

ZIELGRUPPEN

Immer mehr Senioren erwärmen sich für Videotelefonie

Ältere Menschen sind weniger digitalaffin als jüngere. Das war vor der Corona-Krise so und ist es auch heute noch. Zwar hat die Epidemie einige zuvor skeptische Senioren von der Digitalisierung überzeugt, der große Digital-Schub blieb allerdings aus. Das zeigt eine Studie des Digitalverbands Bitkom, für die im Januar und Juli 2020 jeweils repräsentative Befragungen unter mehr als 1 000 Menschen über 65 Jahren durchgeführt wurden. Demnach gaben im Juli 7 von 10 Personen ab 65 Jahren (69 Prozent) an, die Digitalisierung als Chance zu sehen – ein Zuwachs von 5 Prozentpunkten im Vergleich zum Jahresanfang. Eher eine Gefahr in der Digitalisierung sehen derzeit drei von zehn Senioren (29 Prozent), im Januar waren es 33 Prozent.

Inzwischen zeigt sich fast jeder Zweite (45 Prozent) technologischen Neuerungen gegenüber zumindest aufgeschlossen, zum Jahresanfang sagten dies 38 Prozent. Der Anteil der älteren Internetnutzer hat sich hingegen innerhalb dieses Jahres kaum verändert: Nach wie vor ist jeder Zweite ab 65 Jahren online (Juli: 49 Prozent, Januar: 48 Prozent). Zum Vergleich: Im Jahr 2014 waren es erst 38 Prozent.

Diejenigen, die das Internet nutzen, taten dies während der Corona-Pandemie noch intensiver als zuvor, oder haben sogar neue Dienste ausprobiert. Praktisch alle Onliner unter den Senioren schreiben zumindest ab und zu E-Mails (96 Prozent) und suchen nach Informationen zu persönlichen Interessen (93 Prozent). Online-Nachrichten zum aktuellen Geschehen lesen 88 Prozent, vor dem Corona-Ausbruch waren es erst 84 Prozent. In Online-Shops kaufen inzwischen 72 Prozent ein, plus 5 Prozentpunkte innerhalb eines halben Jahres. Auf Online-Ban-

king setzen 69 Prozent der älteren Internetnutzer, das sind drei Prozentpunkte mehr als im Januar 2020. Auch Video-Streaming wird mehr genutzt.

Den größten Sprung bei der Beliebtheit von Online-Diensten macht die Videotelefonie: Vier von zehn Onlinern ab 65 Jahren (40 Prozent) nutzen sie mittlerweile, Anfang des Jahres waren es erst drei von zehn (31 Prozent). Hier bietet sich also zusätzliches Potenzial für die Banken für ihre digitalen Beratungsangebote. Allerdings gilt es immer zu bedenken, dass die Mehrheit der älteren Zielgruppe noch keine Videotelefonie nutzt. Um etwa die Videoberatung als Alternative zum persönlichen Gespräch in einer möglicherweise wegfallenden Filiale zu positionieren, bräuchte es hier noch mehr Hilfsangebote für die Senioren.

Denn die Studie zeigt auch: Die Nicht-Onliner vermissen den Nutzen am Internet. Jeder Zweite (52 Prozent) von ihnen meint: das brauche ich nicht. Ähnlich vielen (49 Prozent) fehlen die technischen Möglichkeiten für einen Internetzugang und drei von zehn (30 Prozent) wollen sich im höheren Alter nicht mehr mit der Digitalwelt beschäftigen. Viele Nichtnutzer würden gerne auf das Internet zugreifen, haben aber niemanden, der ihnen das Internet zeigen könnte.

Das wichtigste Gerät ist für Senioren der traditionelle Tisch-PC. Mehr als jeder Zweite (54 Prozent) verwendet zumindest hin und wieder einen Desktop-PC zwei von fünf (42 Prozent) nutzen einen Laptop, jeder Fünfte (20 Prozent) einen Tablet-PC. 41 Prozent nutzen ein Smartphone, ein Viertel (25 Prozent) telefoniert aber noch mit einem gewöhnlichen Handy ohne Touch-Display oder Apps. Red.