

Die Digitalisierung pflügt den Alltag um – bitte die Alten nicht vergessen!

Die Digitalisierung vereinfacht den Alltag – wenigstens teilweise. In der Schweiz ist jedoch ein beträchtlicher Teil der älteren Bevölkerung noch nicht online. Bis es so weit ist, braucht es kreative Lösungen.

1981 braust ein Sturm der Entrüstung durch das Land. Am Fernsehen ist zu sehen, wie sich drei Alphirten an einer Sexpuppe verlustieren. Die Sage «Sennentuntschi» hat Hansjörg Schneider zum Dialektschauspiel aufbereitet, derb und unverblümt. Die Ausstrahlung zur besten Sendezeit avanciert zu einem der grössten Skandale der Schweizer Fernsehgeschichte, geklagt wird wegen Pornografie. Es ist die Zeit, als erste Computer wie der legendäre Commodore 64 Einzug am Arbeitsplatz und im Privathaushalt halten. Die Digitalisierung beginnt.

Heute ist die Schauspielerin, die das Sennentuntschi verkörperte, auf den Bildschirmen der SBB-Billettautomaten zu sehen, keck lächelt die mittlerweile 76-Jährige auch von den Plakatwänden: Maja Stolle wirbt in der Rolle der Bahnkundin Yvette Michel für SBB-Mobile. Aber nicht als Sexidol, sondern als forsche Seniorin mit Kurzhaarfrisur, Brille und schwarzem Jackett. Ihre Sätze wie «Sie wollen das Billett nicht mit der App kaufen? So viel Zeit hätte ich auch gerne» machen jene ratlos, die noch nicht online sind.

In der älteren Bevölkerungsgruppe sind dies immer noch recht viele. Gemäss neuem «Age Report», einem von der Age-Stiftung und der Fondation Leenaards herausgegebenen Standardwerk, hatten bei der jüngsten Befragung von über 2500 Seniorinnen und Senioren in der ganzen Schweiz 28 Prozent der 75- bis 79-Jährigen noch keinen Internetanschluss. Hingegen waren 53 Prozent mehrmals pro Woche online. Bei den über 80-Jährigen nutzt nur ein Viertel das Internet regelmässig, obwohl 43 Prozent zu Hause einen Internetanschluss haben.

Die Befragung zeigt aber auch, dass sich der Anteil der Internetnutzer in der gesamten Gruppe der über 70-Jährigen stetig vergrössert: 2006 waren erst 10 Prozent online, 2011 bewegten sich 25 und 2018 immerhin 46 Prozent regelmässig in der Welt des Internets. Bei den 65- bis 69-Jährigen waren 2018 schon 85 Prozent online.

Die analoge Welt schwindet

Es ist nur noch eine Frage der Zeit, bis auch die allermeisten Menschen im höheren Lebensalter die elektronische Kommunikation nutzen. Andere Länder sind allerdings viel weiter. In Schweden zum Beispiel ist die bargeldlose Gesellschaft Realität, Versuche mit Dorfläden ohne Personal starten demnächst. Was dort bereits überholt ist, nämlich der Geldautomat, wird hingegen in der Schweiz rege benutzt, auch von jüngeren Leuten und oft aus pragmatischen Gründen: Mit Bargeld lassen sich eben die Ausgaben besser steuern als mit der Zahlkarte, vom bösen Erwachen am Ende des Monats bleibt man eher verschont.

Unübersehbar hat das Tempo der Digitalisierung aber auch hierzulande an Fahrt aufgenommen. Ende November wird die letzte Telefonkabine abgebaut – all jene, die noch mit Schreibmaschinen, Kodak-Filmen und Kassettenrecordern aufgewachsen sind, dürften angesichts des sukzessiven Verklingens der analogen Welt einen melancholischen Schauer

empfinden. Doch es gibt kein Zurück: Heerscharen von Berufsleuten wurden und werden auf den digitalen Weg geschickt – jene, die heute in Pension gehen, sind in der Regel elektronisch vernetzt.

Wer ein Smartphone besitzt, für den wird vieles einfacher. So bieten die SBB seit kurzem eine Funktion an, welche die gefahrene Strecke erkennt und automatisch abbucht. Man sollte aber all jene nicht vergessen, die den digitalen Anschluss noch nicht geschafft haben. Für sie braucht es Brückenangebote wie Dorfläden, die zugleich als Poststelle und Billett-Verkaufsschalter dienen.

Kreative Lösungen fehlen

Nehmen wir das Beispiel einer 84-jährigen Dame aus dem Zürcher Oberland. Diese geht mit dem gelben Einzahlungsbüchlein zur Post, nachdem sie am Bankschalter Geldscheine abgehoben hat. Zahlkarten mit Pin-Code besitzt sie nicht, einen Computer schon gar nicht, und sie hat Mühe, ihr für ältere Menschen konzipiertes Handy zu bedienen.

Doch kommt sie ohne all das zurecht, weil es in ihrer Gemeinde bediente Schalter gibt. Auch am Bahnhof, wo Taschenfahrpläne bereitliegen. Dass es diese ab dem Fahrplanwechsel vom 15. Dezember nicht mehr geben wird, ist noch nicht offiziell kommuniziert. Viel wichtiger als die gedruckten Büchlein, die der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) künftig auf Wunsch seinen Kunden nach Hause schickt, ist für sie aber der Bahnbeamte hinter dem Schalter. Für die alleinstehende Frau, die nicht mehr Auto fährt, gehört er wie das Personal in der Post und im Laden zum sozialen Netz. Fällt es weg, verliert sie einen Teil ihrer Autonomie.

Wie ein Damoklesschwert hängt deshalb die fortschreitende Digitalisierung über Menschen wie ihr: Die Läden verschwinden, SBB, Post und Banken schliessen ihre Schalter. Innert dreizehn Jahren seien die Schaltertransaktionen um 60 Prozent zurückgegangen, begründet die Zürcher Kantonalbank den Abbau. Auch die Post argumentiert wirtschaftlich, sie darf aber aufgrund ihrer Pflicht zur Grundversorgung nur dann eine Filiale umwandeln oder abbauen, wenn 90 Prozent der Kantonsbevölkerung ihre postalischen Dienstleistungen in 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr erreichen können.

Von den SBB verlangt der Bund einen eigenwirtschaftlichen Betrieb und einen haushälterischen Umgang mit ihren Mitteln. Die Bahn passt sich deshalb den sich wandelnden Kundenbedürfnissen an. Weil die Beratung am Schalter wichtiger wird, investiert sie analog zur Schliessung von schlecht frequentierten Schaltern in Reisezentren. Und, so betont ein SBB-Pressesprecher: «Damit auch Kundinnen und Kunden ohne Smartphone möglichst einfach und überall ein Billett kaufen können, arbeiten wir fortlaufend an der Vereinfachung der Benutzerführung unserer Billettautomaten.» Das ist natürlich mehr als erwünscht – es löst aber das Problem der alten Dame aus dem Zürcher Oberland nicht.

Einmal wollte ihr der Schalterbeamte zeigen, wie die Ticketmaschine funktioniert. Sie lehnte ab. Es war ihr peinlich. Auch als eine Nachbarin sie ermunterte, einen Kurs von ZVV und Pro Senectute zur Bedienung der Billettautomaten zu besuchen, konnte sie sich nicht überwinden. Sie habe Hemmungen, zuzugeben, etwas nicht zu können, sagt sie. Inzwischen bereut sie es. «Wäre ich in einem Kurs, würde ich merken, dass ich nicht die Einzige bin, die

nicht einmal selber ein Billett lösen kann.» Genau darin liegt der Schlüssel: Projekte wie das «Digital Café» von Pro Senectute beider Basel sind sehr beliebt, weil dort ältere Menschen ohne Anmeldung Kaffee trinken und Studierenden «dumme Fragen» stellen können, ohne sich schämen zu müssen.

Darauf zu hoffen, dass es auf Dauer Möglichkeiten gibt, ohne Smartphone und Computer auszukommen, dürfte illusorisch sein. Es bringt also nichts, die «Umerziehungskurse» kategorisch abzulehnen, die das SBB-Model Yvette Michel den Seniorinnen und Senioren schmackhaft machen will. Das sehen inzwischen offenbar recht viele so: Die Gratisschulungen, die die SBB zusammen mit Pro Senectute anbieten, sind rege besucht. Ebenso die «Mobilitätskurse» zur Bedienung von Touch-Screen-Automaten oder zur Sicherheit im öffentlichen Verkehr.

Auch in den sogenannten Computerias steht das Peer-Learning im Vordergrund: Menschen im höheren Lebensalter unterstützen sich gegenseitig beim Mailen und Chatten. Das gleiche Ziel verfolgen die in vielen Gemeinden tätigen Vereine «Senioren helfen Senioren», die zunehmend auch Computer- und Smartphone-Hilfe anbieten. Die Voraussetzung ist jedoch, dass jemand mit den neuen Technologien Schritt halten will und kann.

Im Unterschied zu den SBB hat der ZVV den politischen Auftrag, allen ein Angebot zu bieten: Mindestens neun von zehn Einwohnern des Kantons müssen innert maximal 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr eine bediente Service- und Beratungsstelle erreichen können. Jene Bahnkunden, die der Abbau der Schalter trotzdem trifft, können ihr Ticket beim ZVV telefonisch bestellen und es sich nach Hause schicken lassen. An jedem Automaten gibt es eine Hotline, über die man mit einem Berater Kontakt aufnehmen kann – die Voraussetzung ist allerdings ein funktionierendes Handy

Es gäbe aber kreativere Lösungen, die gleichzeitig das Grundbedürfnis nach sozialen Kontakten berücksichtigen würden. So regt ein Zürcher Gemeindepräsident einen fahrbaren Dienstleister an, der wie früher die Migros-Wagen den Kundenservice von Banken, Post und SBB in die Gemeinden bringt. Der ZVV winkt ab: Solche Mischmodelle habe man an Kiosken, in Avec- und Migrolino-Läden ausprobiert. Weil das Personal das ÖV-Angebot zu wenig kenne, lasse sich die Qualität nicht sicherstellen, heisst es. Auch die SBB sind skeptisch. Per Ende 2017 wollten sie sämtliche Verträge mit Drittverkaufsstellen kündigen, die Bahnbillette auf Kommissionsbasis verkaufen. Dagegen gab es grossen Widerstand aus der Bevölkerung, worauf die eidgenössischen Räte eine Motion für ein Moratorium bis 2020 deutlich guthiessen.

Noch wollen die SBB nicht kommunizieren, was danach mit den Drittverkaufsstellen passiert. Ein Kahlschlag wäre allerdings ein Fehler. Punkto Digitalisierung des Service Public steckt die Schweiz in einer Übergangsphase. Es gilt, anzuerkennen, dass eine nicht kleine Bevölkerungsgruppe mit dem Tempo Mühe hat. Will man sie nicht ausgrenzen, braucht es Lösungen, die nicht ausschliesslich gewinnorientiert sind.

Dorothee Vögeli 22.11.2019, NZZ

