



## Projekt DigiSenio

„Teilhabe der Seniorinnen und Senioren am allgemeinen Prozess der Digitalisierung von Verwaltungsaufgaben – beispielhaft untersucht an den digitalen Dienstleistungen des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf“  
- Projektabschlussbericht -

---

### Teil 1 – Prolog (was, warum)

Die Digitalisierung ist nicht nur Trend. Ist auch keine Modeerscheinung. Und auch viel mehr als ein Schlagwort. Digitalisierung ist ein Prozess, eine technische Entwicklung, ja - eine technische Revolution.

Digitalisierung ist etwas, das nahezu alle Bereiche des Lebens eines jeden Menschen berührt, beeinflusst, verändert. Und dieser Prozess ist nicht mehr aufzuhalten. Er wird in immer mehr Bereichen des täglichen Lebens, also auch der Inanspruchnahme von Dienstleistungen des jeweiligen Verwaltungsapparates, Einfluss haben und diesen immer weiter ausbauen. Sind die Jüngeren mit den Möglichkeiten der Nutzung digitaler Medien und elektronischer Helfer, wie Smartphone, Tablet, PC oder Notebook aufgewachsen, ist es für die Seniorinnen und Senioren ein permanenter Lernprozess, nicht selten eine Herausforderung. Jüngere Menschen nutzen die Möglichkeiten und Anwendungen, die die digitale Welt mit rasantem Wachstum bietet, meist intuitiv, ohne Scheu, mit Leichtigkeit und Unbefangenheit. Anders sieht es bei den Seniorinnen und Senioren aus. Da bestehen nicht selten Vorurteile, Skepsis, Unsicherheit. Auch ein Mangel an Kenntnissen und Wissen um die Vorteile digitaler Anwendungen, oft auch eigentlich gute Erfahrungen mit den Möglichkeiten der analogen Welt stehen bei ihnen einer Nutzung digitaler Dienstleistungen entgegen.

Mit den Problemen und Schwierigkeiten, die sich aus der zweifellos unumkehrbar fortschreitenden Digitalisierung und den damit entstehenden Möglichkeiten, aber auch Zwängen für die Seniorinnen und Senioren ergeben, haben sich schon seit einiger Zeit auch die Interessenvertretungs-Gremien des Landes Berlin und der Stadtbezirke mehrfach befasst. Im Mittelpunkt dieser Arbeiten stand und steht die Wahrung bzw. Herstellung von Möglichkeiten der Nutzung der digitalen Dienstleistungen der Verwaltungseinrichtungen Berlins und der Stadtbezirke in einer den Möglichkeiten der älteren Nutzer\*innen angepassten Form und Vorgehensweise. Dabei sind u.a. vom Landesseniorenbeirat Berlin (LSBB) mit Beschluss v. 18. Juli 2018 die Forderungen „*Digitalisierung der Hauptstadt – Senior\*innen nicht zurücklassen sowie selbstbestimmtes Leben ermöglichen*“ formuliert worden.

Die Seniorenvertretung Marzahn-Hellersdorf unterstützt diese Forderungen voll inhaltlich. Und sie hat im Spätherbst 2018 ein Projekt initiiert. Mit diesem Projekt hat sich die Seniorenvertretung einen Einblick in die Wirklichkeit der Nutzung digitaler Dienstleistungen durch die Seniorinnen und Senioren im Stadtbezirk Marzahn-Hellersdorf verschafft und damit etwas über das Nutzungsverhalten, den Umfang der genutzten Dienste, deren Nutzungshäufigkeit, den Kenntnisstand zu den digitalen Geräten und Anwendungen, die Ausstattung mit digitalen Geräten und weitere relevante Angaben zusammengetragen.

Und es wurden im Rahmen dieses Projektes auch ausgewählte digitale Dienstleistungen aus dem Angebotsspektrum des *Service-Portals* des Stadtbezirkes und des Stadtportals *BerlinOnline* genauer betrachtet. Bei diesen Betrachtungen ging es vor allem darum, festzustellen, ob und wie die Forderungen des LSBB v. 18.7.2018 in den Lösungen berücksichtigt sind. Darüber hinaus wurden die betrachteten digitalen Dienstleistungen auf weitere Kriterien, die bei der seniorenrechtlichen Gestaltung der Anwendungen hilfreich bzw. wünschenswert sind, untersucht.

**Ziel des Projektes ist es, die Forderungen des LSBB zu unterstützen, deren Durchsetzung zu fördern und ihre Begründung durch konkrete Aussagen zu untermauern. Und es wird, abgeleitet aus den Ergebnissen, eine Reihe von Forderungen, Vorschlägen und Hinweisen für die seniorenrechtliche Gestaltung der digitalen Dienstleistungen der Stadt Berlin entstehen, die den zuständigen Dienststellen zugeleitet werden.**



## Teil 2 – Nutzerverhalten (was, wann womit, wie, wie oft)

### 2.1. Nutzung digitaler Endgeräte insgesamt

| Alter          | Gesamtzahl | Nutzer PC |     | Nutzer Notebook |     | Nutzer Tablet |     | Nutzer Smartphone |     | irgendeine Nutzung |     |
|----------------|------------|-----------|-----|-----------------|-----|---------------|-----|-------------------|-----|--------------------|-----|
|                |            | Zahl      | %   | Zahl            | %   | Zahl          | %   | Zahl              | %   | Zahl               | %   |
| bis 70         | 28         | 17        | 61% | 10              | 36% | 5             | 18% | 21                | 75% | 25                 | 89% |
| über 70 bis 80 | 48         | 25        | 52% | 13              | 27% | 6             | 13% | 28                | 58% | 36                 | 75% |
| älter als 80   | 41         | 12        | 29% | 4               | 10% | 5             | 12% | 11                | 27% | 21                 | 51% |
| Gesamtsumme    | 117        | 54        | 46% | 27              | 23% | 16            | 14% | 60                | 51% | 82                 | 70% |

Tabelle 1

Von allen befragten Personen nutzen 70% irgendein digitales Endgerät. **Das lässt den Schluss zu, dass die Digitalisierung im Wesentlichen auch bei älteren Menschen „angekommen“ ist.** Erwartungsgemäß nimmt die Nutzung zurzeit im höheren Alter deutlich ab. Aber selbst unter den „Hochaltrigen“<sup>1</sup> nutzt eine Mehrheit solche Geräte. Es kann davon ausgegangen werden, dass infolge des natürlichen Lebenslaufes die Zahl der Nutzer unter den älteren Menschen kontinuierlich weiter ansteigen wird.

Die gleiche Tendenz zeigt sich auch bei der Betrachtung der einzelnen Gerätearten. **PC-Nutzer und Smartphone-Nutzer liegen etwa in der gleichen Größenordnung. Die Nutzung von Tablets ist dagegen deutlich weniger verbreitet.** Das ist insofern bemerkenswert, weil es verschiedene Kampagnen zur Weiterbildung von Seniorinnen und Senioren an Tablets gab. Sie gelten als nutzerfreundlicher für Senior\*innen (Größe), aber die schlechtere Handhabbarkeit im Vergleich zu Smartphones scheint eine größere Rolle zu spielen.

<sup>1</sup> Als „hochaltrig“ bezeichnet man in der Demographie jene Menschen, von deren Geburtsjahrgang weniger als die Hälfte noch am Leben ist. Pragmatisch wird gegenwärtig im allgemeinen die Grenze bei 80 Jahren angesetzt, es gibt Überlegungen, sie auf 85 zu erhöhen.:



## 2.2. Arten der Nutzung digitaler Endgeräte

Folgende Arten der Nutzung digitaler Endgeräte wurden untersucht:

**A Kommunikation** (z.B. Telefonie, E-Mail, Chat, Soziale Medien, Foren, Blogs)

**B Unterhaltung** (z.B. Spielen, Lesen, Videos, Musik)

**C Fachauskünfte** (z.B. Fahrpläne, Spielpläne, Reisen, Gesundheit, Verwaltungen, Wegbeschreibungen, Geldanlagen, Vergleichsportale)

**D Online-Einkauf** (z.B. Waren aller Art, Fahrkarten, Ticket (Theater, Kino, Konzert), Reisen)

**E Online-Banking** (z.B. Kontenverwaltung, Anlagen-Steuerung, Überweisungen, Aufträge)

**F (interaktive) Dienstleistungen des öffentlichen Dienstes** (z.B. An-, Um- und Abmeldungen, Genehmigungen, Urkunden)

| PC             | Gesamtzahl | davon Nutzer |     | A    |     | B    |     | C    |     | D    |     | E    |     | F    |     |
|----------------|------------|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
|                |            | Zahl         | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   |
| bis 70         | 28         | 17           | 61% | 15   | 88% | 12   | 71% | 13   | 76% | 8    | 47% | 8    | 47% | 6    | 35% |
| über 70 bis 80 | 48         | 25           | 52% | 22   | 88% | 19   | 76% | 19   | 76% | 11   | 44% | 10   | 40% | 12   | 48% |
| über 80        | 41         | 12           | 29% | 8    | 67% | 6    | 50% | 8    | 67% | 2    | 17% | 4    | 33% | 1    | 8%  |
| Gesamtsumme    | 117        | 54           | 46% | 45   | 83% | 37   | 69% | 40   | 74% | 21   | 39% | 22   | 41% | 19   | 35% |

Tabelle 2

| Notebook       | Gesamtzahl | davon Nutzer |     | A    |     | B    |     | C    |     | D    |     | E    |     | F    |     |
|----------------|------------|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
|                |            | Zahl         | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   |
| bis 70         | 28         | 10           | 36% | 8    | 80% | 8    | 80% | 6    | 60% | 4    | 40% | 2    | 20% | 1    | 10% |
| über 70 bis 80 | 48         | 13           | 27% | 8    | 62% | 9    | 69% | 9    | 69% | 6    | 46% | 7    | 54% | 3    | 23% |
| über 80        | 41         | 4            | 10% | 1    | 25% | 2    | 50% | 3    | 75% | 0    | 0%  | 0    | 0%  | 0    | 0%  |
| Gesamtsumme    | 117        | 27           | 23% | 17   | 63% | 19   | 70% | 18   | 67% | 10   | 37% | 9    | 33% | 4    | 15% |

Tabelle 3



| Tablet         | Gesamtzahl | davon Nutzer |     | A    |      | B    |     | C    |     | D    |     | E    |     | F    |    |
|----------------|------------|--------------|-----|------|------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|----|
|                |            | Zahl         | %   | Zahl | %    | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %  |
| bis 70         | 28         | 5            | 18% | 3    | 60%  | 4    | 80% | 4    | 80% | 0    | 0%  | 0    | 0%  | 0    | 0% |
| über 70 bis 80 | 48         | 6            | 13% | 6    | 100% | 4    | 67% | 5    | 83% | 1    | 17% | 1    | 17% | 0    | 0% |
| über 80        | 41         | 5            | 12% | 3    | 60%  | 3    | 60% | 2    | 40% | 1    | 20% | 1    | 20% | 0    | 0% |
| Gesamtsumme    | 117        | 16           | 14% | 12   | 75%  | 11   | 69% | 11   | 69% | 2    | 13% | 2    | 13% | 0    | 0% |

Tabelle 4

| Smartphone     | Gesamtzahl | davon Nutzer |     | A    |      | B    |     | C    |     | D    |     | E    |    | F    |    |
|----------------|------------|--------------|-----|------|------|------|-----|------|-----|------|-----|------|----|------|----|
|                |            | Zahl         | %   | Zahl | %    | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %   | Zahl | %  | Zahl | %  |
| bis 70         | 28         | 21           | 75% | 21   | 100% | 10   | 48% | 12   | 57% | 2    | 10% | 1    | 5% | 0    | 0% |
| über 70 bis 80 | 48         | 28           | 58% | 26   | 93%  | 5    | 18% | 10   | 36% | 1    | 4%  | 0    | 0% | 0    | 0% |
| über 80        | 41         | 11           | 27% | 10   | 91%  | 5    | 45% | 3    | 27% | 1    | 9%  | 0    | 0% | 1    | 9% |
| Gesamtsumme    | 117        | 60           | 51% | 57   | 95%  | 20   | 33% | 25   | 42% | 4    | 7%  | 1    | 2% | 1    | 2% |

Tabelle 5

Es wird kaum verwundern, dass bei der Nutzung der Geräte die **Kommunikation meist an erster Stelle** steht (außer bei Notebooks). Aus der Befragung lässt sich leider die Art der Kommunikation nicht präzisieren. Smartphones werden sicher überwiegend zur Telefonie genutzt. Auch Messenger-Dienste, d.h. die Kommunikation in Schrift (und Bild / Video), werden nicht selten und mit steigendem Anteil genutzt. Die Nutzung von E-Mails wurde jedoch nicht gesondert erfragt.

**Die Nutzung der Geräte zur Unterhaltung ist verständlicherweise recht hoch. Interessanterweise ist die Nutzung für Fachauskünfte praktisch ebenso hoch.**

**Onlinekauf und Onlinebanking spielen eine deutlich geringere Rolle.** Das dürfte weniger an fehlenden technischen Fertigkeiten liegen, sondern vor allen aus Bedenken wegen mangelnder Datensicherheit. Die aktuelle Tendenz zu verstärkten Sicherungen (häufiger Passwortwechsel, doppeltes Passwortsystem) wirken bei älteren Nutzern wohl eher abschreckend. Dass das Smartphone für diese Operationen kaum genutzt wird, hängt wohl wesentlich mit der Größe der Geräte zusammen, die ja bei Eingaben eine gewisse manuelle Geschicklichkeit erfordert, die im höheren Lebensalter mitunter eingeschränkt ist.

Die vergleichsweise **geringere Nutzung für interaktive Dienstleistungen des öffentlichen Dienstes** ist wohl im Zusammenhang mit den noch geringen Nutzungsmöglichkeiten zu sehen.



### 2.3. Häufigkeit der Nutzung

Für die Nutzung von PC, Notebooks und Smartphone gilt recht eindeutig die Aussage: **Wer sich entschlossen hat, ein Gerät zu erwerben und/oder zu benutzen, der nutzt das auch oft bis ständig.** Das gilt für alle Altersgruppen. Bei den Tablets ist auf Grund der geringen Probandenzahl eine Interpretation nicht sinnvoll. Man kann wohl davon ausgehen, dass diejenigen, die die Einarbeitungshürden überwunden haben, dann auch bei der Sache bleiben.

|                   |         | Zahl | PC | Angabe<br>Häufigkeit | %    | Notebook | Angabe<br>Häufigkeit | %    | Tablet | Angabe<br>Häufigkeit | %    | Smart-<br>phone | Angabe<br>Häufigkeit | %    |
|-------------------|---------|------|----|----------------------|------|----------|----------------------|------|--------|----------------------|------|-----------------|----------------------|------|
| unter 70          | Gesamt  | 28   | 17 | 10                   | 100% | 10       | 7                    | 100% | 5      | 5                    | 100% | 21              | 13                   | 100% |
|                   | ständig |      |    | 8                    | 80%  |          | 5                    | 71%  |        | 2                    | 40%  |                 | 12                   | 92%  |
|                   | oft     |      |    | 2                    | 20%  |          | 1                    | 14%  |        | 2                    | 40%  |                 | 1                    | 8%   |
|                   | selten  |      |    | 0                    | 0%   |          | 1                    | 14%  |        | 1                    | 20%  |                 | 0                    | 0%   |
| über 70 bis<br>80 | Gesamt  | 48   | 25 | 14                   | 100% | 13       | 10                   | 100% | 6      | 4                    | 100% | 28              | 14                   | 100% |
|                   | ständig |      |    | 9                    | 64%  |          | 7                    | 70%  |        | 1                    | 25%  |                 | 10                   | 71%  |
|                   | oft     |      |    | 2                    | 14%  |          | 2                    | 20%  |        | 3                    | 75%  |                 | 3                    | 21%  |
|                   | selten  |      |    | 3                    | 21%  |          | 1                    | 10%  |        | 0                    | 0%   |                 | 1                    | 7%   |
| über 80           | Gesamt  | 41   | 12 | 12                   | 100% | 4        | 4                    | 100% | 5      | 2                    | 100% | 11              | 8                    | 100% |
|                   | ständig |      |    | 8                    | 67%  |          | 1                    | 25%  |        | 2                    | 100% |                 | 6                    | 75%  |
|                   | oft     |      |    | 2                    | 17%  |          | 2                    | 50%  |        | 0                    | 0%   |                 | 2                    | 25%  |
|                   | selten  |      |    | 2                    | 17%  |          | 1                    | 25%  |        | 0                    | 0%   |                 | 0                    | 0%   |
| insgesamt         | Gesamt  | 117  | 54 | 36                   | 100% | 27       | 21                   | 100% | 16     | 11                   | 100% | 60              | 35                   | 100% |
|                   | ständig |      |    | 25                   | 69%  |          | 13                   | 62%  |        | 5                    | 45%  |                 | 28                   | 80%  |
|                   | oft     |      |    | 6                    | 17%  |          | 5                    | 24%  |        | 5                    | 45%  |                 | 6                    | 17%  |
|                   | selten  |      |    | 5                    | 14%  |          | 3                    | 14%  |        | 1                    | 9%   |                 | 1                    | 3%   |

Tabelle 6



## 2.4. Ein erstes Fazit

Als wichtigste Schlussfolgerung ergibt sich, dass von der Verbreitung digitaler Endgeräte und von Ihrer Nutzung her auch unter älteren Menschen die Voraussetzungen für die Nutzung interaktiver digitaler Dienstleistungen durchaus günstig sind. Die vergleichsweise geringere Nutzung unter den „Hochaltrigen“ wird infolge der natürlichen Entwicklung zukünftig weniger in Betracht kommen. Zu bemerken ist, dass es einen Teil älterer Menschen gibt, die aus prinzipiellen (nicht immer rational interpretierbaren) Gründen die Nutzung solcher Geräte ablehnen. Daraus darf ihnen kein Nachteil entstehen, das muss bei der Digitalisierung unbedingt beachtet werden. Analoge (schriftlich und mündliche) Zugangswege zu Dienstleistungen werden noch auf längere Zeit zu vertretbaren Konditionen zur Verfügung gestellt werden müssen. Das dürfte wohl, wenn auch in unterschiedlichem Umfang, Menschen in allen Lebensaltern betreffen.



### Teil 3 - Online-Verfahren (besondere Merkmale, Qualitäten und Hindernisse)

Im „Service-Portal Berlin“ (erreichbar unter <https://service.berlin.de/dienstleistungen/>) ist schon jetzt eine Vielzahl digitaler Dienstleistungen verfügbar. Bei Projektbeginn (Januar 2019) waren rd. 700 verwaltungsrelevante Vorgänge in diesem Portal auswählbar. Viele davon stellen aber lediglich Informationen zum jeweiligen Verwaltungsvorgang zur Verfügung und/oder bieten Links zu weiterführenden Dokumentationen, Schriften etc. an. Tatsächlich online interaktiv nutzbare Verfahren, also Anwendungen, bei deren Nutzung im Ergebnis ohne weitere analoge Medien oder sonstiges Zutun ein Verwaltungsvorgang (oder ggf. auch mehrere) ausgelöst wird, machen nur rd. 10% der insgesamt angebotenen digitalen Verfahren aus. Darunter sind auch multiple Dienste, d.h. solche, die unter einer Oberfläche mehrere unterschiedliche Dienstleistungen bieten (z.B. Ordnungsamt Online)

Um einen Bezug herstellen zu können zwischen dem erfragten Nutzerverhalten und den digitalen Dienstleistungen, wurden aus diesem Spektrum der angebotenen, tatsächlich interaktiv nutzbaren digitalen Dienstleistungen des Stadtbezirkes / des Landes Berlin folgende für eine genauere Betrachtung ausgewählt:

- **Parkausweis** – Antrag / Umschreibung / ...
- **Einkommenssteuer**-Erklärung
- **Fundsachen** - suchen / abholen
- **Lärm / Staub** - Beschwerde
- **Mietzuschuss** - Online
- **Ordnungsamt** - Online
- **Rundfunkbeitrag** – Anmelden / Ummelden / ...
- **Schwerbehinderten-Antrag** – Online
- **Kfz-Zulassung** – Online
- **Bürgeramt** – Terminvereinbarung

Mit diesen 10 interaktiv nutzbaren Dienstleistungen wurden knapp 20 % aus dem gesamten, in dieser Weise nutzbaren Dienstleistungsspektrum einer genaueren Betrachtung im Sinne des Projektzieles unterzogen. Besonderes Augenmerk galt bei dieser Auswahl eher häufig zu nutzenden Verfahren unter besonderer Berücksichtigung der Bedürfnisse der Senior\*innen. Kriterien der Betrachtungen waren u.a.:

- **Erreichbarkeit**
- **Antwortverhalten**
- **Gestaltung der Nutzeroberfläche**
- **Benutzerführung / -unterstützung**
- **Interaktions-Ablauf und ggf. Feedback**
- **Barrierefreiheit**

Nicht alle der oben aufgeführten Dienste sind bis zum Erreichen eines (fiktiven) Ergebnisses betrachtet worden. Dienste, die das Anlegen eines Nutzerkontos oder eine Registrierung verlangten, sind jeweils lediglich bis zu diesem Nutzungsschritt untersucht worden.

Unter der Adresse <https://www.berlin.de/ba-marzahn-hellersdorf/service/amt-online/> erreicht man das Online-Dienstleistungsangebot des Stadtbezirkes Marzahn-Hellersdorf. Bereits hier präsentiert sich die Nutzeroberfläche im einheitlichen Design des Dienstleistungsportals des Landes Berlin mit einem Titel „Amt online“ Einige Dienste sind auf dieser Seite in Gruppen zusammengefasst und/oder direkt auswählbar. (Bürgeramt, Standesamt, Kinder- und -Jugendgesundheitsdienst, Einschulungsuntersuchung, Urkunden online und Dienstleistungsdatenbank) Für die (fiktive) Nutzung der ausgewählten Dienstleistungen wurden diese immer über den Link „Dienstleistungsdatenbank“ und dort zu den Dienstleistungen führende Links angewählt.



Folgende, für die Betrachtung relevante, allgemeine Merkmale wurden festgestellt:

### 3.1. Alle Dienstleistungen sind über eine „Einstiegsseite“ erreichbar.

- ⇒ Eine gute und Vertrautheit fördernde Lösung. Der Wiedererkennungseffekt bei der Nutzung unterschiedlicher Dienste fördert ein Sicherheitsgefühl beim Nutzer. Er vertraut darauf, sich in das richtige Netz eingewählt zu haben und bei einem seriösen Anbieter zu operieren.
- ⇒ Die Auswahl der benötigten Dienstleistung aus der bereits jetzt (Stand Januar 2019) bestehenden Vielfalt der digitalen Angebote ist nicht leicht. Man muss bereits in dieser Phase der Nutzung des Dienstleistungsangebotes ziemlich genau wissen, was man erreichen will und welchem Themenkomplex/Zuständigkeitsbereich die Dienstleistung zuzuordnen ist.
- ⇒ Es braucht Geduld, aus dem Katalog der online-Dienstleistungen die passende heraus zu finden. Obwohl das Antwortverhalten der Anwendungen ausgezeichnet ist, sind ältere Nutzer\*innen häufig, nicht selten bedingt durch ihre ohnehin vorhandene Unsicherheit in der Nutzung digitaler Anwendungen, hier gefordert.
- ⇒ Der Zugang zu den Dienstleistungen des Bezirkes und des Landes Berlin ist auf mehreren Wegen möglich. Das ist hilfreich, wenn man die Struktur des Angebotes nicht kennt. Im Portal des Stadtbezirkes werden explizit ausgewählte Dienstleistungen angeboten. Und es wird über einen Link zum Portal „BerlinOnline“ verlinkt, in dem sämtliche digitalen Dienstleistungen des Landes Berlin aufgeführt und per Link auch aufzurufen sind.
- ⇒ Hilfreich und zugleich verwirrend ist es, dass neben dem rd. 700 digitale Dienstleistungen umfassenden Katalog der Leistungsangebote auch noch eine Kategorie „Online-Verfahren“ (mit erheblich geringerem Umfang / rd. 70 Verfahren) vorhanden ist. In beiden Auflistungen gibt es Verfahren, die lediglich Informationen und ggf. Formulare zu Download anbieten als auch Verfahren, die eine direkte Veranlassung eines Verwaltungsaktes ermöglichen.

### 3.2. z.T. wechselt die Benutzeroberfläche.

- ⇒ Manche Dienstleistungen werden von Drittfirmen im Outsourcing erbracht. (z.B. *Fundsachen Suche, Antrag Mietzuschuss, Rundfunkbeitrag – Befreiung, Ummeldung, ...*) Der Wechsel der Benutzeroberfläche stellt besondere Anforderungen an die Nutzer\*innen. Einstellen auf eine andere Topologie, andere Schriftart /-größe sind nötig. Und es kann zu Unsicherheit führen, ob dies überhaupt noch die gewünschte Dienstleistung ist.
- ⇒ Werden Dienstleistungen von Drittfirmen erbracht und sind über einen Link im Portal „BerlinOnline“ erreichbar, würde ein entsprechender Hinweis auf die Weiterleitung helfen, Irritationen und Unsicherheiten zu vermeiden.

### 3.3. Es wird keine Nutzung in ‚leichter Sprache‘ unterstützt.

- ⇒ Prinzipiell wird „leichte Sprache“ in den betrachteten Dienstleistungen unterstützt. Zumindest ist es möglich, aus der Anwendung (zumindest in der obersten Ebene) eine Seite in „Leichter Sprache“ aufzurufen.
- ⇒ In den allermeisten Anwendungen ist diese Funktion bis jetzt aber auf einige wenige Informationen in dieser Art der Informationsübermittlung beschränkt.
- ⇒ Nutzt man die in den in „leichter Sprache“ verfassten Seiten vorhandenen Links zu der jeweils gewünschten Dienstleistung, endet die Darstellung in „Leichter Sprache“ und die Anwender\*innen müssen mit der Originalversion der Dienstleistung zurechtkommen. Eine Ausnahme bildet hier die Seite für alle Dienstleistungen rund um den Rundfunkbeitrag. Hier ist die Ergonomie ausgezeichnet und die Funktionen sind auch in „leichter Sprache“ sehr gut beschrieben.





### 3.4. Es gibt keine Möglichkeit, den Seiteninhalt direkt vorlesen zu lassen.

- ⇒ Grundsätzlich sind die Seiten innerhalb der einzelnen Dienstleistungen gut strukturiert und vermitteln viele Informationen zu dem jeweils gewählten Verwaltungsvorgang. Rechtsgrundlagen, Verfahrensweisen, Voraussetzungen, manchmal auch Hinweise zur Vorbereitung der Inanspruchnahme einer Dienstleistung und ggf. auch Formulare zum Download werden bereitgestellt. In manchen Anwendungen ist das Ausfüllen der entsprechenden Formulare auch interaktiv in der Anwendung möglich.
- ⇒ Alle betrachteten Dienste stellen keine systemimmanente Möglichkeit des Vorlesens der Inhalte der jeweiligen Seiten bereit. Für sehgeschwache und blinde Nutzer ist das eine fast unüberwindliche Hürde.

### 3.5. Die Schriftgröße ist in der jeweiligen Anwendung nicht veränderbar.

- ⇒ Die in den Seiten aller betrachteten online Dienstleistungen gewählte Schriftart und -sprache sind unabhängig vom System des Nutzers gut darstellbar. Auch die Schriftgröße ist für die meisten Nutzer ausreichend.
- ⇒ Sehgeschwache benötigen aber i.d.R. eine Möglichkeit, die Schriftgröße entsprechend ihrer Sehfähigkeit zu verändern. Auch diese Funktion ist in keiner online Dienstleistung verfügbar.
- ⇒ Die Nutzung der Möglichkeiten zur Vergrößerung der Schrift in den jeweiligen Browsern ist nur ein Umweg. Er setzt entsprechende Kenntnisse in der Nutzung des i.d.R. individuell konfigurierten Systems voraus.

### 3.6. Oft ist für die Nutzung der Dienstleistung eine Anmeldung oder Einrichtung eines Online-Kontos zwingend.

- ⇒ Nur wenige online Dienstleistungen führen ohne weiteres zu einem unmittelbar durch die interaktive Nutzung ausgelösten Verwaltungsvorgang (z.B. die Vereinbarung eines Termins bei einem *Bürgeramt*).
- ⇒ Für vielen Verfahren ist es zwingende Voraussetzung, vor ihrer Inanspruchnahme ein „Nutzerkonto“ anzulegen. D.h. es muss vom Nutzer ein Nutzernamen (Kennung) und ein Passwort (Kennwort) vergeben werden. Dies systematisch und sicher zu erledigen, ist für nicht wenige Senior\*innen bereits eine Herausforderung.
- ⇒ Sind Nutzernamen und Passwörter vergeben, werden diese aber nicht selten nicht notiert oder wieder vergessen oder auch die Notiz verlegt. Eine erneute Registrierung wird ggf. notwendig und dieser Aufwand wird zum Hindernis für einen neuen Versuch der Nutzung im Online-Verfahren. Die Nutzung im sogenannten „Gast-Modus“ wird nicht unterstützt, würde aber helfen, solche Situationen gar nicht erst entstehen zu lassen.

### 3.7. Die DE-Mail-Unterstützung fehlt durchgängig.

- ⇒ Viele Dienste führen zu weitreichenden Verwaltungsvorgängen und oft auch zu wichtigen Entscheidungen und / oder Dokumenten. Der Gesetzgeber hat hier hohe Sicherheitsanforderungen und schreibt für viele Anträge ein eigenhändig unterschriebenes Dokument in Papierformat für die Bearbeitung des Vorganges vor.
- ⇒ Eigenhändige Unterschrift und Papierformat bedeuten immer auch ein Ausdrucken des jeweiligen Antragsdokumentes, das Leisten einer Unterschrift und das Überbringen / Übersenden des so signierten Dokumentes zur Antragstelle. In einem Online-Verfahren ist das ein ganz offensichtlicher Bruch, der aber durch Vorschriften und Gesetze derzeit nicht zu vermeiden ist.
- ⇒ In der Bundesrepublik Deutschland gibt es ein Verfahren der elektronischen (digitalen) Übermittlung rechtsgültiger Emails. Das Verfahren DE-Mail arbeitet mit elektronischen Signaturen, die handschriftlichen Unterschriften gleichwertig sind. Keine der betrachteten Online-



Dienste unterstützt die Kommunikation oder die Übersendung von Dokumenten mit diesem System.

- ⇒ Die elektronische Signatur (nicht das DE-Mail-Verfahren) wird in dem betrachteten Dienstleistungs-Spektrum nur bei der Steuererklärung (ELSTER) unterstützt. Die Beschaffung einer dafür notwendigen Signatur läuft sehr sicher ab, ist aber nicht trivial und für einen unerfahrenen Nutzer eher nicht praktikabel.

### **3.8. Bereitgestellte Formulare müssen oft im Download bezogen, ausgedruckt und von Hand ausgefüllt werden.**

- ⇒ Elektronische Signaturen, Personalausweise mit Chipkartenfunktion, DE-Mail, sichere Übertragungsprotokolle und weitere, bereits verfügbare digitale Sicherheitsverfahren lassen schon jetzt eine vollständige und durchgängig digitale Abwicklung auch solcher Vorgänge zu, die einer besonderen Sorgfalt und erhöhten Sicherheitsansprüchen genügen müssen. Hier ist allerdings der Gesetzgeber gefragt, der die in unüberschaubar vielen Vorschriften die Verwaltungsarbeit gestalteten Verfahren und Formvorschriften noch immer auf analoger Basis und im Papierformat festgelegt hat. Eine Hinwendung zum durchgängig digital abzuwickeln und zu dokumentierenden Verwaltungsakt ist unumgänglich.

### **3.9. Die Hilfen zu einer erfolgreichen Nutzung sind noch verbesserungswürdig.**

- ⇒ Wer nicht genau weiß, wie was wo auszuwählen, einzugeben oder auch nur per Klick zu bestätigen ist, läuft in vielen Anwendungen Gefahr, kein brauchbares Ergebnis zu erzielen. Und wird das auch nicht ein zweites Mal versuchen. (Wenn er/sie sich denn überhaupt getraut hat, eine Dienstleistung auf diese Weise zu beantragen.) Eine in die jeweilige Anwendung integrierte, möglichst kontextsensitive Benutzerführung / Anleitung / Beratung ist in keiner Anwendung vorhanden. Eine dennoch sehr hilfreiche Gestaltung der Nutzerführung ist in der (externen) Anwendung für alle Dienstleistungen rund um den Rundfunkbeitrag implementiert.
- ⇒ Ein erster Ansatz für eine wirklich interaktive Unterstützung des Nutzers ist in der Anwendung „Bürgeramt“ als „Bürger-Service-Assistent“ sichtbar, aber noch in einer Test- (Beta)Phase. Dieser Ansatz geht über die reine Benutzerführung hinaus und soll auch Unterstützung bieten bei der Wahl der für den jeweiligen Anlass geeigneten Dienstleistung / Anwendung.



### Teil 4 – Resümee (Erkenntnisse, Forderungen, Vorschläge, Anregungen, Hinweise)

Das, was an Fakten, Aussagen, Erkenntnissen in diesem Projekt zusammengetragen wurde, ist vorstehend dargelegt, dokumentiert, erläutert. Aber es sind nicht nur diese Sachaussagen, die gewonnen wurden. In den Befragungen kamen viele, natürlich jeweils sehr individuell geprägte, Meinungen, Auffassungen, Kritiken, Wünsche und konstruktive Anregungen zutage. Vieles davon deckt sich auch mit den hier schon mehrfach zitierten Forderungen „Digitalisierung der Hauptstadt ...“ des LSBB v. 18.07.2018.

Die erste Erkenntnis nach Auswertung der hier vorgelegten Ergebnisse beschreibt eine überraschende, in dieser Klarheit nicht erwartete Situation: **Die Seniorinnen und Senioren im Stadtbezirk sind in der überwiegenden Mehrheit bereits in der digitalen Welt unterwegs. Sie sind in der Lage, selbständig oder auch mit Hilfe, verschiedene digitale Anwendungen aus dem Spektrum der Dienstleistungen, der Informationsbeschaffung und der Kommunikationsmöglichkeiten zu nutzen.** Kommunikation (gesprochen und in Schriftform) nimmt dabei einen breiten, ja herausragenden Raum ein. Da ist lediglich die Vielfalt der möglichen Applikationen und der Erstzugang zu ihnen eine Herausforderung. Den richtigen Provider und einen Vertrag über einen Leistungsumfang entsprechend tatsächlichem Bedarf zu bestimmen, ist bei der Angebotsvielfalt und den unübersichtlichen, oft wechselnden und vielfach auch verwirrenden Aktions- oder Sonder-Angeboten schwierig. Viele sind an geeigneten Schulungsangeboten oder überhaupt an der Aneignung von nötigem (Basis-)Wissen interessiert. Hier sind es (zu) häufig Familienangehörige oder (oft jüngere) Bekannte, die dieses Wissen vermitteln. **Und mit fortschreitender Kenntnis erschließen sich die einmal in der digitalen Welt angekommenen Senior\*innen auch immer weitere Applikationen, Dienste. Wesentliches Auswahlkriterium und Antriebsmotor dabei ist der für sie erkennbare Mehrwert, der ganz individuell entdeckte Nutzen für jede/jeden.** Es ist zu erwarten, dass sich dieser bereits digitale Dienste aktiv nutzende Teil der Senior\*inne seinen Anteil an der Teilhabe an den digitalen Dienstleistungen des Stadtbezirks und des Landes Berlin erarbeiten wird, soweit das nicht bereits schon geschehen ist. Aber bei genau diesen Dienstleistungen wird es allen potentiellen Nutzern nicht leicht gemacht. Auf die Seniorinnen und Senioren trifft das in besonderem Maße zu. Vorsicht, Unsicherheit, Skepsis, eingeschränkte kognitive Fähigkeiten, das alles wird nicht im notwendigen (und auch möglichen!) Maß in den bisher verfügbaren Lösungen berücksichtigt. Für die hier im Rahmen des Projektes betrachteten ausgewählten digitalen Dienste sind Aufgabe(n), besondere Merkmale, Qualitäten und Hindernisse, kurz: Funktion, Implementierung und Kritik beschrieben. Das Nutzerverhalten betreffend sind markante Aussagen ebenfalls in den vorstehenden Darlegungen beschrieben und, soweit sinnvoll, bewertet und kommentiert. Hier sollen jetzt in Zusammenfassung vorstehender Ausführungen Anregungen, Vorschläge, Forderungen und Hinweise grundsätzlicher Art aufgeführt werden. Dabei ist der Bezug zu den mehrfach genannten Forderungen „Digitalisierung der Hauptstadt ...“ des LSBB v. 18.07.2018 gewollt.

#### 4.1. assistierte Nutzung

Wie aus den Befragungsergebnissen erkennbar, sinkt die Nutzungsrate bei den Hochaltrigen signifikant. Sie sind zumeist in der analogen Welt zuhause. Ihre Erfahrungen mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltungen haben ihnen vermittelt, dass sie mit persönlicher Vorsprache und auszufüllenden Papierformularen zu den Ergebnissen gelangen, die sie benötigen bzw. die ihnen Rechtsvorschriften abverlangen. Ein Heranführen dieser Senior\*innen 80+ an die digital arbeitenden Techniken und Technologien wie auch die eigenständige Nutzung digitaler Dienstleistungen erscheint sehr schwierig. Um diesen Bürgerinnen und Bürgern dennoch in Zeiten von E-Government die Inanspruchnahme dieser Dienstleistungen zu gewährleisten, sind **regional (kurze Wege!) agierende Assistent\*innen / Mentor\*innen / Tutor\*innen** ein Weg. Diese persönlich ansprechbaren Fachkräfte zeigen den in der analogen Welt erfahrenen, in der digitalen Welt aber ratlosen Hochaltrigen, wie die Nutzung abläuft oder führen bei Bedarf auch die Nutzung in Interaktion mit ihnen und für sie aus. Sind diese Assistent\*innen in der öffentlichen Verwaltung angestellt, besteht auch kein Problem mit der Gewährleistung des Datenschutzes. Die Daten werden in so einer Konstellation von denen erfasst, die sie auch be-/verarbeiten, die also ohnehin Zugang zu diesen Daten haben.



Standorte solcher „Digitaler Dienstleistungsterminals“ könnten die Stadtteilzentren sein. Diese Terminals müssten mit einer speziell für diese Aufgabe geschulten Fachkräften besetzt sein und natürlich auch über die nötige Infrastruktur und einen, Diskretion gewährleistenden Arbeitsplatz verfügen. Aber auch in jedem Bürgeramt sollte solch ein Terminal zur Verfügung stehen. Weitere Standorte, ggf. auch nur temporär besetzt und mit geteilt genutzter IT-Infrastruktur, sind wünschenswert.

Die Digitalisierung der Verfahren der öffentlichen Verwaltungen ermöglicht auch die Einrichtung mobiler Arbeitsplätze für die Erbringung dieser Dienstleistungen vor Ort bei den Senior\*innen, denen die anderen Zugangsmöglichkeiten aus den verschiedensten Gründen verwehrt sind. Hier sind durch die neue Technologie erstmals „**Mobile Bürgerämter**“, **Terminals, also ein Hausdienst für die Nutzung der Dienstleistungen**, möglich.

### 4.2. durchgängig digital

Die Verfahren z.B. zur Erlangung einer Urkunde, einer Genehmigung oder eines Dokumentes sind teils komplex. Das ist nicht selten veralteten Verwaltungsvorschriften und anderen Rechtsvorschriften/-verordnungen geschuldet. In den betrachteten Verfahren werden die Rechtsgrundlagen zum jeweiligen Verfahren umfangreich und meist schlüssig dargestellt und kommentiert. Aber diese Komplexität ist zumeist einfach 1:1 aus der analogen Welt in ein digitales Verfahren transformiert worden. Hier ist definitiv der Gesetzgeber gefordert. Die Verfahren müssen im Zuge ihrer Digitalisierung überdacht (besser noch NEU gedacht!), vereinfacht, mit leistungsfähigen Hilfesystemen und einer durchgängigen digitalen Abarbeitung vom Dienstaufwurf bis zum digital übermittelten Ergebnis an den Nutzer quasi neu entworfen werden.

Ein Nutzer / eine Nutzerin, der / die sich mühsam durch etliche Bildschirmseiten mit Rechtsgrundlagen arbeiten muss, ehe der eigentliche Bearbeitungsvorgang gestartet werden kann, wird zumindest versuchen, sein Anliegen auf einem anderen Weg unterzubringen. Und wer nach dem digital unterstützten Ausfüllen eines Formulars (oder mehrerer) dann in der Anwendung aufgefordert wird, das Formular auszudrucken und persönlich unterschrieben im Original an das zuständige Amt zu senden, wird beim nächsten Mal gleich einen Termin bei diesem Amt buchen. Gleiches gilt auch für Dienste, bei deren Nutzung lediglich ein leeres Formular zur Verfügung gestellt wird, das im Download bezogen werden kann und dann in Papierform auszufüllen und mit Unterschrift versehen an das bearbeitende Amt gelangen muss.

**Digitalisierte Dienstleistungen müssen unverzichtbar durchgängig digital nutzbar, mit transparenter Struktur und einfach verständlich sein!**

### 4.3. ein einziges Nutzer-Konto

Mehrere Verfahren sind erst nach Einrichtung eines „Kontos“ nutzbar. Das Verfahren vermittelt einen höheren Sicherheitsstandard und gewährt diesen zumeist auch. Oft werden aber solche Verfahren von den Nutzern nur selten, fallweise und, wenn überhaupt, in größeren Abständen genutzt. Die Gefahr, nach längerer Zeit seine Zugangsdaten dann nicht mehr parat zu haben, ist nicht gering. Und verschiedene Dienste verlangen jeweils eigene Nutzerkonten. Macht die Anwendung nicht übersichtlicher. Die Verwaltung der Zugangsdaten auch nicht.

Also: wenn schon eine erhöhte Sicherheit für die Nutzung von Verfahren, dann sinnvollerweise **für alle diese Verfahren ein einziges Nutzerkonto**. Und warum nicht gleich generell für die Nutzung der im Dienstleistungs-Portal der Stadt Berlin versammelten Dienste ein Nutzerkonto? Das könnte z.B. das (wenn auch in noch mehr als bescheidenem Umfang) bereits gestartete Service-Konto Berlin sein, das ja über kurz oder lang jeder Bürger der Stadt haben soll.

### 4.4. Low Cost Zugang

Die Nutzung digitaler Dienstleistungen verlangt nach einer technischen, Internet-fähigen Ausstattung (Hardware), die mit geeigneten Programmen (Software) betrieben wird und nach einer Möglichkeit, über geeignete Verfahren Zugang zum Internet (digitales Netz) herzustellen. Jede dieser drei Komponenten ist unverzichtbar. Und jede dieser Komponenten verlangt einen gewissen finanziellen Aufwand. Das betrifft den



## Projekt DigiSenio

---

Erwerb von Hard- und Software, wie auch die Nutzung eines digitalen Netzes. Ihre Finanzierung stellt für viele Senior\*innen eine mitunter schwer aufzubringende Belastung dar. Für viele Anwendungen reicht einfache Hard- und Software aus. Die Belastung des jeweiligen Budgets hierfür ist nicht so hoch, wie sie bei der Anschaffung immer neuester Ausstattung ist. Aber es fehlt die leicht zugängliche, Hersteller-/ Provider-unabhängige Information / Beratung durch kompetente Fachkräfte über den wirklich zwingenden Umfang digitaler Komponenten für den Zugang zu den digitalen Dienstleistungen. Und auch die Bezugsquellen solcher weniger teuren Ausstattungen sind nur unzureichend propagiert.

Die vielen unübersichtlichen Angebote von Netzdienstleistungen der am Markt agierenden Provider machen die Auswahl eines optimalen Leistungspaketes nicht leicht. Sonderaktionen und oftmals zeitlich begrenzte Aktionsangebote mit wenig transparenter Kosten-/Leistungsstruktur bringen hier selbst in solchen Auswahlverfahren geübte Fachleute an ihre Grenzen. Für „Gelegenheits-Nutzer“, die oft nicht einmal ihren tatsächlichen Bedarf an digitalen Leistungen verständlich beschreiben können, ist eine passende Auswahl fast unmöglich.

Der Beratungsbedarf für die Erschließung der digitalen Welt für Seniorinnen und Senioren beginnt bei genau den Fragen der Beschaffung von Hard- und Software und einem geeigneten Leistungspaket für den Netzzugang. Auch hier sind die öffentlichen Verwaltungen als Berater gefordert. **Wer von den Senior\*innen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen einen digitalen Zugang verlangt, muss auch für die nötigen Informationen sorgen, um sie zu unterstützen und in die Lage zu versetzen, genau diese Leistungen in für sie geeigneter Weise zu nutzen.**

### 4.5. Wissensvermittlung

Es reicht eben nicht aus, die öffentliche Verwaltung Berlins in eine digitale Umgebung zu migrieren. Die Stadt muss ihre Bürger\*innen auch in die Lage versetzen, an dieser digitalen Verwaltung teilhaben zu können.

Ausstattung mit digital arbeitenden elektronischen Helfern allein reicht nicht aus, um die Senior\*innen in die Lage zu versetzen, ihre Teilhabe an den digitalen Prozessen zu verwirklichen. Wissen um die gegebenen Möglichkeiten, Information über mögliche Leistungen und deren jeweils implementierter Umfang, Zugangsverfahren, Sicherheitsverfahren und deren Bedeutung und vieles mehr müssen in geeigneter Weise jedem potentiellen Anwender vermittelt werden. Vieles wird hier im Zusammenspiel der Menschen im Umfeld der Senior\*innen vermittelt. Angehörige, oft jüngere Verwandte, Nachbarn, fachkundige Bekannte und auch ehrenamtlich tätige Organisationen sind hier die üblichen Vermittler des nötigen know how. Altersgerecht ist das in den wenigsten Fällen. Nicht selten scheitert hier guter Wille bei den „Wissenden“ und positive Einstellung und Lernbereitschaft bei den Senior\*innen an einem Mangel an didaktischen Fähigkeiten der Wissensvermittler.

Die **Entwicklung altersgerechter Lehrmittel und -methoden** ist hier wünschenswert. Ebenso **eine breit angelegte Schulungsinitiative, die möglichst viele Senior\*innen erreicht und sie mit dem nötigen Wissen und den entsprechenden Fähigkeiten ausstattet, um eigenständig die digitalen Dienste des Serviceportals Berlin erfolgreich zu nutzen.**

### 4.6. analoge Alternativen

Die meisten der Senior\*innen sind, zumindest auf Grund ihrer körperlichen und geistigen Verfassung, potentiell in der Lage, sich auch mit den digital gestalteten Abläufen der Verwaltung, also auch der Inanspruchnahme digitaler Dienstleistungen, zu befassen, sie zu nutzen, die benötigten Ergebnisse auf diese Weise zu erlangen. Aber es gibt nicht wenige, die aus den verschiedensten Gründen nicht die digitalen Dienstleistungen nutzen können (oder wollen). Ihr Anteil ist, gemessen an der Gesamtzahl der Älteren, eher gering. Aber auch diese Senior\*innen haben einen verbrieften Anspruch auf die Erbringung der nötigen, zum Teil ja sogar durch Rechtsvorschriften / Verordnungen zwingend vorgeschriebenen Dienstleistungen / Verfahren der Verwaltungen.

Dieser Gruppe sollte die Möglichkeit der unter (1) beschriebenen „assistierten Nutzung“ zur Verfügung stehen. **Wer diese Möglichkeit nicht nutzen kann oder will, sollte (zumindest für eine längere Übergangszeit) die ihm bislang geläufigen Möglichkeiten aus der analogen Welt nutzen können** – also sein Anliegen,



## Projekt DigiSenio

---

seinen Bedarf an Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltungen auch in selbst verfasster Schriftform, zur Niederschrift bei persönlicher Vorsprache, im persönlichen Gespräch beim Sachbearbeiter oder auch telefonisch (soweit das vom Verfahren selbst zulässig ist) übermitteln / vorbringen können.

### 4.7. Hilfen

Über die Gestaltung der interaktiv nutzbaren digitalen Dienstleistungen ist in diesem Bericht im Teil 3 „*Online-Verfahren – besondere Merkmale, Qualitäten und Hindernisse*“ bereits viel dargestellt / beschrieben worden. Dort nicht besonders erwähnt, aber von großer Bedeutung ist die Notwendigkeit umfassender Hilfen bei der Inanspruchnahme dieser Dienstleistungen. Diese umfassen die in den Applikationen implementierten Hilfe-Funktionen / -Systeme, wie auch **eine leistungsfähige, ohne längere Wartezeiten und unkompliziert erreichbare „Hotline“**. **Die Hilfsfunktionen sollten direkt und kontextbezogen nutzbar, in leicht verständlicher Sprache (nicht in IT-Fachsprache, nicht im „Programmierer-Slang“ und auch nicht in ‚leichter Sprache‘!) verfasst und sichtbar als solche in die Oberfläche der Anwendungen integriert sein**. Noch mehr Komfort wäre mit unterschiedlichen Modi (Normalmodus und Expertenmodus), je nach Bedarf, Wissenstand und Erfahrung der Nutzer wählbar, erreichbar. Gut gestaltete Hilfe-Funktionen sind nicht zuletzt auch ein Faktor, der erheblichen Einfluss auf die Akzeptanz einer IT-Lösung hat. Wie weiter vorn dargestellt, besteht bei den Senior\*innen oft erhebliche Unsicherheit, ein Mangel an Erfahrung in der Nutzung und Skepsis, die Nutzung digitaler Dienstleistungen betreffend. Treten dann bei der Nutzung Fragen auf und / oder unerklärte Fehlreaktionen der Anwendung und sind diese nicht kurzfristig zu klären, wird das nicht selten zum Abbruch der Nutzung mit Folgewirkung für späteren Leistungsbedarf führen. Eine Rückbesinnung auf bis dahin funktionierende analog nutzbare Verfahrensweisen ist zu erwarten und nachzuvollziehen.

**Die Seniorenvertretung Marzahn-Hellersdorf hat mit diesem Projekt einen Lernprozess durchgemacht. Sie hat sich einen aktuellen Überblick über den Nutzungsstand digitaler Endgeräte und Internet-basierter Verfahren der Seniorinnen und Senioren im Stadtbezirk verschafft. Die gewonnenen Erkenntnisse werden in ihrer Arbeit besondere Berücksichtigung und immer wieder nutzbringend Verwendung finden.**

**Darüber hinaus versteht sie diesen Bericht als einen Beitrag zur Gestaltung eines auch für die Seniorinnen und Senioren erfolgreich nutzbaren Systems digitaler Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltungen im Stadtbezirk und im Land Berlin.**

**Erarbeitet** von einer Projektgruppe der Seniorenvertretung Marzahn-Hellersdorf:  
Petra Ritter, Dr. Bernd Preußner, Günter Noa (Projektverantwortlicher), Helmut Bernard,  
Hans-Joachim Fortagne

**Stand:** 1. Halbjahr 2019

**Kontakt:** Seniorenvertretung-MH@gmx.de