Wien für Senior:innen
Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Senior:innenbeauftragte der Stadt Wien

Fit für die digitale Zukunft

Ergebnisse der Umfrage

Maria Kößlinger, Maria Roniger

26.6.2026

Hintergrund

Die Digitalisierung schreitet so schnell voran, dass es vor allem älteren Menschen schwer fällt mitzukommen. Die Umfrage „Fit für die digitale Zukunft“ richtete sich an Wiener Senior:innen 60+ und zeigte auf:

- Welche digitalen Angebote werden genutzt?
- Bei welchen Anwendungen gibt es Unsicherheiten?
- Wobei wird Unterstützung gewünscht?
- Welche Art von Unterstützung wird gewünscht?

Umfrage „Fit für die digitale Zukunft

- Zielgruppe: Alle Wiener:innen 60+
- Digitale Umfrage auf der Beteiligungsplattform der Stadt Wien
- Erhebungszeitraum: 27. April bis Ende Mai 2026
- Teilnehmer:innen: 813 Senior:innen

Schlüsselergebnisse (1)

Digitale Kompetenz
70 bis 85% der Teilnehmer:innen schätzen ihre grundsätzlichen digitalen Kompetenzen relativ hoch ein, wobei zwischen Senior:innen mit höherer Bildung und jenen, die keine Matura haben, kaum ein Unterschied besteht.

Ein signifikanter Unterschied zeigt sich bei Senior:innen 70+ und Frauen, die ihre digitale Kompetenz deutlich schlechter einschätzen.

Genderaspekt
Frauen fühlen sich im Umgang mit digitalen Geräten unsicherer und haben eher Angst vor Betrug im Internet. Männer schätzen sich in digitalen Themen tendenziell kompetenter ein als Frauen.

Nutzungshäufigkeit
Am häufigsten werden E-Mails gelesen bzw. geschrieben und Nachrichten-Apps bzw. Internetseiten aufgerufen. Auch Messenger-Dienste werden häufig verwendet. Am seltensten werden Videotelefonie und soziale Medien genutzt.

Über 90% der Befragten nutzen das Internet täglich.

Schlüsselergebnisse (2)

Gefühl der Ausgeschlossenheit
Fast die Hälfte aller Befragten fühlt sich aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung oft oder manchmal ausgeschlossen.

Unterstützungsbedarf

- Unterstützung wird vor allem beim Umgang mit Betrugsversuchen und der Sicherheit im Internet bzw. beim Datenschutz benötigt.
- Auch bei digitalen Amtswegen (ID-Austria, Finanz Online) ist Unterstützung gewünscht.
- Bei Fragen zur Bedienung der Geräte und bei Updates wird in geringerem Ausmaß auch Unterstützung gebraucht.
- Während telefonische Unterstützung als kostenlose Beratungsleistung gesehen wird, wären 40 % der Befragten bereit für eine Einzelberatung mehr als € 20,- zu bezahlen.

Rückmeldung der Teilnehmer:innen: Wobei wünschen Sie sich Unterstützung?

- Unterstützung beim Einrichten eines neuen Gerätes mit Datenübertragung
- Hilfe bei Updates mit einer Erklärung, was sich geändert hat.
- Einstellen von alten und neuen Fernsehgeräten
- Verständliche Erklärungen, einfache Beschreibungen (Gebrauchsanleitungen)
- Finden interessanter Angebote, zB Potcasts
- Abspeichern und Wiederfinden von Dateien in der Cloud
- Unterstützung beim sinnvollen Umgang mit der KI
- Eine Liste hilfreicher Tastenkombinationen
- Online-Kauf von Tickets für Kulturangebote
- Unterstützung bei der ID-Austria und Alternativen dazu.
- Umgang und Verwaltung von Passwörtern
- Unterstützung bei Bankgeschäften und bei Einreichungen bei der ÖGK

Weitere Wünsche der Teilnehmer:innen

- Analoge Alternativen zu digitalen Angeboten
- Einfache Anleitungen zum Nachlesen und Erklär-Videos
- Neutrale Beratung beim Kauf und bei der Finanzierung von digitalen Geräten
- Beratungsstellen, die jeder aufsuchen kann mit und ohne Termin.
- Anlaufstellen, bei denen man Bestellungen aufgeben kann und die Ware gegen Bezahlung vor Ort abholen kann
- Entwicklung von einfachen Apps, die von Senior:innen getestet wurden
- Ein „Recht auf ein analoges Leben“ ohne Benachteiligung: alle wichtigen Dienstleistungen, insbesondere bei Behörden, Banken und im Gesundheitswesen, sollen weiterhin persönlich, telefonisch oder per Post erledigt werden können.
- Rasche, kompetente Hotlines mit Expert:innen, die per E-Mail und telefonisch unterstützen
- Regelmäßige Hilfsangebote in Kaffeehäusern

Wobei bzw. wann fühlen sich die Befragten ausgeschlossen?

„Wenn dauernd neue Features kommen, man etwas neu installieren muss, oder ohne elektronische Registrierung nichts mehr geht (ID Austria).“

„Ich verstehe viele Begriffe gar nicht, da sie meist in englischer Sprache sind und mir grundsätzlich technisches Verständnis und Interesse dafür fehlt!“

„wenn der digitale Zugang zwingend ist und es keine analogen Alternativen gibt. Ich habe Angst, was passiert, wenn ich älter bin und ich digitale Geräte nicht mehr gut bedienen oder lesen kann.“

„Wenn ich Arzttermine nur mehr online buchen kann oder ich ein Öffi Ticket nur mehr online kaufen kann und ich mich nicht auskenne, fühle ich mich ausgeschlossen. Wenn ich immer die Kinder um Unterstützung fragen muss, dann bleibe ich lieber gleich zuhause.“

„ Ich hab den Eindruck, dass ich den Anschluss verliere. Es ist immens anstrengend geworden, mich zu informieren bzw. informiert zu halten.“

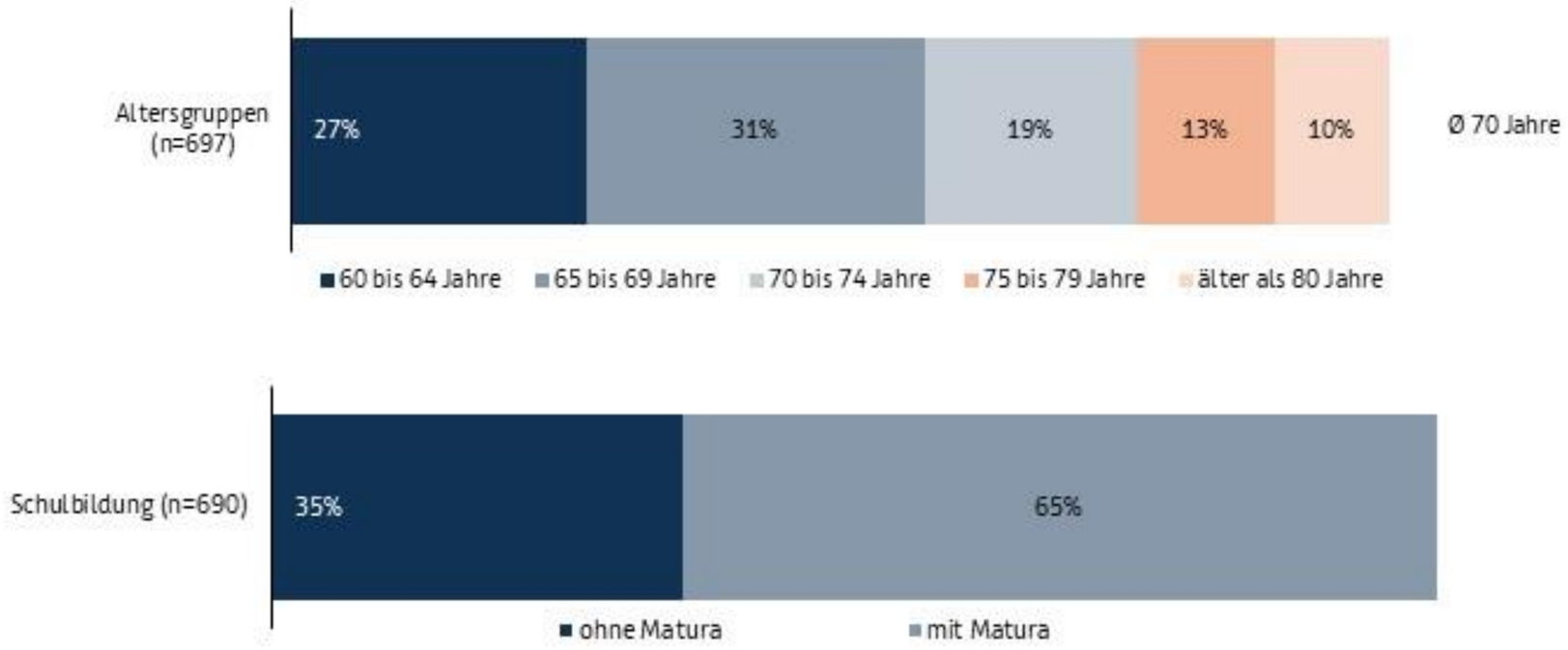
„Ich fühle mich durch fehlende persönliche Ansprechpartner, mangelnde Unterstützung oder komplizierte Hotlines/Kundendienste ausgeschlossen.“

Tabellenteil

Teilnehmer:innen

Online	799
Schriftlich	14
Gesamt	813
davon unter 60 Jahre	39
davon keine Altersangabe	77
Stichprobe	**697**

Struktur der Stichprobe

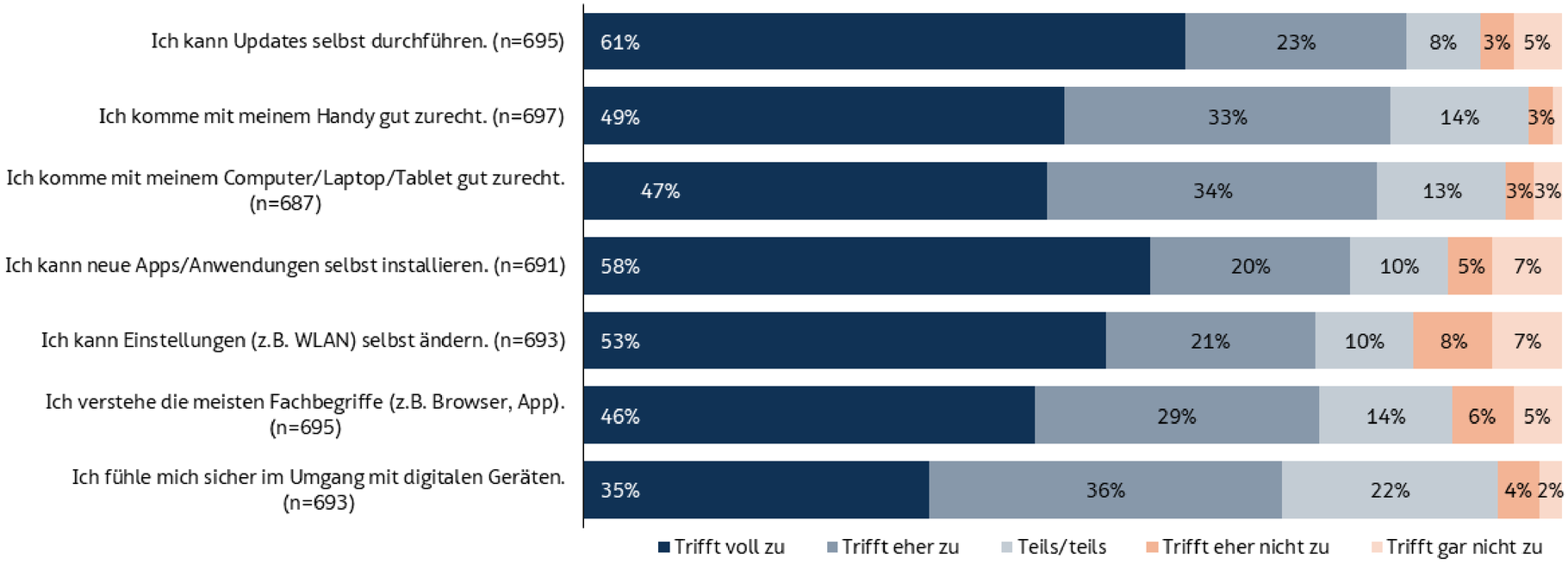


Repräsentativität

- 65 bis 69-jährige Teilnehmer:innen sind überrepräsentiert.
- 80-jährige und ältere Teilnehmer:innen sind unterrepräsentiert.
- Personen mit Matura sind überrepräsentiert.
- Die Geschlechterverteilung und die Verteilung auf die Bezirke ist annährend repräsentativ.

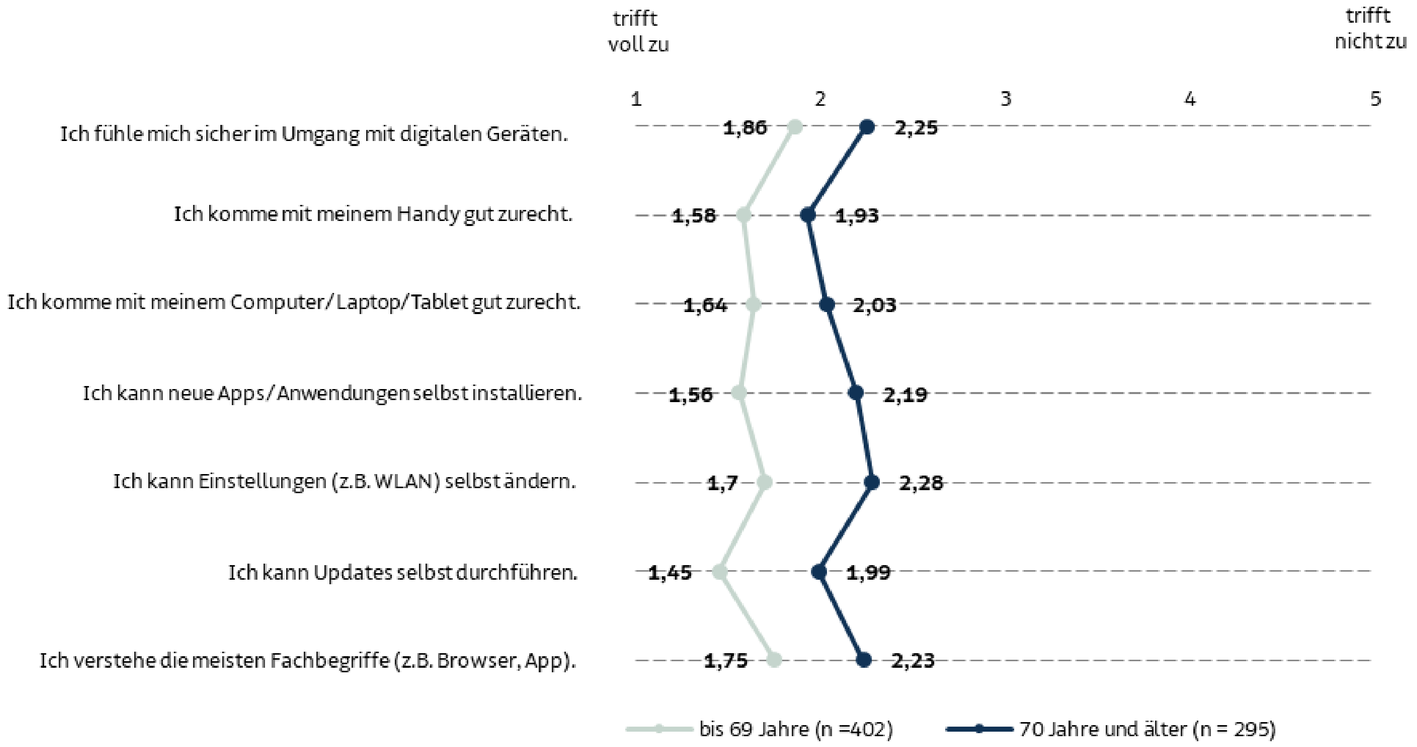
n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

Digitale Kompetenz



n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

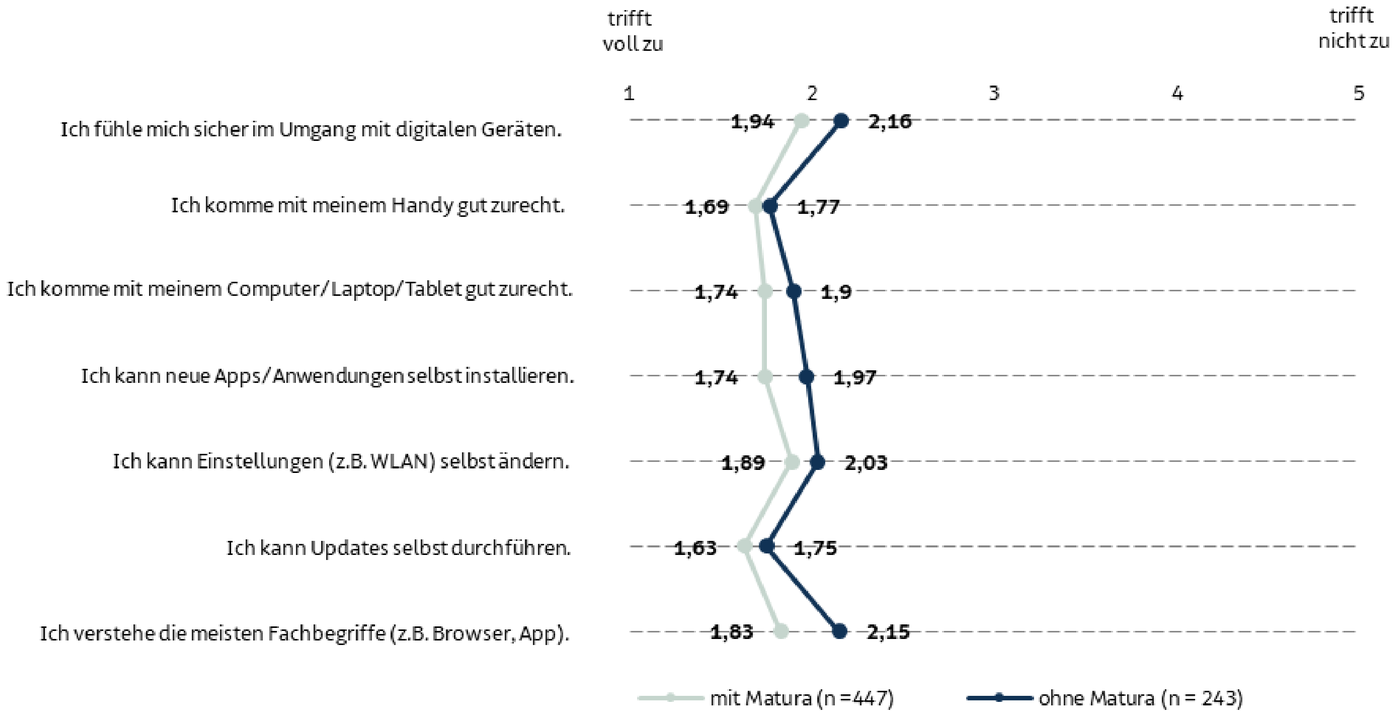
Digitale Kompetenz – Unter 70 Jahre/70+



Senior:innen 70+ schätzen ihre digitale Kompetenz schlechter ein als 60 bis 69-Jährige.

Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

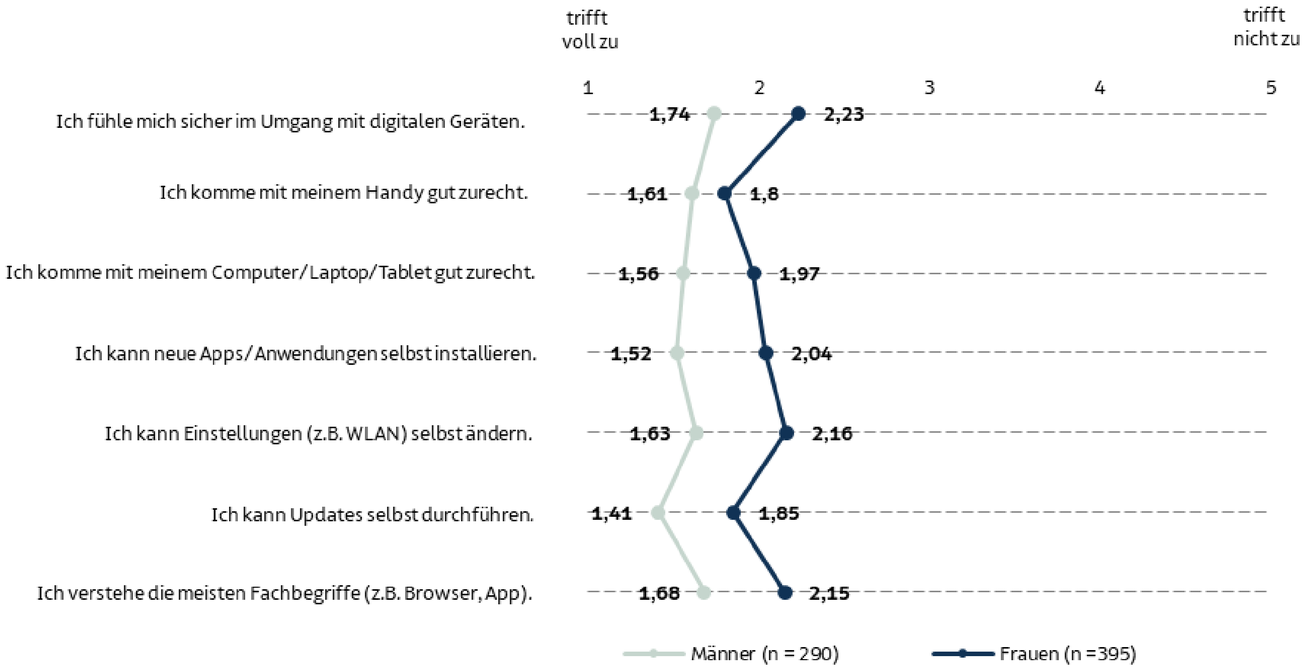
Digitale Kompetenz – mit Matura/ohne Matura



Insgesamt zeigen sich beim Bildungshintergrund keine großen Unterschiede.

Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

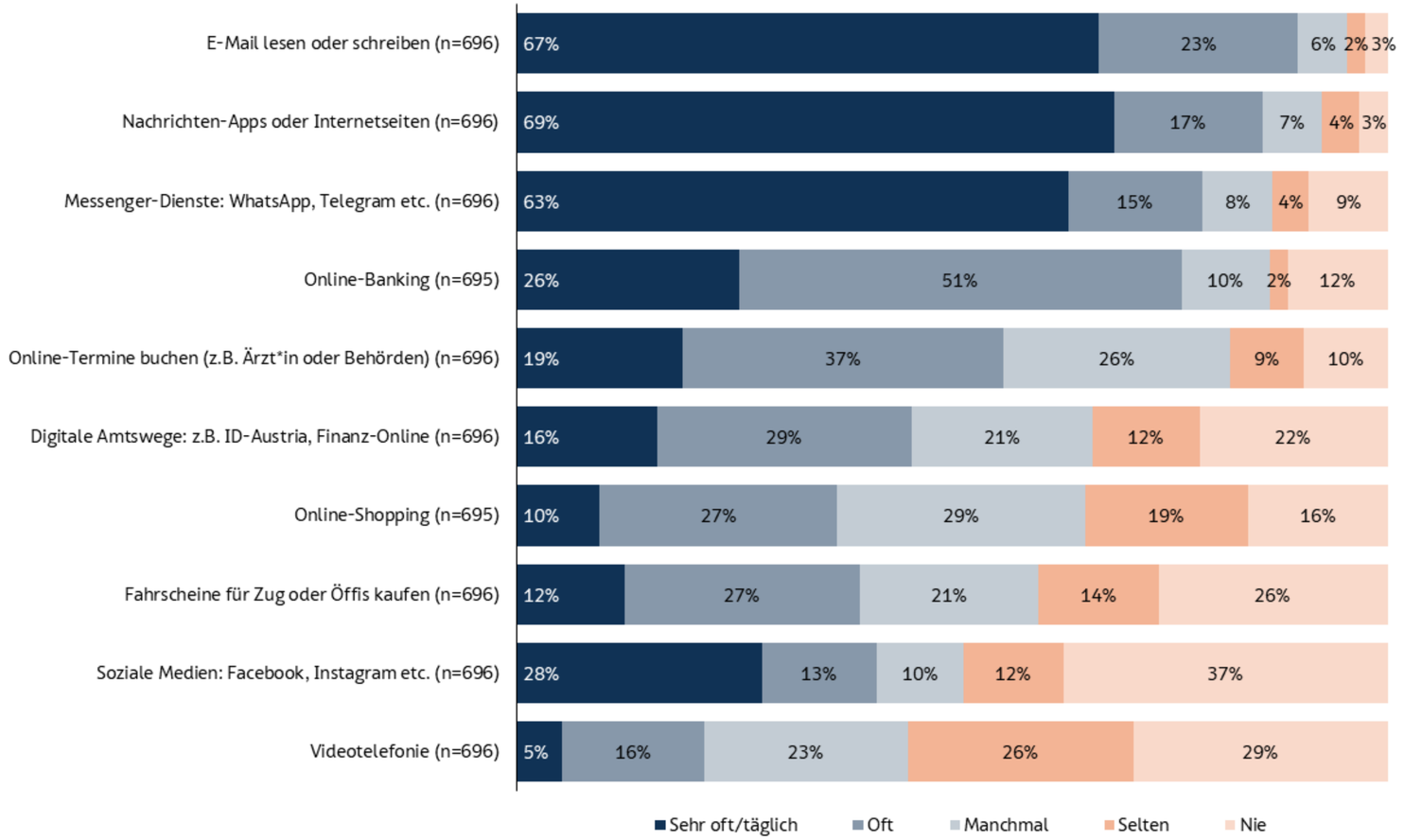
Digitale Kompetenz – Männer/Frauen



- Männer schätzen sich durchwegs digital kompetenter ein als Frauen.
- Es bestehen in allen Bereichen signifikante Unterschiede.
- Der statistisch stärkste Unterschied besteht bei der Sicherheit im Umgang mit digitalen Geräten.

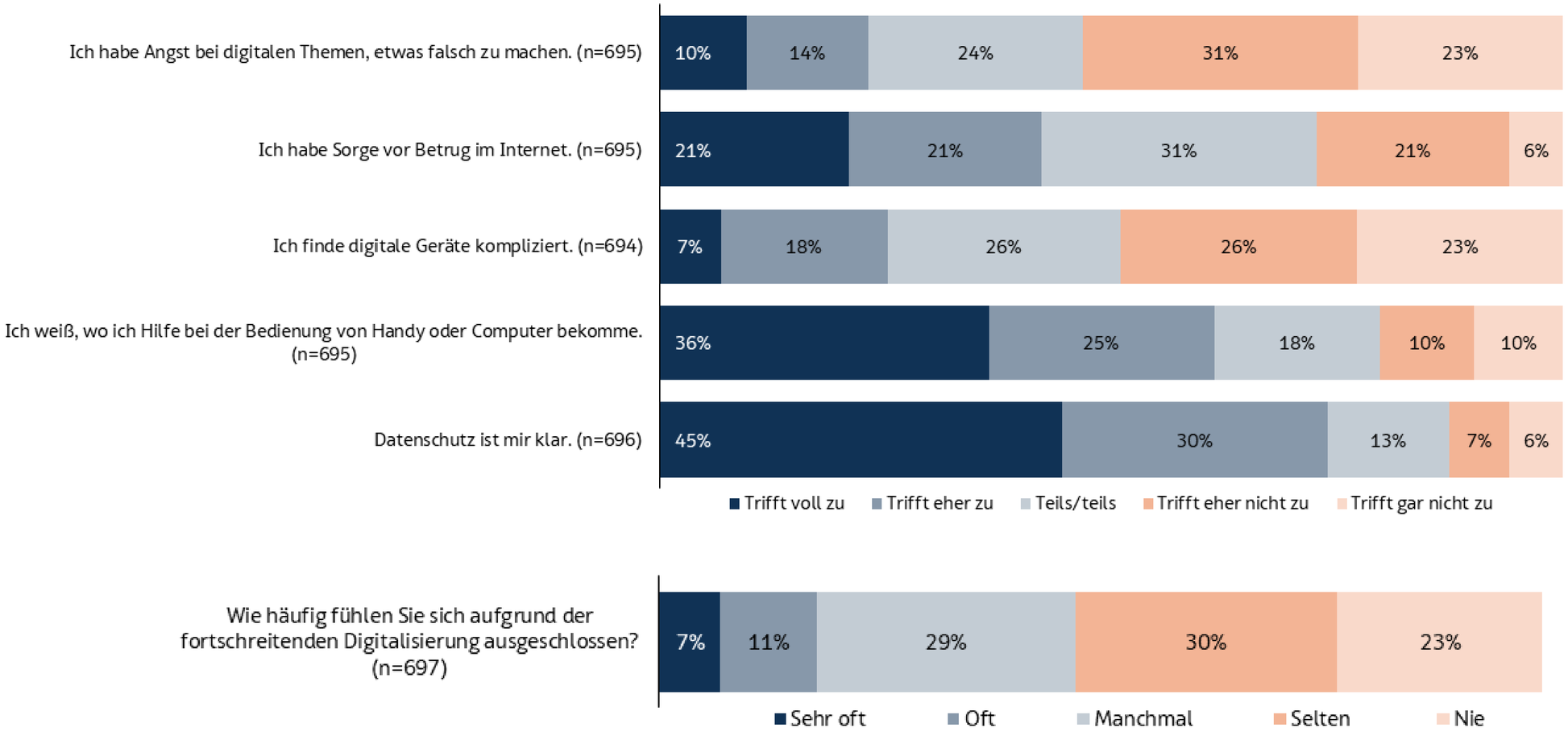
Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

Nutzungshäufigkeit



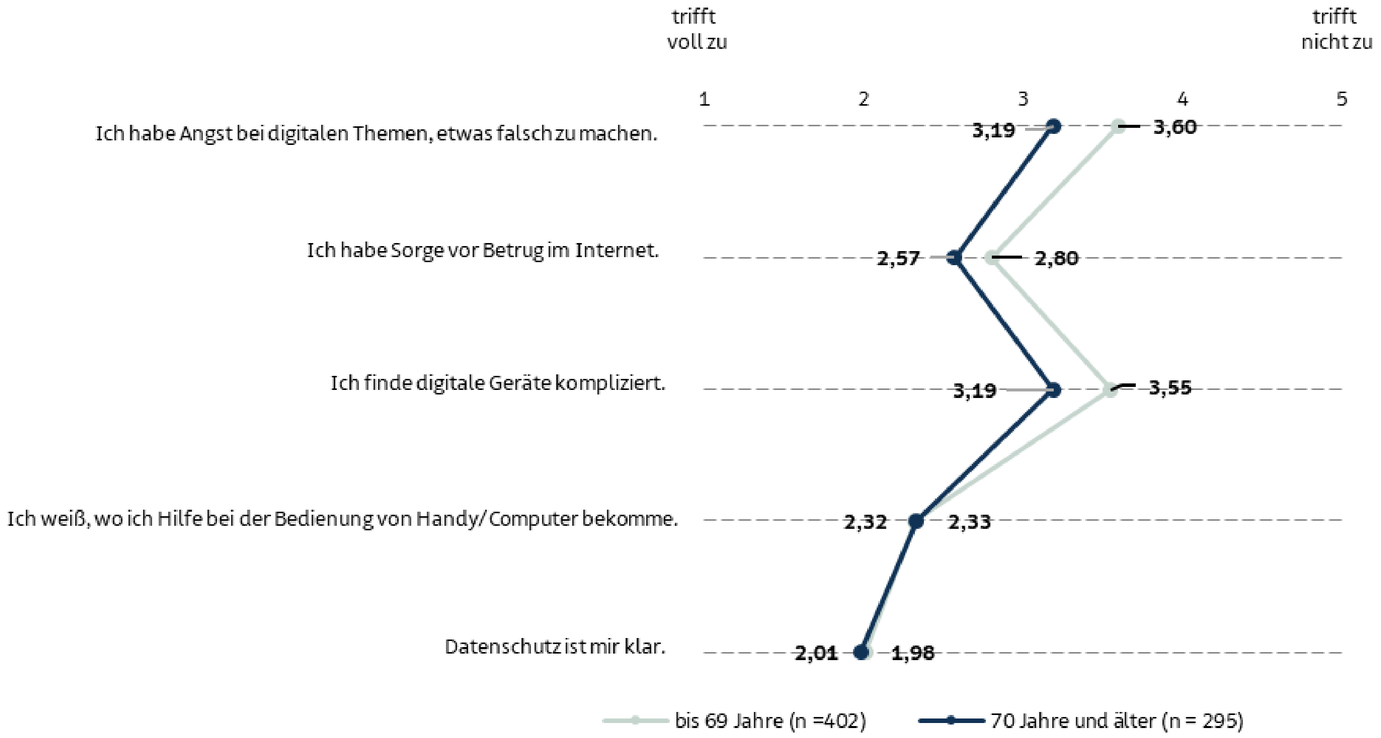
n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

Barrieren und Unsicherheiten bei digitalen Themen



n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

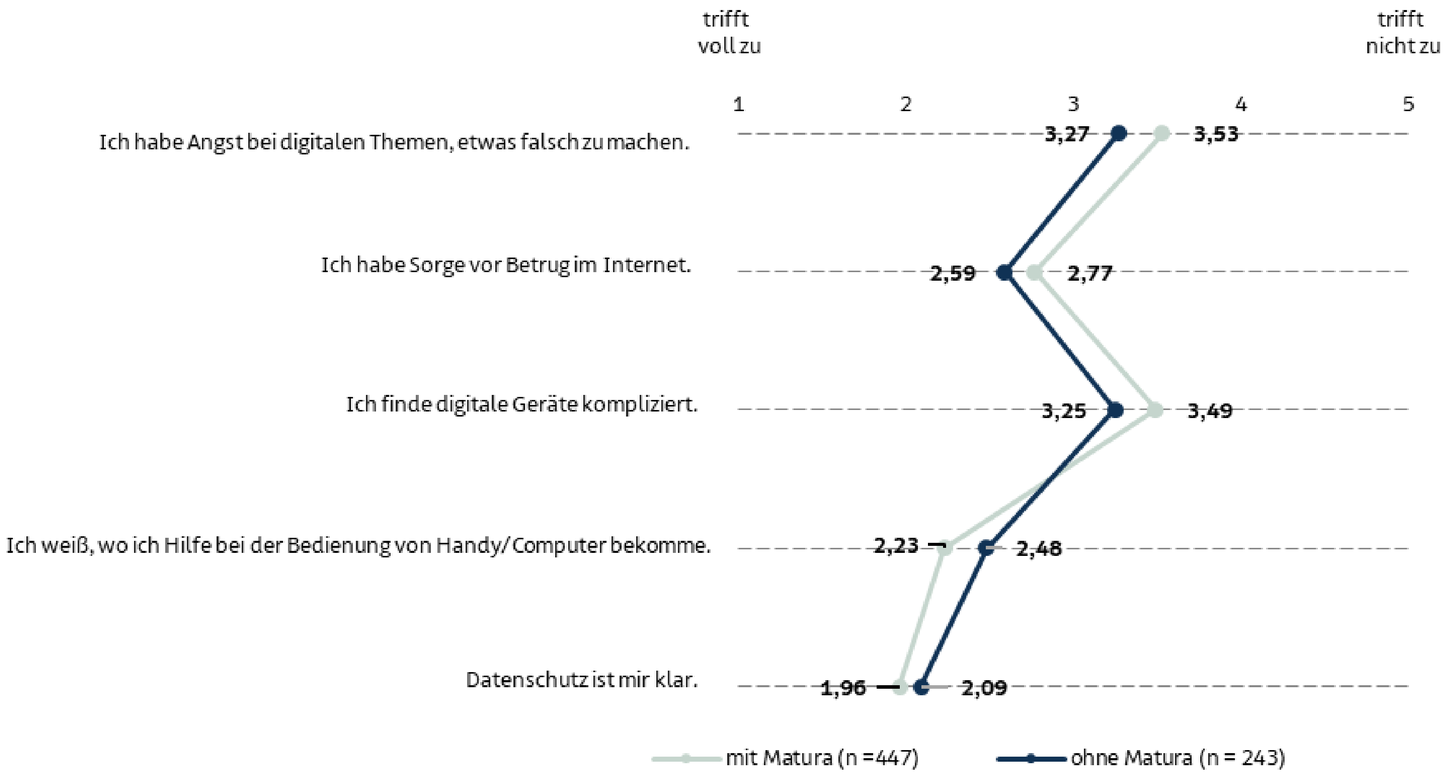
Barrieren und Unsicherheiten – Unter 70 Jahre/70+



- Personen im Alter von 70+ Jahren haben eher Angst bei digitalen Themen etwas falsch zu machen als 60 bis 69-Jährige.
- Auch vor Betrug im Internet besteht bei den älteren Personen mehr Sorge.
- Über 70-Jährige finden digitale Geräte komplizierter als jüngere Senior:innen.

Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

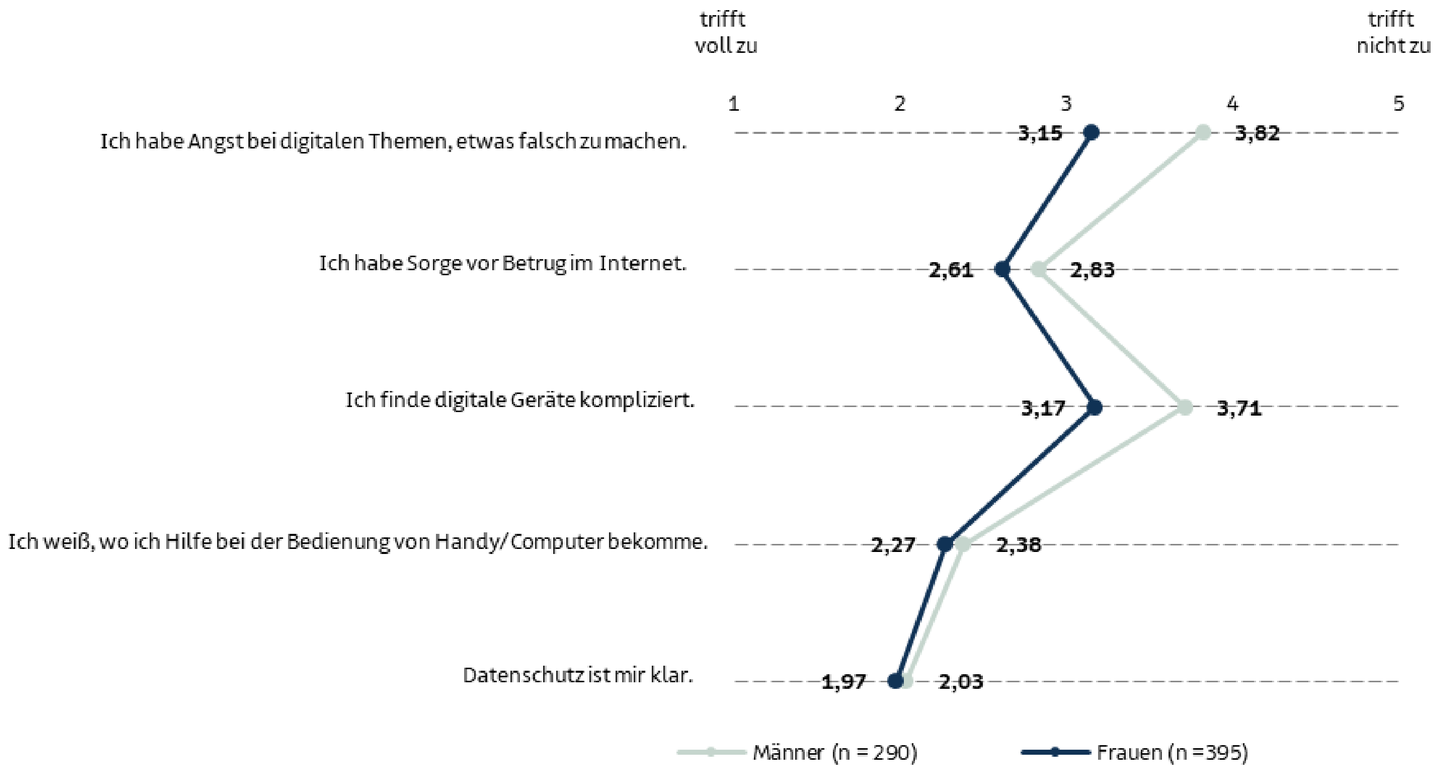
Barrieren und Unsicherheiten – mit Matura/ohne Matura



Die Unterschiede zwischen Senior:innen mit hoher und niedriger Bildung sind sehr gering.

Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

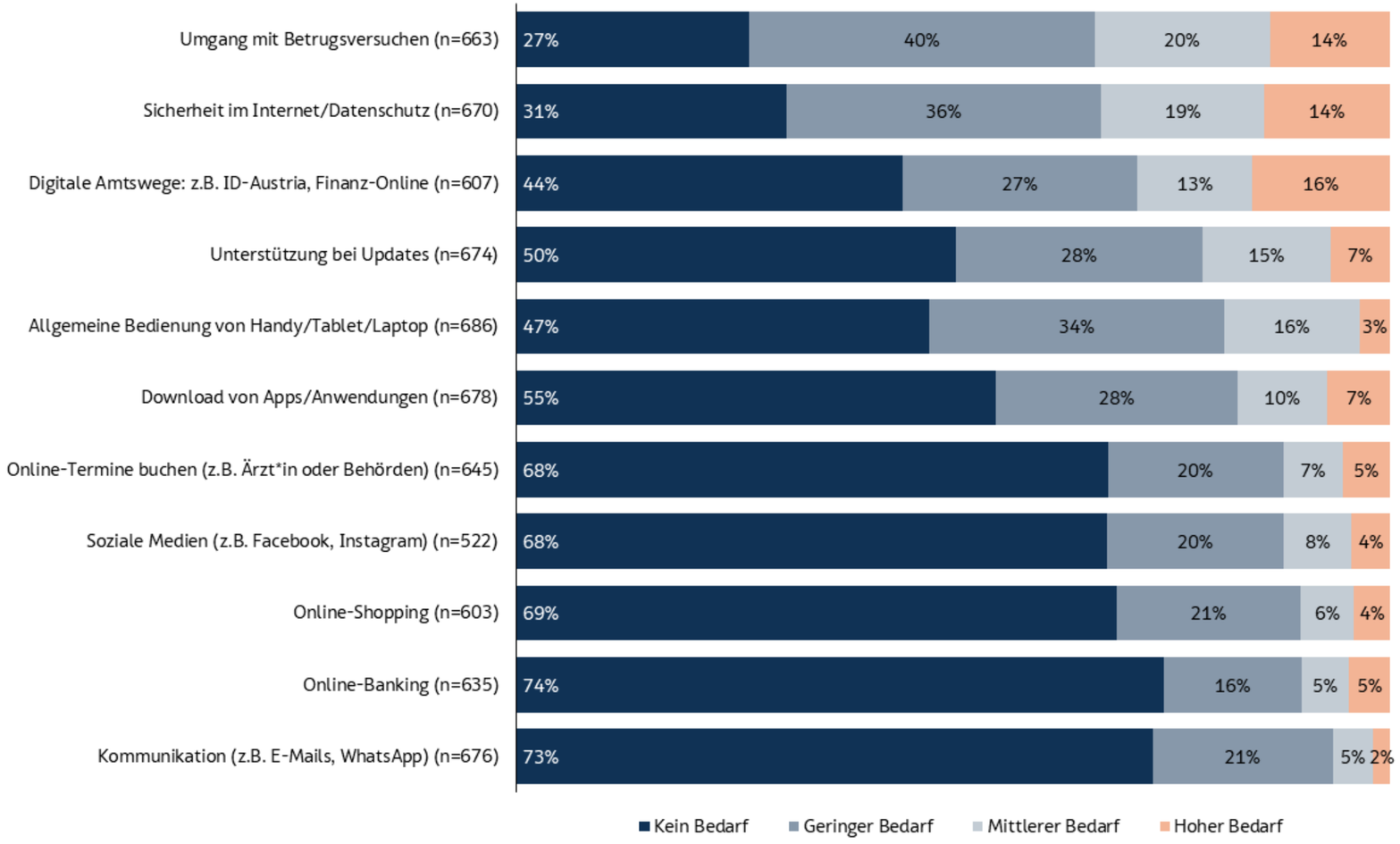
Barrieren und Unsicherheiten – Männer/Frauen



- Männer haben weniger Angst bei digitalen Themen etwas falsch zu machen, als Frauen. Hier besteht ein signifikanter und starker Unterschied.
- Frauen finden digitale Geräte häufig komplizierter als Männer.

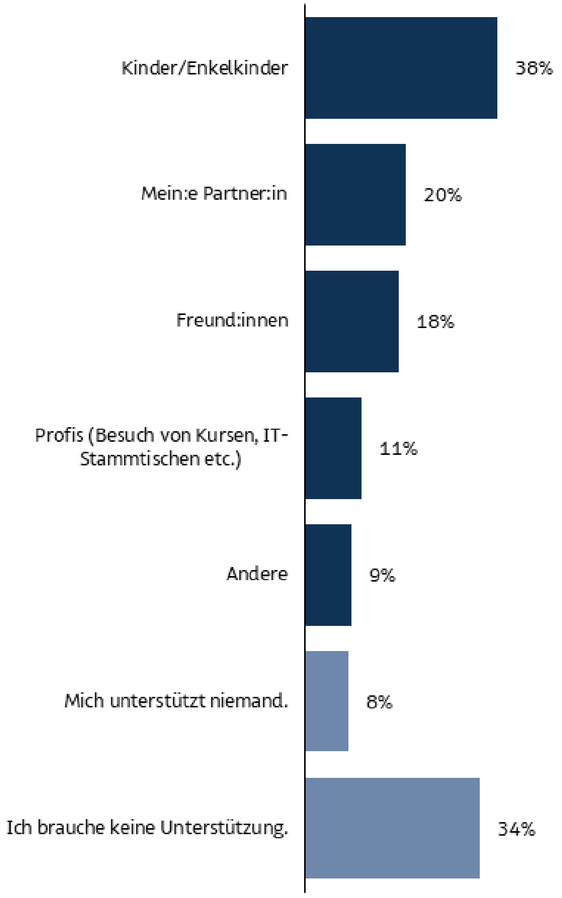
Die Beurteilung der Fragen erfolgte anhand einer 5-stufigen Skala analog zum Schulnotensystem. Der Mittelwert kann als durchschnittliche Schulnote interpretiert werden.

Unterstützungsbedarf



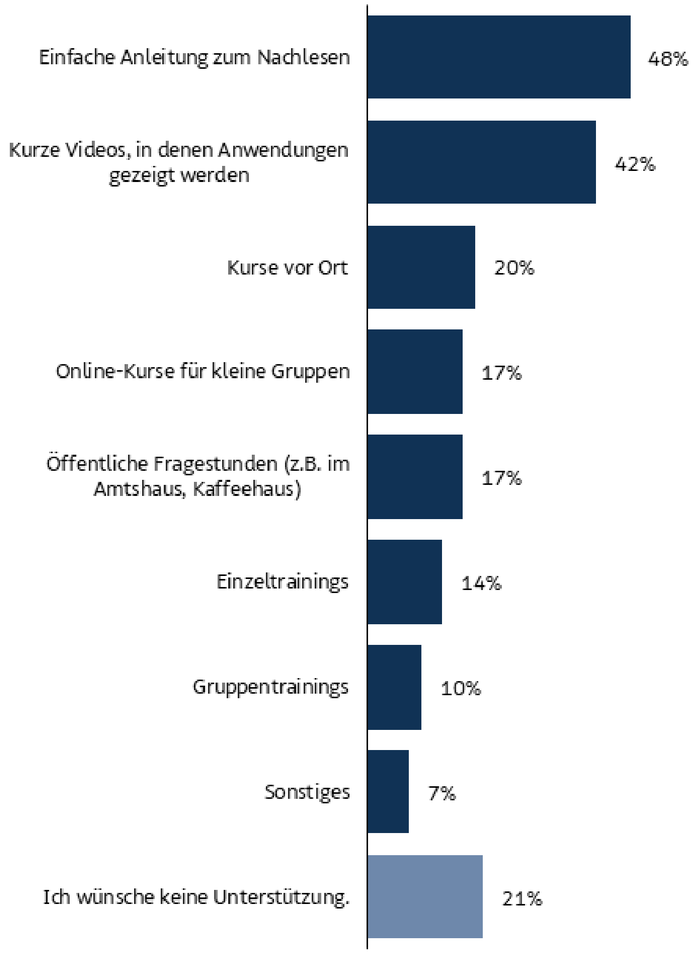
n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

Wer unterstützt Sie regelmäßig bei Problemen mit Handy oder Laptop/Tablet?



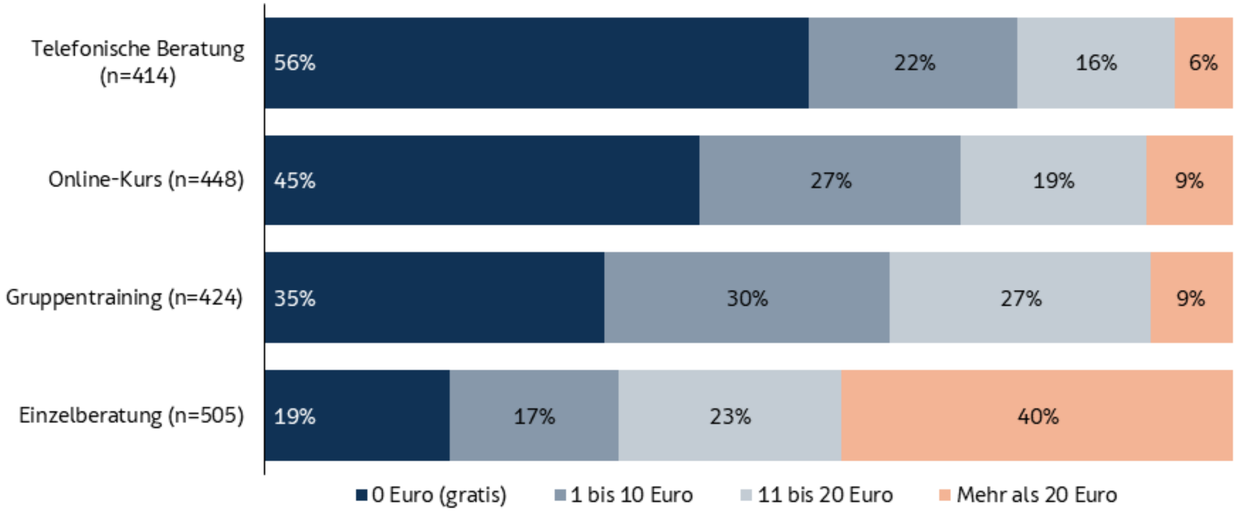
- Die Unterstützung bei digitalen Problemen erfolgt überwiegend im privaten Umfeld (Familie, Freund:innen) und wird durch professionelle Angebote ergänzt.
- Rund ein Drittel der Befragten braucht keine Unterstützung.

Welche digitale Unterstützung wünschen Sie sich?



- Am häufigsten wünschen sich die Befragten einfache, verständliche Anleitungen zum Nachlesen (48 %) und kurze Videos (42 %).
- Auch persönliche Beratung vorzugsweise in kleiner Gruppe oder Einzelberatung wird gewünscht.

Wie viel würden Sie für folgende Formate bezahlen?



- 56% der Befragten würde eine telefonische Beratung nur kostenlos in Anspruch nehmen.
- Online-Kurse sollten kostenlos oder nur bis max. 10 Euro kosten.
- 40 % können sich vorstellen, für eine Einzelberatung mehr als 20 Euro zu zahlen.

n=Anzahl der gültigen Antworten. Da oftmals nicht jede Frage von den Befragten beantwortet wird, variiert der Wert „n“.

Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Fördert. Stärkt. Wirkt.

01 24 5 24 | www.fsw.at |