

## Zusammenfassung der Hauptergebnisse der Studie

### Nutzung von digitalen Dienstleistungen bei Menschen 65+

Sabina Misoch & Annemarie Schumacher, September 2017

#### Einführung

Das digitale Angebot von Dienstleistungen wird stetig ausgebaut. Dieser Trend der Self-Service Technologie (SST) hat mit der Einführung der Bankautomaten angefangen und wird heutzutage immer häufiger in verschiedenen Dienstleistungsbereichen umgesetzt. Zunehmend werden diese über elektronische Medien verfügbar und der persönliche Kundenkontakt (face-to-face) nimmt ab.

In dieser Studie des Interdisziplinären Kompetenzzentrums Alter der Fachhochschule St. Gallen in Zusammenarbeit mit der Stiftung Think Tank Thurgau wurden Personen über 65 Jahre zu ihren Erfahrungen und Empfindungen bei der Nutzung von digitalisierten Dienstleistungen befragt.

#### Ergebnisse – Eine Übersicht

##### Deskriptive Angaben zur Stichprobe

537 Seniorinnen und Senioren haben an dieser Umfrage teilgenommen. Sie haben ein Durchschnittsalter von 72.7 Jahre und kommen aus 19 verschiedenen Kantonen. Die meisten Befragten sind verheiratet (62%) und 14% der Befragten sind über 80 Jahre alt.

66.9% der Befragten haben den Fragebogen online und 33.1% haben den Fragebogen in Papierform ausgefüllt. Eine interessante Feststellung ist, dass die Befragten, die den Fragebogen online ausgefüllt haben, signifikant jünger ( $M = 70.9$  Jahre,  $SD = 5.1$ ) sind als die, die die Papierversion ( $M = 76.2$  Jahre,  $SD = 7.2$ ) ausgefüllt haben.



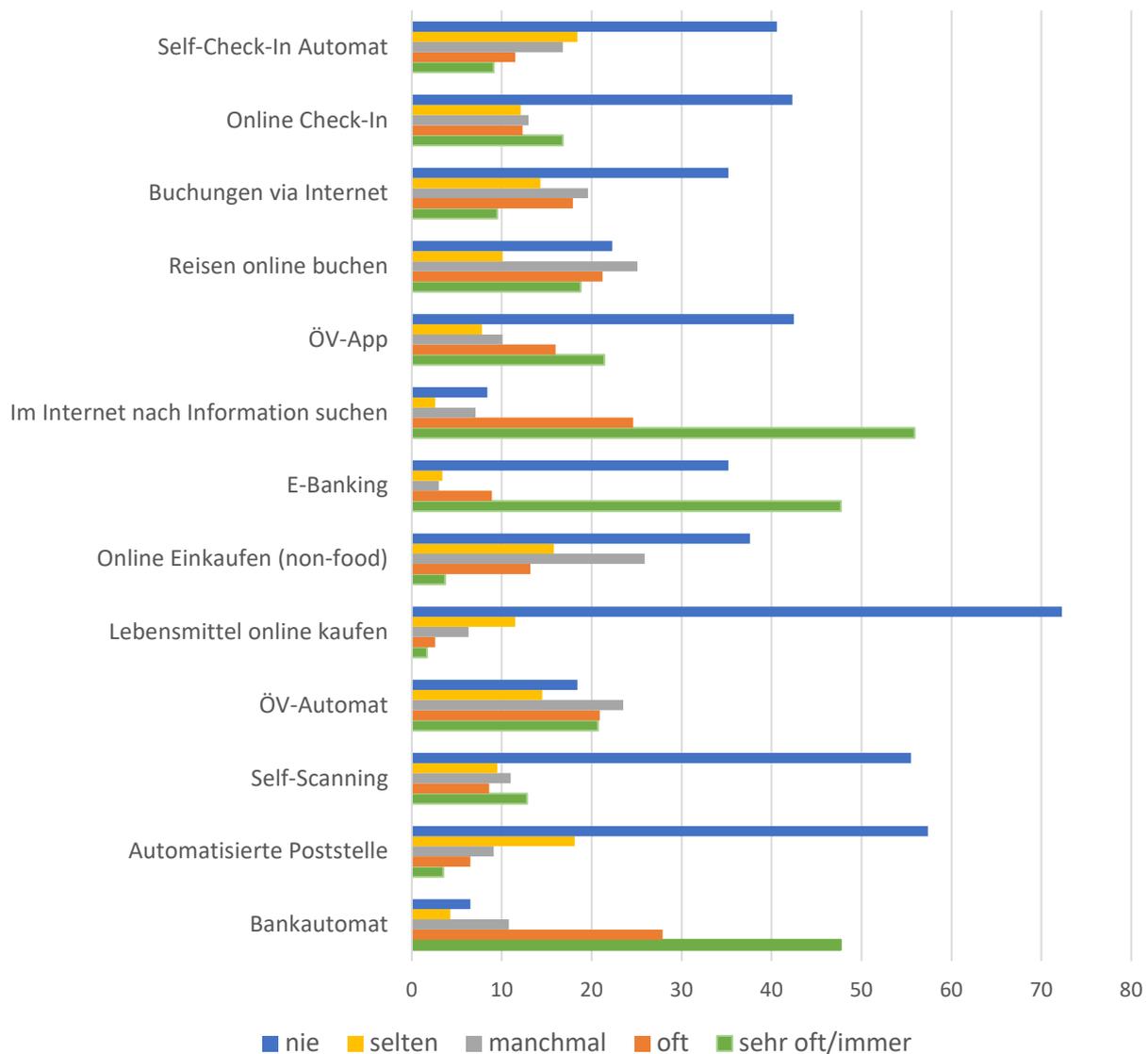
**Nutzung digitaler Dienstleistungen – Häufigkeiten und Gruppenunterschiede**

Nutzung digitaler Dienstleistungen

Es wurde eine Liste von dreizehn digitalen Dienstleistungen dargeboten und die Befragten wurden aufgefordert, ihre Nutzung der jeweiligen Dienstleistung auf einer Skala zwischen "immer" und "nie" anzugeben.

Die drei meist genutzten digitalen Dienstleistungen (sehr oft oder immer) unter den Befragten sind: Bank-/Geldautomaten (68%), das Internet als Informationsquelle (56%) und E-Banking (48%). Digitale Dienstleistungen, die von den Befragten nie genutzt werden sind: der Einkauf von Lebensmitteln via Internet (dies nutzen 72% der Befragten nie), automatisierte Poststellen (58%) und Self-Scanning im Supermarkt (55%).

**Wie oft nutzen Sie die folgenden digitalen Dienstleistungen?**

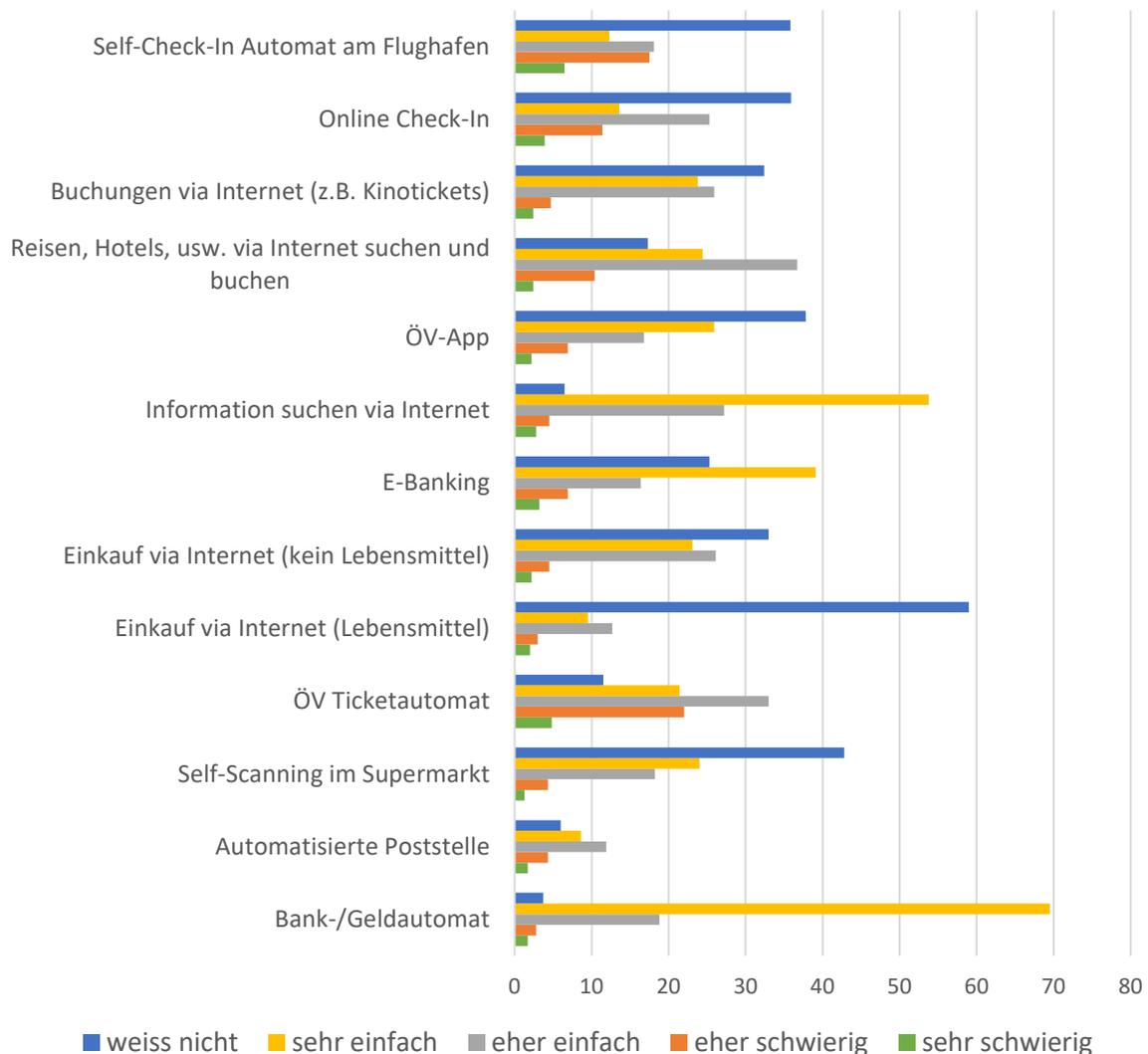


Bei vielen digitalen Dienstleistungen sind deutliche Unterschiede zwischen Männer und Frauen feststellbar, wie zum Beispiel bei der Nutzung vom ÖV-Ticketautomat, Einkauf via Internet (nicht Lebensmittel), E-Banking, Informationssuche via Internet und online Check-In. In allen Fällen sind es Männer, die diese Dienstleistungen häufiger nutzen. Seniorinnen im 3. und 4. Lebensalter nutzen digitale Dienstleistungen unterschiedlich. Die Befragten, die über 80 Jahre alt sind, nutzen im Allgemeinen solche Dienstleistungen weniger als die Befragten zwischen 65 und 79 Jahren.

Wie empfinden Sie die Nutzung der folgenden digitalen Dienstleistungen?

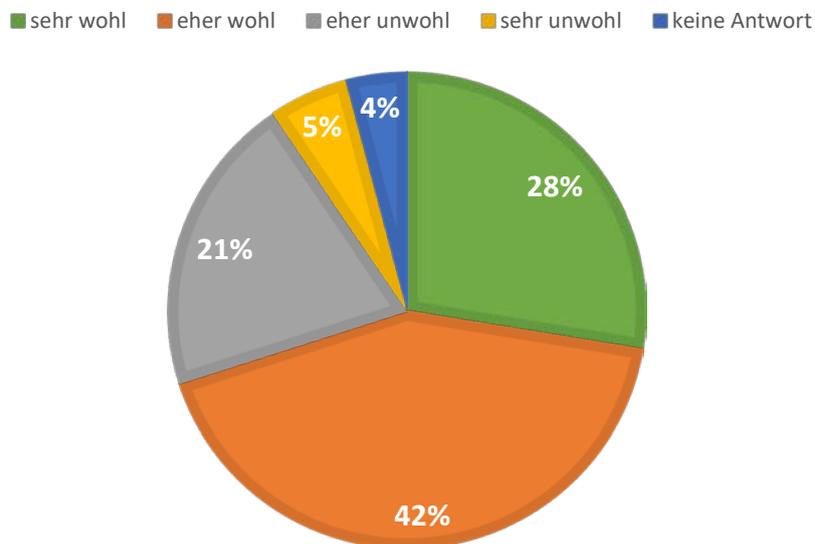
Dieselbe Liste von dreizehn digitalen Dienstleistungen wurde dargeboten und die Befragten wurden aufgefordert ihre Empfindung zur jeweiligen Dienstleistung auf einer Skala zwischen "sehr schwierig" und "sehr einfach" anzugeben. Die Antwort "weiss nicht" war auch möglich, da es Befragte geben könnte, die eine Dienstleistung gar nicht nutzen oder kennen.

**Wie empfinden Sie die Nutzung dieser digitale Dienstleistungen?**



Wie wohl fühlen Sie sich mit der Nutzung digitaler Dienstleistungen bzgl. Datensicherheit?

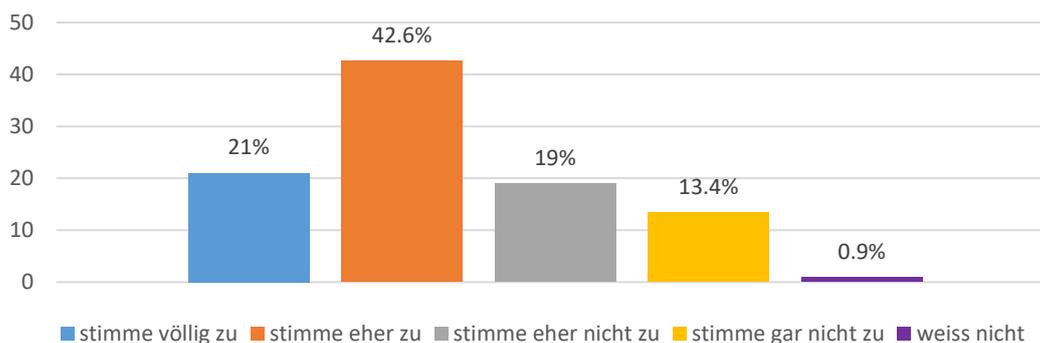
Die meisten der 537 Befragten fühlten sich bei der Nutzung digitaler Dienstleistungen bzgl. Datensicherheit sehr wohl (28%) oder eher wohl (42%).



Sozialer Aspekt der Nutzung digitaler Dienstleistungen

Bei den meisten Teilnehmenden ist der soziale Aspekt einer Dienstleistung sehr wichtig. Die 537 Befragten sind sich fast einig (58.5% antworteten mit "stimme völlig zu" und 34.5% mit "stimme eher zu"), dass die verschiedenen Zugänge zu den Dienstleistungen erhalten bleiben sollen. Die meisten bevorzugen auch mit einer Person direkt zu sprechen, was in der Regel bei einer digitalen Dienstleistung nicht der Fall ist. Dieser zwischenmenschliche Kontakt wird bei den meisten Befragten geschätzt. Zudem empfindet die Mehrheit der Befragten einen gewissen Druck, digitale Dienstleistungen zu nutzen.

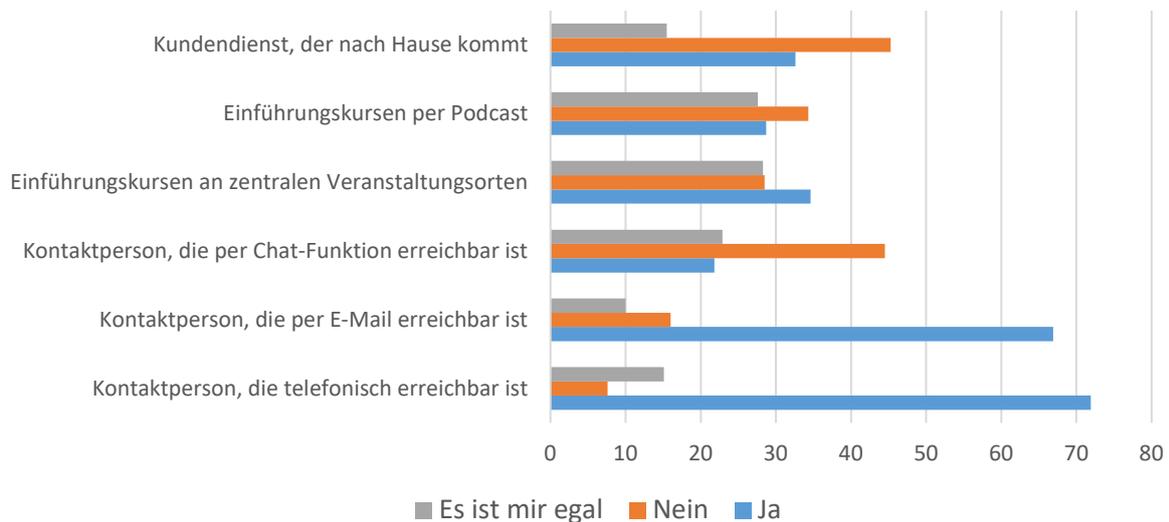
**Ich empfinde einen gewissen Druck, digitale Dienstleistungen nutzen zu müssen**



## Gewünschte Unterstützung bei der Nutzung digitaler Dienstleistungen

Die bevorzugten Unterstützungsformen bei den meisten Teilnehmenden sind eine Kontaktperson, die per Telefon oder E-Mail erreicht werden.

### Welche Unterstützung würden Sie sich bei der Nutzung von digitalen Dienstleistungen wünschen?



## Fazit

Personen über 65 Jahren sollten nicht als eine homogene Gruppe betrachtet werden. Einige Eigenschaften scheinen einen Einfluss auf die Nutzung von und Einstellung zu digitalen Dienstleistungen zu haben. Deshalb sollten diese Eigenschaften, wie Alter und Geschlecht, bei der Entwicklung und Einführung solcher Dienstleistungen berücksichtigt werden. Es sollte auch eine adäquate Unterstützung und eine nicht-digitale Alternative für Nicht-Nutzer/innen zur Verfügung stehen.

### ***"Was ist mit uns alten Leuten? Die digitale Welt überfordert uns."***

Insgesamt nutzen die meisten Studienteilnehmenden eine oder mehrere digitale Dienstleistungen. Allerdings sollten die Seniorinnen und Senioren, die dies nicht wollen oder können, nicht benachteiligt werden. Wie einer der Teilnehmende zu Recht fragt: "Was tun heute ohne Computerzugang?"

## Literatur

- Misoch, S., Doh, M., & Wahl, H.-W. (2014). Neue Medien - neue Lebensläufe? Vergleichende Betrachtungen der Rolle neuer Medien für Kindheit/Jugend und für das höhere Lebensalter. In H.-W. Wahl & A. Kruse (Hrsg.), *Lebensläufe im Wandel. Entwicklung über die Lebensspanne aus der Sicht verschiedener Disziplinen* (S. 272 – 286). Stuttgart: Kohlhammer.
- Mollenkopf, H. (2001). Technik — ein „knappes Gut“? Neue soziale Ungleichheit im Alter durch unterschiedliche Zugangs- und Nutzungschancen. In G.M. Backes, W. Clemens, & K.R. Schroeter (Hrsg.), *Zur Konstruktion sozialer Ordnungen des Alter(n)s* (S. 223-238). Wiesbaden: Springer.
- Tremp, U. (2015). Digital durchs Alter. *Curaviva*, 6, 30-33.