsichtlich der Beurteilung des Internets als «anregend und faszinierend». Generell wird das Internet von Onlinern zwar positiver beurteilt als von Offlinern, doch neigt auch ein Drittel bis die Hälfte der letzteren zu einer explizit positiven Beurteilung. Trotzdem glauben nur 12 % von ihnen, dass sie das Internet in Zukunft selber nutzen werden.
- Allgemeines Interesse an Technik und die Einschätzung der Bedienung technischer Geräte als schwierig oder leicht erweisen sich als sehr starke Prädiktoren bezüglich Internetnutzung. Konkret gaben Offliner vor allem die Kompliziertheit der Benutzung (71 %) und den Aufwand für das Erlernen (60 %) als stärkste Gründe zur Nichtnutzung des Internets an. In geringerem Mass berichten auch Onliner von früheren Schwierigkeiten in dieser Hinsicht, diese konnten aber grösstenteils überwunden werden. Sicherheitsbedenken (bezüglich Datensicherheit und Internetkriminalität) sind oder waren in beiden Gruppen sehr stark (60 %), scheinen aber zumindest die Onliner nicht von der Nutzung abgehalten zu haben. Die Kosten für Hardware und Zugang sind zwar nur für rund ein Drittel der Offliner ein expliziter Hinderungsgrund (etwa gleichauf mit ungläubwürdigen oder unanständigen Inhalten und fehlender Unterstützung); allerdings sind sie zu zwei Dritteln gar nicht bereit, dafür Geld auszugeben.

- Gesundheitliche Gründe, das Internet nicht zu nutzen, spielen im Vergleich eine eher untergeordnete Rolle; je 27 % der Offliner nannten Schwierigkeiten sensorischer Art (Sehen, Hören) oder mit dem Gedächtnis, weitere 15 % feinmotorische Schwierigkeiten (Finger, Hand) als Hinderungsgründe. Zu zwei Dritteln schätzen sie aber ihre Gesundheit subjektiv als eher bis sehr gut ein; über die Hälfte glaubt gar, es ginge ihnen gesundheitlich besser als Gleichaltrigen.
- Die Befürchtung, die Nichtteilhabe am Internet führe zu einem gesellschaftlichen Ausschluss, wird von den Befragten grossmehrheitlich nicht geteilt: Nur 16 % der Off- und 32 % der Onliner fühlen sich (potenziell) aus der Gesellschaft ausgeschlossen, wenn oder weil sie das Internet nicht nutzen. Ob diese Gefahr von Onlinern stärker empfunden wird, weil sie umgekehrt die Partizipationsmöglichkeiten durch das Internet besser kennen, oder ob sie sie gar zur Nutzung motivierte, muss offen bleiben. Jeweils ähnliche Anteile sind auch der Meinung, man müsse das Internet nutzen, um mitreden zu können.
- Die Internetnutzung des eigenen unmittelbaren sozialen Umfelds (Lebenspartner/in, Kinder, Enkel, Geschwister, Freundeskreis) hängt mit der eigenen Nutzung zusammen. Besonders in der gleichen Generation (Lebenspartner/in, Geschwister, Freundeskreis) ist die Nutzung im Umfeld der Onliner rund doppelt so stark wie im Umfeld der Offliner. Auch erhalten Onliner aus diesen Personenkreisen fast drei mal so häufig wie Offliner den Rat, selber das Internet zu nutzen. Explizit abratende Empfehlungen sind auch bei Offlinern eher selten, doch ist es bei ihnen Standard, dass sich die Kontaktgruppen dazu nicht äussern.
- Von einer Liste möglicher Lernformen bzw. Lernkontexte zum Internet (Rangfolge für beide Gruppen: informelle Unterstützung zu Hause, Angebote mit Jugendlichen bzw. Gleichaltrigen, Kurse, professionelle individuelle Unterstützung zu Hause, autodidaktisches Lernen) erscheinen Onlinern alle Formen wesentlich attraktiver als Offlinern (76 % bis 46 % gegenüber 50 % bis 14 %); insbesondere der autodidaktische Zugang ist nur für wenige der Offliner denkbar. Dafür hält ein knappes Drittel der Offliner sämtliche der aufgelisteten Formen für nicht attraktiv.
- In der multivariaten Analyse erweisen sich die genannte Anzahl interessanter Internetanwendungen, die Technikaffinität, das Zuraten zur Internetnutzung im sozialen Umfeld, die allgemeine Einstellung zum Internet und – mit negativem Vorzeichen – das Alter als stärkste Prädiktoren der Nutzung. Für die tatsächliche Nutzung spielen auch die Bildung und das Einkommen noch eine erhebliche Rolle, weniger aber für das Interesse an Internetanwendungen.

Bedeutet der sehr geringe Anteil der Offliner, die konkret den Einstieg in die digitale Welt des Internets vorsehen, dass der Zuwachs der Internetnutzung bei älteren Menschen bald ins Stocken kommt? Das wäre zweifellos zu kurz gegriffen. Es gibt Anzeichen in den präsentierten Daten, dass rund ein Viertel bis ein Drittel der befragten Offliner gerne das Internet nutzen würde, etwa die Hälfte dem Internet eher gleichgültig oder ambivalent gegenüber steht und lediglich ein Fünftel das Internet ablehnt; dies entspricht weitgehend einer Typologie von «Offlinern», die in Deutschland bei Personen ab 50 Jahren gefunden wurde (Mahn, 2007). Die Offliner stellen somit eine heterogene Gruppe dar, die unterschiedliche Einstellungen zum Internet aufweist. Offliner, die dem Internet gegenüber positiv eingestellt sind, viele Internetanwendungen interessant finden und von ihrem sozialen Umfeld zur Nutzung

animiert werden, zeigen das höchste Potenzial, in der näheren Zukunft selber den Umgang mit dem Internet zu erlernen.

Offenbar bestehen also – neben individuell fehlendem oder nicht erkanntem Nutzen – nach wie vor Hindernisse, die vielen den Einstieg so erschweren, dass sie ihn sich nicht zutrauen oder den Aufwand für nicht lohnend halten. Für den Abbau dieser Hindernisse sind zielgruppenspezifische und individuell angepasste Lösungen zu entwickeln, wenn möglichst vielen ein – zwar mehrheitlich nicht erwarteter – Ausschluss aus der Gesellschaft erspart und die positiven Potenziale des Internets erschlossen werden sollen. Gleichzeitig sind Wege zu finden, die diesen Ausschluss auch für Menschen verhindern, die den eigenen Zugang nicht finden können oder wollen; auch eine «Internet-Verweigerung» ist zu respektieren.

### **Vorschläge zu Massnahmen**

Im Sinne einer allgemeinen Empfehlung sind insbesondere Massnahmen zu folgenden Zwecken zu erwägen:

- Sensibilisierung älterer Menschen und der Anbieter von IKT-Diensten für das Thema «IKT und Internet im Alter»; Aufklärung über die Potenziale des Internets für die Lebensgestaltung alter Menschen
- Direkte und indirekte (via soziale Netzwerke) Ermutigung, eigene Bedürfnisse und Angebote des Internets zu vergleichen, um dadurch mögliche Nutzen zu erkennen; Aktivierung des persönlichen sozialen Umfelds zur Unterstützung des Interneteinstiegs
- Förderung niederschwelliger und individualisierter Schulungs- und Unterstützungsangebote vor Ort und/oder im engen Kreis (professionelle, ehrenamtliche/freiwillige und informelle Angebote, auch Selbsthilfegruppen)
- Leicht zugängliche, verständliche und motivierende Informationen für potenzielle Neueinsteiger/innen über lokale Projekte und Angebote zu «IKT und Internet im Alter»; zentrale Sammlung und Austausch solcher Informationen zwischen Anbietern/Projektteams; Informationstransfer an Multiplikatoren
- Finanzielle Erleichterungen bei Abonnementsgebühren des Breitbandzugangs für Personen in materiell engen Verhältnissen
- Vereinfachung der Benutzeroberflächen von Applikationen und Verbesserung der Usability von Webseiten, Verfügbar- und Bekanntmachung kompensatorischer Hilfsmittel der Nutzung (Ein- und Ausgabegeräte)
- Garantie alternativer Zugänge (offline, über herkömmliche Kanäle) zu wichtigen Informationen und Dienstleistungen (vor allem öffentlicher Angebote, Service Public)

---

*Der vollständige Forschungsbericht «Internet-Nutzung im Alter» steht kostenlos elektronisch auf den Websites von Pro Senectute Schweiz, des BAKOM und des Zentrums für Gerontologie zur Verfügung. Er kann auch gedruckt zum Preis von Fr. 20.– beim Zentrum für Gerontologie bestellt werden.*

Bezug via Web:

<http://www.pro-senectute.ch>

<http://www.bakom.admin.ch>

<http://www.zfg.uzh.ch>

Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie

Sumatrastrasse 30, 8006 Zürich

E-Mail: [zfg@zfg.uzh.ch](mailto:zfg@zfg.uzh.ch)

Tel. 044 635 34 20, Fax 044 635 34 21