

Spielplatz-Gestalter

Anlagen für Kinder jenseits von Standard und Routine

Interview mit Designer — 43

Neue Pop-Sensation

Die Musik von Slayyyter ist chaotisch und furios

«Wor\$t Girl in America» — 45

Wundermaschinen

Sechs Liebeserklärungen an unverzichtbare Helfer

Tolle Küchengeräte — 47



«In solchen Momenten fühle ich mich ausgeliefert. Es ist frustrierend»

Digitale Ausgrenzung Zugtickets lösen, Rechnungen zahlen, Essen bestellen – unser Alltag wird immer digitaler. Über 20 Prozent der Erwachsenen in der Schweiz stossen dabei an Grenzen. Drei Betroffene erzählen.

Denise Jeitziner

Unser Alltag wird immer digitaler. Das ist einerseits praktisch, aber für überraschend viele Menschen in der Schweiz ein Problem. Laut dem Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben haben 1,25 Millionen Erwachsene geringe oder gar keine digitalen Kompetenzen – sie haben zum Beispiel Mühe, einen Ticketautomaten zu bedienen, online Formulare auszufüllen oder sich im Internet zurechtzufinden. Das entspricht 22 Prozent der erwachsenen Bevölkerung in der Schweiz.

Es sind aber keineswegs nur Seniorinnen und Senioren betroffen oder Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Im Gegenteil, wie die Omnibus-Studie des Bundesamts für Statistik zeigt: Auch Jüngere wie die 35-jährige Noémie G. haben Mühe mit der digitalen Entwicklung. Wir haben bei ihr und zwei weiteren Personen nachgefragt, wie sich das anfühlt.

«Man wird indirekt gezwungen, digitale Angebote zu nutzen» – Kurt F. (57) aus dem Appenzellerland

«Mein ganzes Berufsleben lang war ich im Verkauf tätig, zuletzt in einem E-Commerce-Unternehmen. Digitale Technologien sind mir also nicht fremd, aber die Entwicklung schreitet so schnell voran, dass ich mich zunehmend überfordert und abgehängt fühle. Viele Funktionen, zum Beispiel in meinem Smartphone, kann ich gar nicht nutzen.

Hinzu kommt, dass analoge Alternativen immer mehr verschwinden oder etwas kosten. Mein Internetanbieter beispiels-

weise schickt mir seine Rechnungen nur noch digital. Auf Papier würden sie extra kosten. Auch für Einzahlungen am Schalter muss ich pro Rechnung eine Gebühr bezahlen. Deswegen habe ich nun mit E-Banking begonnen. Aber das löst ein mulmiges Gefühl bei mir aus – vor allem wegen möglicher Sicherheitslücken. Und wenn ich Fragen oder Probleme habe, bleibt mir nichts anderes übrig, als bei der Hotline anzurufen. Die ist aber sehr teuer. Wenn man kein grosses Einkommen hat, ist das eine Belastung.

Man wird also indirekt gezwungen, digitale Angebote zu nutzen. Wer nicht mitkommt, läuft Gefahr, benachteiligt zu werden. Neulich wollte ich in einem Zürcher Café bar bezahlen, aber sie sagten: «Wir nehmen kein Bargeld.» Es ging nur digital oder per Karte, aber die hatte ich nicht dabei. In Restaurants gibt es zunehmend nur QR-Codes statt Speisekarten, an Bushaltestellen verschwinden Ticketautomaten – man müsste das Billett also digital lösen –, und an Bahnhöfen gibt es zum Teil keine Schalter mehr.

Aber die Automaten sind für viele zu kompliziert. Immer wieder sehe ich ältere Menschen, die nicht wissen, wie sie ein Billett lösen sollen. Wenn ich frage, ob ich helfen könne, sind die meisten sehr dankbar. Viele haben Angst, etwas falsch zu machen. Es macht ja rechtlich keinen Unterschied, ob man absichtlich ohne gültiges Billett unterwegs ist oder weil man es nicht geschafft hat, das richtige zu lösen.

«Wer nicht mitkommt, läuft Gefahr, benachteiligt zu werden.»

Kurt F. (57)
Appenzellerland

Das grosse Abc: Unser Sprachquiz

Diese acht Deutschfragen sind zum Verzweifeln

Können Sie spontan drei Adjektive aufzählen, die sich nicht steigern lassen? Dann sind Sie richtig im Sprachquiz von dieser Woche, das ausschliesslich absichtlich knifflige, ja mühselige Sprachfragen enthält. Falls Ihnen auf Anhieb keine Adjektive einfallen – kein Problem, vielleicht machen Sie ja trotzdem mit und beantworten alle anderen Fragen mit Bravour. Viel Erfolg!

Pascal Blum

Acht Beispiele aus unserem Online-Quiz:

1. Der Ausdruck «fette Jahre» bezeichnet einen Zeitraum – oft von sieben Jahren –, in dem Wohlstand herrscht, im Gegensatz zu den «mageren Jahren». Woher stammt er?
a) Dem römischen Dichter Tibull ist aufgefallen, dass die Stadtbevölkerung in Zeiten des Wohlstands besser genährt ist, er prägte daher den Ausdruck «fette Jahre».
b) Er hat buchstäblich mit der Fettherstellung zu tun, die im ausgehenden 19. Jahrhundert mit der Industrialisierung an Produktivität zulegte.
c) Er geht auf einen Traum des Pharaos im 1. Buch Mose zurück: Der sah aus dem Nil sieben fette Kühe steigen, die dann aber von sieben mageren Kühen gefressen wurden.
d) Im Buch Genesis schöpft Gott die Welt in sieben Tagen, später wurde diese in der Bibel so wichtige Zahl in der Umgangssprache zu den sieben «fetten Jahren».
2. Diese vier Wörter sind alle Synonyme für «gewaltig». Oder doch nicht? Eins davon trifft den Sinn nicht ganz ...
a) ungemein
b) stark
c) enorm
d) weitreichend
3. Welches dieser Adjektive wird für gewöhnlich nicht gesteigert?
a) hellgrün
b) privat
c) leblos
d) deutsch
4. Woher kommt der Ausdruck «Nach Adam Riese»?
a) Adam Riese war ein wichtiger Rechenmeister im 15. Jahrhundert, der Lehrbücher zum Thema herausgab.
b) Er geht auf den schottischen Ökonomen Adam Smith zurück, der Grundlagenwerke zur modernen Wirtschaft schrieb.
c) Anfang des 20. Jahrhunderts wurde «Adam Riese» im Rechenunterricht im deutschsprachigen Raum zum geflügelten Wort, weil Schüler, die Adam hiessen, wegen ihres Anfangsbuchstabens oft als erste aufgerufen wurden und sich dann an der Wandtafel als «Riesen» beweisen mussten.
5. «Du hast etwas am Propeller» ist eine Beschimpfung. Aber was bedeutet sie genau?
a) «Du bist nicht bei Trost.»
b) «Du hast keine Manieren.»
c) «Du bist unehrlich.»
d) «Du bist ungepflegt.»
6. «Wenn du das sagst ...» Folgt auf die drei Auslassungspunkte noch ein Schlusspunkt?
a) ja
b) nein
c) Es kann ein Schlusspunkt folgen, muss aber nicht.
7. «Die Versammlung hat stattgefunden.» Wieso ist es nicht korrekt, «die stattgefundene Versammlung» zu schreiben?
a) Diese Formulierung ist erlaubt, aber unelegant.
b) «Stattgefundene» bedeutet als Adjektiv etwas anderes, nämlich dass etwas anderes als das Gesuchte gefunden wurde.
c) Wenn das Perfekt mit «haben» gebildet wird, können Verben wie «stattfinden» nicht als Adjektive verwendet werden.
8. Ihre Kollegin geht in der Garderobe ihre Kleider durch. Was fragen Sie sie? «Welches Kleid ziehst du an»? Oder «Was für ein Kleid ziehst du an»?
a) «Was für ein Kleid ziehst du an?» ist in dieser Situation falsch.
b) «Welches Kleid ziehst du an?» ist in dieser Situation falsch.
c) Beide Varianten sind möglich.

Lösungen:
1=c, 2=d, 3=a, 4=a, 5=a, 6=a, 7=c, 8=a

«Das grosse Abc» erscheint wöchentlich. Weitere Quizfragen, die Lösungen samt Benotung und Erklärungen zu den Antworten finden Sie auf unserer Website.

Fortsetzung
«In solchen Momenten fühle ich mich ausgeliefert»

Ich gehe immer etwas früher zum Bahnhof, um mein Ticket zu kaufen. Die SBB-App habe ich zwar, aber weil ich keine Kreditkarte hinterlegt habe, kann ich nur die Verbindungen nachschauen. Von Sparbilletten kann ich auch nicht profitieren, die gibt es nur online. Generell gibt es Vergünstigungen oft nur digital und über eine Kreditkarte. Aber ich habe Respekt davor, sensible Zahlungsdaten im Internet zu speichern.

Mich stresst, immer wieder vor Hürden zu stehen und mich ständig in neue Tools einarbeiten zu müssen. Auch soziale Medien finde ich anstrengend. Ich müsste dort eigentlich präsent sein, um informiert zu bleiben: Oft erfahre ich spät oder gar nicht von Veranstaltungen oder sozialen Aktivitäten. Ich weiss zwar, dass digitale Selbstfürsorge wichtig ist und dass ich nicht überall dabei sein muss. Aber es ist kein schönes Gefühl, nicht richtig dazugehören, nur weil man digital eingeschränkt ist.»

«Digital bin ich schon viel besser geworden. Aber manchmal brauche ich trotzdem Hilfe.» – René I. (66) aus dem Kanton Zürich
«Digital bin ich schon viel besser geworden, weil ich versuche, regelmässig Schulungen zu machen. Da habe ich das eine oder andere Trickli gelernt. Aber manchmal brauche ich trotzdem Hilfe. Wenn ich Zahlungen machen muss, zum Beispiel. Ich verstehe zwar das meiste, aber dann ist eine Seite plötzlich an einem anderen Ort, oder ich weiss nicht, wie es weitergeht. Dann brauche ich ein bisschen Unterstützung. Meistens frage ich meine Kinder.

Ich arbeite seit vielen Jahren in einem Reinigungsunternehmen. Dort bin ich immer ohne Computer ausgekommen. Inzwischen habe ich einen zu Hause, meistens nehme ich trotzdem das Handy zum Schreiben. Das kann aber auch tückisch sein: Man ist manchmal noch nicht ganz fertig, will noch etwas korrigieren, kommt versehentlich auf den Papierflieger, und dann ist die Nachricht fort. Mir ist es wichtig, beim Schreiben möglichst keine Fehler zu machen. Wenn es doch passiert, rege ich mich auf.

Bei Zahlungen genauso. Wenn du dich bei der Iban-Nummer vertippst, funktioniert es nicht. Man muss ganz exakt sein, sonst kommt die Zahlung nicht an. Bei meiner Prepaidkarte ist es dasselbe: Du bekommst einen Zettel mit dem Code und musst den genau eintippen, sonst klappt es nicht. Wenn möglich, gehe ich lieber an eine Kasse, bei der man die Prepaidkarte automatisch aufladen kann. Überhaupt sind mir Kassen lieber, an denen Menschen sitzen. Ich zahle auch gerne bar.

Aber vieles ist halt nur noch digital möglich. Es ist ein ständiges Lernen. Wenn ich irgendwo nicht weiterkomme, gehe ich in die Lernstube. Das sind Orte im Kanton Zürich, wo sie einem helfen, wenn man ein Problem mit dem Computer oder mit dem Handy hat. Vieles kann man auch selbst herausfinden über diese Youtube-Filmchen. Ich probiere es einfach so gut wie möglich allein. Und wenn es nicht geht, bitte ich andere um Hilfe.»



Foto: Sabina Bobst

«Mir sind Kassen, an denen Menschen sitzen, lieber.»

René I. (66)
Kanton Zürich



Foto: Jean-Guy Python

«Am Anfang hatte ich Angst vor dem Computer, vor den Onlineformularen, den E-Mails.»

Noémie G. (35)
Kanton Neuenburg

«Plötzlich läuft alles, wirklich alles nur noch über den Computer» – Noémie G. (35) aus dem Kanton Neuenburg
«Bei meiner Generation geht man oft automatisch davon aus, dass wir mit der digitalen Welt verschmolzen sind – aber bei mir ist das nicht so. Ich habe wirklich Mühe, jeder Bildschirm ist eine Hürde für mich. Mein zusätzliches Problem ist, dass ich mit Dyslexie lebe. Das bedeutet, dass in meinem Kopf Buchstaben durcheinanderkommen, wenn ich etwas lese. Die Leute verstehen oft nicht, wie viel Kraft mich Dinge kosten, die für andere banal sind.

Ich bin gelernte Coiffeuse, musste aber vor kurzem meinen Beruf aufgeben, weil ich mit Ekzemen an den Händen zu kämpfen hatte. Im Salon hatten wir einen Computer für die Coiffeurtermine – ein sehr gutes

System, aber eben auch kompliziert für mich. Es war stressig, wenn ich Kunden am Telefon hatte und schnell einen Termin finden sollte. Früher, als wir die Termine von Hand in eine Agenda schreiben konnten, war es einfacher.

Seitdem ich auf Jobsuche bin, hat sich der Druck massiv verschärft, denn plötzlich läuft alles, wirklich alles nur noch über den Computer. Ich musste extra einen kaufen, um überhaupt mit den verschiedenen Ämtern und Stellen kommunizieren zu können.

Am Anfang hatte ich Angst vor dem Computer, vor den Onlineformularen, den E-Mails. Es ist auch sehr ermüdend. Wenn andere fünf Minuten brauchen, sitze ich oft eine halbe Stunde am Computer, weil ich mich in unübersichtlichen Websites verliere oder von der Werbung völlig abgelenkt werde, die über-

all aufblinkt. Meistens frage ich in solchen Fällen meinen Vater um Hilfe.

Ich habe zum Glück keine Hemmungen, andere zu fragen, wenn ich nicht weiterweiss. Leider reagieren aber nicht alle positiv. Bei meinem ersten Termin auf dem RAV vor drei Monaten hatte ich Mühe mit einem Onlineformular und bat die Mitarbeiterin um Hilfe. Sie reagierte aggressiv und meinte, sie habe keine Zeit für so etwas. In solchen Momenten fühle ich mich ausgeliefert. Es ist frustrierend.

Weil ich ein visueller Mensch bin, versuche ich mich wenn möglich an optischen Dingen zu orientieren. Beim Bancomaten weiss ich inzwischen, dass ich auf das Feld in der Mitte drücken muss. Aber sobald die Bank ihr System aktualisiert und die Felder verschiebt, bin ich wieder verloren. Mit Apps wie Google Maps habe ich auch Mühe, dort hat es einfach zu viele Details für mich. Ich habe mich schon mehrfach verlaufen.

Ich hoffe, dass die persönlichen Kontaktmöglichkeiten trotz Digitalisierung nicht verschwinden. Dass Schalter bei der Bahn oder der Post erhalten bleiben. Wir brauchen Orte, an denen jemand sitzt, der einem etwas erklären kann. Eine rein digitale Gesellschaft würde Menschen wie mich einfach ausschliessen.»

Hilfe bei digitalen Problemen

Der Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben setzt sich dafür ein, dass alle Menschen einen sicheren Umgang mit digitalen Grundkompetenzen erlangen können. Lesen-schreiben-schweiz.ch. Auf der Website Einfach-besser.ch des Dachverbands sind Angebote wie Computer- und Handykurse oder Lernstuben pro Kanton aufgelistet – etwa die Lernstuben in Zürich, wo man kostenlos Hilfe bei Problemen mit dem Computer oder dem Handy erhält. Über die Hotline von Einfach-besser.ch erhalten Betroffene eine erste Beratung: 0800 47 47 47. Caritas Schweiz bietet in verschiedenen Regionen Unterstützung bei digitalen Problemen. An sogenannten Digi-Treffs beantworten Freiwillige Fragen zu digitalen Themen. Zudem gibt es Kurse. 041 419 23 52, Caritas.ch. Die Pro Senectute bietet vielerorts ebenfalls Unterstützung und Kurse an. 058 591 15 15, Prosenectute.ch.