ifib
research

# Digitalambulanz unter Corona-Bedingungen

## Erfahrungen und Schlussfolgerungen aus den ersten fünf Innovationsprojekten im Netzwerk Digitalambulanzen

**Bericht der Wissenschaftlichen Begleitforschung**

April 2021

Herausgeber
Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (Ifib)
Am Fallturm 1, 28359 Bremen
Geschäftsführer: Prof. Dr. Andreas Breiter
Gerichtsstand: Amtsgericht Bremen, HRB 26806 HB

Telefon: ++49(0)421 218-56590
Telefax: ++49(0)421 218-56599
E-Mail: info@ifib.de
www.ifib.de

Im Auftrag des Senators für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen,
gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
im Rahmen des Open Government Labors „Netzwerk Digitalambulanzen Bremen und Bremerhaven“

Autor Prof. Dr. Herbert Kubicek

© ifib GmbH 2021

Ansprechperson
Prof. Dr. Herbert Kubicek

kubicek@ifib.de

# Inhalt


1 Anlass und Ziele der Innovationsprojekte ... 8
1.1 Die Idee und das Verfahren ... 8
1.2 Konzept und Methoden der Evaluation ... 9

2 Die fünf Projekte der ersten Runde ... 14
**2.1** Die virtuelle Uni der 3. Generation ... 15
**2.2** Digitale Versorgungsbrücken ... 16
2.3 Digitale Gruppe - Vernetzung von Besucher:innen der Begegnungsstätte ... 17
2.4 Bürgerhaus Obervieland (BGO): Digitales Zeitalter für ältere Menschen ... 18
2.5 Vahrer Löwen und Vacances: Über neue Wege zusammenfinden – trotz Distanz 21

3 Die sieben Wirkungsebenen im Vergleich ... 22
3.1 Eingesetzte Ressourcen (Input) ... 23
3.1.1 Ressourcen der Träger ... 23
3.1.2 Ressourcen bei den Teilnehmenden ... 25
**3.2** Aktivitäten und deren Ergebnis (Output) ... 29
3.3 Inanspruchnahme und Qualität der Angebote (Outcome) ... 31
3.3.1 Anzahl und Zusammensetzung der Teilnehmenden ... 31
3.3.2 Fragen und Schwierigkeiten – Sprechstunden, Hausaufgaben und Anleitungen. 32
3.3.3 Zufriedenheit der Projektleitungen ... 34
3.3.4 Zufriedenheit der Teilnehmenden ... 35
3.4 Wirkungen ... 37
3.4.1 Wissen und Fertigkeiten der Teilnehmenden ... 37
3.4.2 Weitere Wirkungen ... 40

4 Vorschläge für das Netzwerk ... 41
4.1 Hilfen für die teilnehmenden älteren Menschen ... 41
4.2 Sprechstunden als zentrales Element von Digitalambulanzen ... 43
4.3 Telefonische Sprechstunden und eine allgemeine Hotline ... 44
4.4 Second Level Support ... 46
4.5 Erfahrungsaustausch und Train-the-Trainer-Angebote ... 46
4.6 Didaktische und pädagogische Anleitungen und Training für die Trainer:innen .. 49
4.7 Regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen den Innovationsprojekten ... 52

5 Fragen und Anregungen für die kommunale Ebene ... 54
5.1 Wirkungen auf der kommunalen Ebene ... 54
5.2 „Soziale Teilhabe“ durch digitale Dienste ... 55
5.3 Die Individualisierung der Formate und die Folgen ... 56
5.4 Langfristiger Finanzierungsbedarf ... 58

**6 Anlagen** ... 60
6.1 Leitfragen für die Projektskizze ... 60
6.2 Anlage 2: Eingangsfragebogen für die Bildung möglichst homogener Gruppen .62
6.3 Anlage 3: Beispiel eines Protokolls eines Trainings ... 63
6.4 Anlage 4: Abschlussfragebogen ... 64

# Zusammenfassung

In dem vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat als Open Government Labor geförderte Netzwerk Digitalambulanzen will der Senat der Freien Hansestadt Bremen zusammen mit zivilgesellschaftlichen Organisationen die digitale Teilhabe älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven verbessern. Dabei sollen in Ko-Produktion u.a. gemeinsame Schulungsunterlagen und Train-the-Trainer Maßnahmen für die Unterstützung älterer Menschen bei der Nutzung des Internets erarbeitet werden. Daneben sollen die Netzwerkpartner, auch angesichts der Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen, bei der Erprobung neuer Angebotsformate in sogenannten Innovationsprojekten finanziell und fachlich unterstützt werden. Von September bis Dezember 2020 wurden die ersten fünf Innovationsprojekte mit unterschiedlichen Unterstützungsformaten in Bremen durchgeführt. Insgesamt haben daran über 100 Frauen und Männer im Alter von 61 bis 93 Jahren teilgenommen.

Durch eine wissenschaftliche Begleitung sollen aus den dabei gemachten Erfahrungen verallgemeinerbare Erkenntnisse für die Träger selbst, die übrigen Netzwerkpartner und darüber hinaus auch für die senatorischen Behörden und die übrigen Open Government Labore gewonnen werden. Für die Evaluation hat das Begleitteam der Open Government Labore eine sogenannte Wirkungslogik entwickelt, die für die einzelnen Aktivitäten der Labore jeweils konkretisiert werden soll. In diesem Bericht wird das allgemeine Konzept für die Innovationsprojekte spezifiziert, um die angestrebten und die erreichten Wirkungen zu erfassen und zu analysieren. Die empirische Grundlage bieten eine Online-Befragung der fünf Projektleitungen, Protokolle der einzelnen Aktivitäten sowie ein Eingangs- und eine Abschlussbefragung der Teilnehmenden.

Im Folgenden werden zunächst die Idee und das Verfahren der Beantragung von Innovationsprojekten und die Methodik der Evaluation dargestellt. Anschließend werden im zweiten Abschnitt die fünf Projekte kurz vorgestellt. Die ausführliche Beschreibung folgt dem Konzept der Wirkungslogik: Es werden der Input der Träger und der Teilnehmenden sowie die Aktivitäten beschrieben, die zu den jeweiligen Angeboten geführt haben. Mit Angaben aus den Befragungen wird deren Inanspruchnahme und Bewertung wiedergegeben, bevor dann drei Wirkungsebenen betrachtet werden: Wirkungen auf Einstellungen und Wissen, Wirkungen auf das Verhalten von Teilnehmenden und Anbietern sowie Wirkungen auf der Ebene der lokalen Gesellschaft.

In der Befragung der Projektleitungen wurden auch Anforderungen an das Netzwerk erhoben. Ergänzt um eigene Reflektionen werden im vierten Abschnitt daraus 10 Empfehlungen zu den vorgesehenen Aufgaben des Netzwerks unterbreitet:

**Empfehlung 1: Gedruckte Anleitungen für Teilnehmende**

Über die Vor- und Nachteile von „Fertig Kaufen“ oder „Selber Machen“ sollte diskutiert werden. In der Diskussion des Entwurfs dieses Berichts wurde der Vorschlag gemacht, die Vorteile beider Varianten zu kombinieren, indem ähnliche Screenshots wie in dem Ringbuch standardisiert gedruckt werden, jedoch ohne die Erläuterungen, die erst in den Trainings von den Teilnehmenden selbst dazugeschrieben werden.

**Empfehlung 2: Persönliche Sprechstunden auch unabhängig von Trainings**

Vor diesem Hintergrund sollten persönliche Sprechstunden auch unabhängig von Trainings als eigenständiges Format in möglichst allen Quartieren angeboten werden. Sie kommen dem am nächsten, was man ohne nähere Kenntnis von einer „Digitalambulanz" erwarten kann. Dabei sollte jedoch noch eine schärfere Abgrenzung zu 1:1 Schulung / Coaching und WLAN-Cafés vorgenommen werden.

**Empfehlung 3: Gemeinsame telefonische Hotline der Netzwerkpartner**

Statt einzelner Hotline-Angebote erscheint es effektiver, dass sich mehrere Partner unter einer gemeinsamen Rufnummer die Beratung teilen. Für eine solche zentrale Rufnummer sollte eine Land Bremen weite Werbekampagne mit Notrufkarten durch das Netzwerk finanziert werden.

**Empfehlung 4: Überprüfung des Bedarfs nach einem zentralen Second-Level-Support**

Die Protokolle der Sprechstunden bestätigen den vermuteten Bedarf nicht. Statt der vorgesehenen Arbeitsgruppe, die das Wie klären sollte, wird ein Workshop empfohlen, auf dem das Ob geklärt wird.

**Empfehlung 5: Jahresplanung für eine Folge monatlicher Stammtische**

Als wichtiges niedrigschwelliges Element für die Fortbildung von Unterstützungskräften wird ein monatlicher virtueller Stammtisch empfohlen, den die Koordinationsstellen mit unterschiedlichen Partnern organisieren. Die Netzwerkpartner sollen Themenvorschläge machen.

**Empfehlung 6: Zertifizierte Fortbildung für Trainer:innen**

Die Idee eines Fortbildungsangebots für Trainer:innen, das zu einem Zertifikat führt, wird von den Projektleitungen positiv beurteilt. Dabei sollte zweigleisig vorgegangen werden, indem zum einen die Arbeit an den Schulungsinhalten (Curriculum) fortgesetzt wird und parallel geklärt wird, welche Stelle für die Zertifizierung in Frage kommt. In einigen Bundesländern sind die Landesmedienanstalten aktiv, die qua Satzung für die Förderung der Medienkompetenz zuständig sind.

**Empfehlung 7: Informationsaustausch zwischen Innovationsprojekten**

Für den Informationsaustausch zwischen Innovationsprojekten und für eine Orientierung interessierter Netzwerkpartner werden drei Maßnahmen vorgeschlagen:

- Alle Projekte veröffentlichen eine kurze Beschreibung nach einem einheitlichen Template auf der Homepage des Netzwerks. Zum Abschluss sollen „Lessons Learned" ergänzt werden.

- Dort wird ein Schwarzes Brett für den Austausch von Ideen, Fragen u. ä. eingerichtet. (ILIAS?)

- Die laufenden Projekte kommen monatlich zu einem Erfahrungsaustausch und Fortschrittsbericht per Videokonferenz zusammen, die von der Begleitforschung moderiert wird.

**Empfehlung 8: Indikatoren für die Verbesserung „Digitaler Teilhabe"**

Die vom BMI geforderten Indikatoren zur Messung der angestrebten Verbesserung der „Digitalen Teilhabe" älterer Menschen für das Bremer Labor sollten zusammen mit der Steuerungsgruppe und den Resonanzpartnern entwickelt werden. Einen geeigneten Rahmen können die im Antrag vorgesehenen vierteljährlichen Planungsworkshops bilden. Da die Indikatoren bis zum Juni 2021 dem zentralen Begleitteam gemeldet werden sollen, sollte dies im Mai geschehen. Dabei können auch die Anforderungen an ein Zertifikat für Trainer:innen definiert werden.

**Empfehlung 9: Ermittlung des landesweiten Assistenzbedarfs für Digitale Teilhabe**

Um eine responsive Strategie für die Erreichung des Ziels einer Verbesserung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen im Land Bremen entwickeln zu können, sollte neben der quantitativen Erhebung des Unterstützungsbedarfs wie in einem Lehrplan für den Schulunterricht geschätzt werden, wie viele Assistenzstunden in den verschiedenen Stufen für die Befähigung zu dem angestrebten Niveau Digitaler Teilhabe durchschnittlich benötigt werden.

Dies kann durch die im aktuellen Bremer Smart City Antrag vorgesehene Agentur für Digitalassistenz geschehen. Sollte dieser Antrag nicht erfolgreich sein, müsste ein anderer Weg geschaffen werden. Ohne solche Modellrechnungen kann der Bedarf an Unterstützungskräften nicht ermittelt werden, die für die Erreichung der zugesagten Ziele unabdingbar sind. (Keine Einwände)

**Empfehlung 10: Erschließung geeigneter Finanzierungsquellen für ein breiteres und vielfältigeres Assistenzangebot von Digitalambulanzen**

Zu der erforderlichen responsiven Strategie für die Erreichung des Ziels einer Verbesserung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen im Land Bremen gehört auch die Erschließung möglicher Finanzierungsquellen für unterschiedliche Assistenzbedarfe sowie die Aushandlung der Bedürftigkeitskriterien. Als erster Adressat für diese Klärung kommt die Steuerungsgruppe in Frage. Sie sollte ggfs. unter Hinzuziehung weiterer Ressorts einen Workshop mit potenziellen Leistungsträgern organisieren, um grundsätzliche Möglichkeiten zu erkunden und erforderliche Verfahrensschritte zu bestimmen.

Im Hinblick auf die angestrebten Wirkungen auf der Ebene der lokalen Gesellschaft wird im fünften Abschnitt schließlich ein Klärungsbedarf zu drei Fragen angesprochen:

- Was genau ist mit Verbesserung der digitalen Teilhabe älterer Menschen gemeint und wie kann sie gemessen werden?
- Welche Maßnahmen in welcher Anzahl und mit welchem Aufwand sind erforderlich, um dieses Ziel zu erreichen?
- Wie soll dieser Aufwand dauerhaft finanziert werden?

# 1 Anlass und Ziele der Innovationsprojekte

Mit dem in Bremen und Bremerhaven als Open Government Labor geförderten Netzwerk Digitalambulanzen sind in beiden Städten zwei miteinander kooperierende lokale Netzwerke aufgebaut worden, in denen in Ko-Produktion mit zivilgesellschaftlichen Organisationen und anderen lokalen Akteuren innovative Formen der Ermöglichung und Stärkung digitaler Teilhabe für ältere Menschen entwickelt und erprobt werden. Die beiden Netzwerke und der Austausch zwischen ihnen sollen dazu beitragen, die Responsivität der Unterstützungsangebote für ältere Menschen zu deren digitaler Teilhabe noch besser an ihren jeweiligen körperlichen, geistigen und finanziellen Ressourcen auszurichten. Mit zentralen Unterstützungsangeboten und der Erprobung neuer Formate sollen Erkenntnisse gewonnen werden, welche Angebote geeignet sind, um die unterschiedlichen Barrieren zu überwinden, die immer noch die Alterslücke bei der Internetnutzung begründen.[1]

## 1.1 Die Idee und das Verfahren

Im Budget des Netzwerks sind vor diesem Hintergrund Mittel für sogenannte Innovationsprojekte vorgesehen. Damit soll bei den Netzwerkpartnern die Erprobung neuer Formate zur Unterstützung bisher nicht erreichter Mitglieder der Zielgruppe angeregt, finanziell gefördert und evaluiert werden. Dies wurde den Netzwerkpartnern in der Kooperationsvereinbarung zugesagt und mit Beginn der Netzwerkarbeit eingelöst[2]. In der ursprünglichen Planung war pro Halbjahr die Förderung von vier Projekten in Bremen und zwei in Bremerhaven vorgesehen. Aufgrund eines verspäteten Starts und der durch die Corona-Pandemie entstandenen veränderten Rahmenbedingungen wurde diese Beschränkung aufgehoben. Die Förderkriterien wurden erweitert und der Förderbetrag pro Projekt auf bis zu 3.000€ erhöht.

Im August 2020 wurden alle 17 Netzwerkpartner eingeladen, Ideenskizzen für Innovationsprojekte in einem vorgegebenen Fragebogen einzureichen (Anlage 1). Dabei konnte es sich um Projekte handeln, in denen neue didaktische Formate mit älteren Menschen gemeinsam umgesetzt werden, oder neue, den physischen Kontakt minimierende Vermittlungs- und Unterstützungsformate erprobt werden. Beispiele sind Präsenz-Tablet-Kurse mit Einhaltung der Abstandsgebote, Kooperationssoftware oder telefonische Nachbesprechungen, eine Hotline oder eine Online-Gruppe. kreative Ideen, wie gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen mit minimalem Infektionsrisiko für COVID-19 ermöglicht werden kann, wurden ausdrücklich erbeten.

---

[1] Zum Konzept einer responsiven Digitalisierungspolitik zur Verringerung der Alterslücke bei der Internetnutzung vgl. Kubicek, Herbert und Lippa, Barbara: Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig 2019

[2] Siehe zum Netzwerk und den Netzwerkspartner https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer/netzwerk_digitalambulanzen-86560

Die Förderbedingungen wurden wie folgt definiert:

1. *„Gefördert werden Projekte mit einer Dauer von bis zu drei Monaten mit einer Höhe von bis zu 3.000€. Längerfristige Projekte können mit gesonderter Begründung ebenfalls eingereicht werden. Finanziert werden alle Aufwendungen, die das Projekt erfordert. Dies können u.a. Honorare, Verbrauchsmaterial oder Anschaffungen von technischen Geräten sein. Bei anzuschaffenden Geräten ist darzustellen, wie diese im Rahmen des Netzwerkes im Anschluss an das Vorhaben weiter genutzt werden können.*
2. *Die Projektidee muss entsprechend den beigefügten Leitfragen erläutert werden. Der finanzielle Bedarf muss begründet und beziffert werden sowie nach Projektende abgerechnet werden (Verwendungsnachweis mit Original-Rechnungen).*
3. *Wegen des Labor- und Modellcharakters ist eine Evaluation erforderlich, zu der eine Eingangs- und eine Abschlussbefragung der Teilnehmenden und der Veranstaltenden gehört. Die Projektnehmer:innen verpflichten sich, die Evaluation zu unterstützen.*

*Über die Förderung entscheidet die Steuerungsgruppe des Netzwerks. Sie besteht aus Vertreter:innen der Senatorin für Soziales, Jungend, Integration und Sport (SJIS), dem Senator für Finanzen (SF) und der Senatskanzlei (SK). Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) wird beratend hinzugezogen und gibt eine Empfehlung zu den einzelnen Anträgen ab.“*

Im August 2020 wurden sechs Ideen aus Bremen und eine aus Bremerhaven angekündigt. Nach einem Austausch mit der Begleitforschung wurden fünf Projekte mit den erbetenen Angaben beantragt, von der Begleitforschung zur Förderung empfohlen und Anfang September von der Steuerungsgruppe bewilligt. Für die anderen drei Projekte wurde ein vollständiger Antrag für Anfang 2021 angekündigt.

## 1.2 Konzept und Methoden der Evaluation

Evaluation wird hier verstanden, als ein auf Evidenz basierender Vergleich der angestrebten Aktivitäten und Wirkungen mit den tatsächlich erfolgten und erreichten. Dazu wurde ein Fragebogen für die Projektleitungen entwickelt, in dem den Zielen und Planungen im Antrag der tatsächliche Verlauf gegenübergestellt und nach Gründen für Abweichungen, nach einer Bewertung des Prozesses und der Ergebnisse sowie nach Schlussfolgerungen gefragt wurde. Dieser Fragebogen wurde über die Plattform der Open Government Labore bereitgestellt.[3]

Zusammen mit der Koordinationsstelle Bremen hat die Begleitforschung die Leiter:innen der bewilligten Projekte in Bremen aufgesucht, sich Inhalt und Ablauf der Maßnahmen und das Hygienekonzept noch einmal erklären lassen und die Einzelheiten der Evaluation besprochen. Dazu

[3] https://open-government-kommunen.de/ilias.php?ref_id=98&cmd=render&cmdClass=ilrepositorygui& cmdNode=wx&baseClass=ilrepositorygui

wurden die von der Stiftung Digitale Chancen veröffentlichten zehn Grundsätze für eine bedarfsgerechte Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen herangezogen[4] und die Fragebögen erläutert.

- Mit einem Eingangsfragebogen sollten die Teilnehmenden zu ihren Vorerfahrungen und ihrem Unterstützungsbedarf befragt werden, auch um bei größerer Teilnehmendenzahl möglichst homogene Teilgruppen bilden zu können (Anlage 2).
- In einem Protokollbogen sollten die einzelnen Aktivitäten dokumentiert werden. Ergänzend waren für die Sprechstunden die Fragen und Probleme der Ratsuchenden nach Themengebieten festzuhalten, um daraus allgemeine Tendenzen für den aktuellen Beratungsbedarf ableiten zu können (Anlage 3).
- In einem Abschlussfragebogen sollten die Teilnehmenden Angaben zu ihrem Lernerfolg machen und die Angebote bewerten (Anlage 4).

Im Februar 2021 hat die Projektkoordination aller Open Government Labore zu einer Arbeitsgruppe für die Entwicklung eines gemeinsamen Evaluationskonzeptes eingeladen, mit dem die einzelnen Labore ihre Projekte möglichst einheitlich und vergleichbar beschreiben und bewerten sollen. Die Bremer Begleitforschung hat sich an dieser Arbeitsgruppe beteiligt und an dem Konzept mitgearbeitet, das auf einem Workshop aller Labore im März 2021 als Vorgabe für den nächsten Zwischenbericht im Spätsommer 2021 verabschiedet wurde. Darin geht es um bis zu sieben Wirkungsebenen und mehrere Wirkungsdimensionen, die auf die gesamte Netzwerkarbeit sowie einzelne Teilvorhaben angewendet werden sollen, für das Labor Bremen/Bremerhaven also auch auf die Innovationsprojekte.

Allerdings stellt sich hier aktuell das Problem, dass die Fragebögen, die im September 2020 entwickelt wurden, noch nicht konkret auf diese Wirkungsebenen und -dimensionen bezogen sind. Zwar wäre es grundsätzlich möglich, diesen ersten Evaluationsbericht noch nicht an dem neuen Konzept auszurichten. Der Versuch, das neue Konzept so gut es geht mit den vorhandenen Daten auszufüllen, bietet jedoch eine Chance, dieses Konzept, das im weiteren Verlauf noch mehrfach anzuwenden ist, auf seine Aussagekraft zu testen und bei Bedarf zu verfeinern. Um etwaige fehlende Angaben zu erhalten, wurde Ende März ein erster Entwurf dieses Berichts den beteiligten Projektleitungen mit der Bitte um Ergänzungen zugeleitet sowie in einer Videokonferenz am 31. März 2021 besprochen und ergänzt oder korrigiert.

Das vereinbarte Konzept orientiert sich an der für Projektevaluationen häufig verwendeten Abfolge mehrerer Stufen (Abb.1).

[4] https://www.digitale-chancen.de/content/downloads/index.cfm/aus.11/key.1553/lang.1

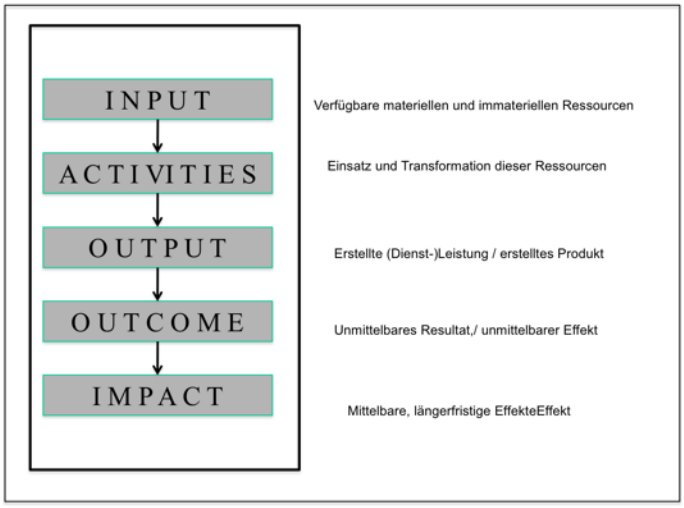


*Abb. 1: Grundlegendes Evaluationskonzept*

Für die Open Government Labore und deren Vorhaben wurden insgesamt sieben Stufen vorgegeben, indem die Wirkungen (Impact) in drei Teilstufen untergliedert wurden. Bezogen auf die Innovationsprojekte können diese sieben Stufen wie folgt definiert und durch entsprechende Indikatoren konkretisiert werden (Abb. 2):

(1) Als erstes sind die eingesetzten Ressourcen der Träger als Anbieter und der teilnehmenden älteren Menschen zu beschreiben.
(2) Es folgen die Aktivitäten zur Erstellung des jeweiligen Angebots.
(3) Dieses ist in seinen Bestandteilen darzustellen: Was wurde wie oft angeboten?
(4) Davon zu unterscheiden ist die Inanspruchnahme und die Bewertung der Angebote aus der Sicht der verschiedenen Beteiligten.
(5) In Bezug auf die angestrebten Wirkungen sind zunächst die Veränderungen im Wissen und den Fertigkeiten der Beteiligten zu erfassen bzw. einzuschätzen.
(6) Davon zu unterscheiden ist die Frage, ob und wie sich dieses Wissen auch in konkretem Verhalten niedergeschlagen hat.
(7) Da es um Modellvorhaben geht, von denen die anderen Netzwerkpartner und Labore lernen sollen, geht es schließlich auch um den Transfer und die Wirkungen auf Dritte.

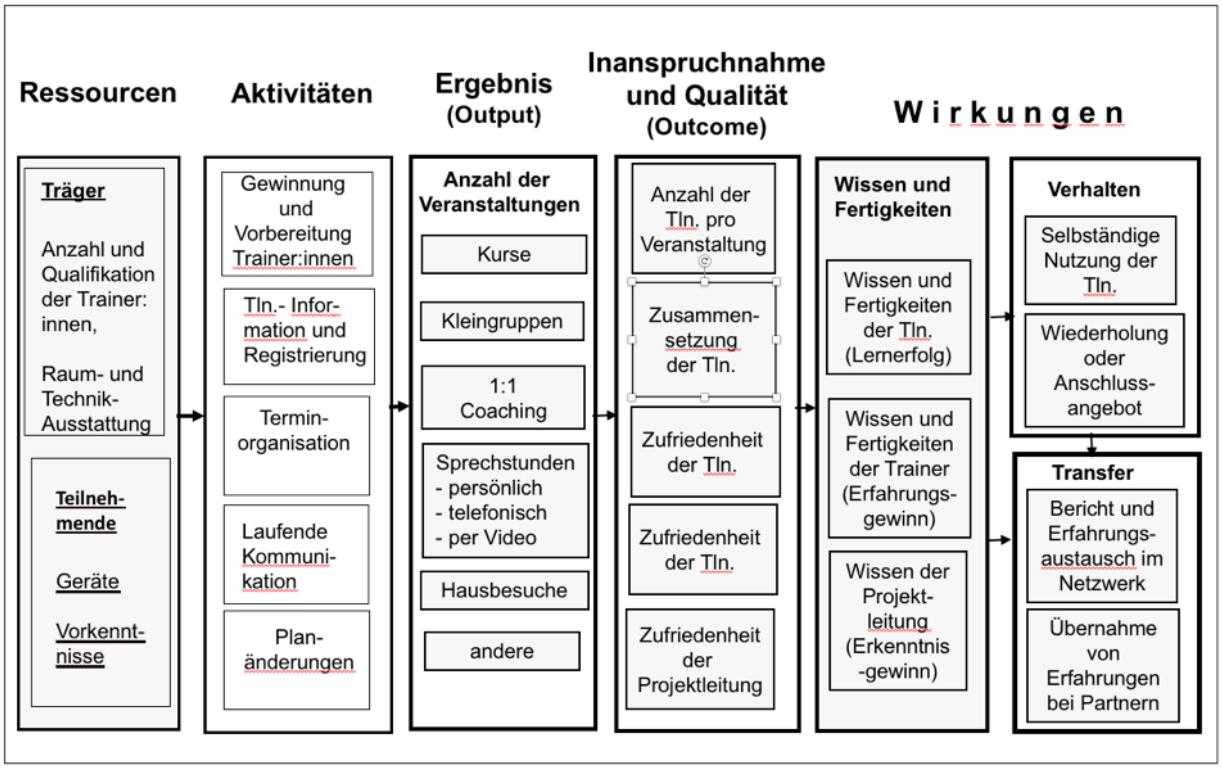


*Abb. 2: Wirkungslogik für Innovationsprojekte im Rahmen des Open Government Labors Bremen/Bremerhaven*

Dasselbe siebenstufige Konzept soll im Zwischenbericht des Bremer Labors im Herbst 2021 auch für die gesellschaftlichen Wirkungen der gesamten Laborarbeit verwendet werden. Das zentrale Begleitteam hat dafür auf der Grundlage des Förderantrags einen Operationalisierungsvorschlag gemacht:

| Wirkungslogik Labor Bremen / Bremerhaven | | | |
|---|---|---|---|
| Wirkungslogik in Bezug auf die gesellschaftlichen Ziele des Laborprojekts | | | |
| | **Dimensionen der Wirkungslogik** | **Wirkungen auf die Vorhabenakteure: Personen und Organisationen, die sich für digitale Teilhabe Älterer engagieren** | **Wirkungen in Bezug auf die Zielgruppe: Ältere Menschen (70+) im Land Bremen** |
| | ..... | | |
| 5 | Wirkung der Aktivitäten in Bezug auf Einstellungen. Wissen, Fertigkeiten und Rahmenbedingungen | Die Vorhabenakteure haben relevante Kompetenzen erweitert und vertieft.<br>Die Vorhabenakteure haben die Rahmenbedingungen ihres Engagements verbessert. | Die Rahmenbedingungen / Voraussetzungen zur Internetnutzung für Ältere haben sich verbessert - hinsichtlich ...<br>- Motivation.<br>- technischen Voraussetzungen<br>- wirtschaftlichen Voraussetzungen |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | - Erfahrungen und Kompetenzen |
| 6 | Wirkung der Aktivitäten in Bezug auf Verhalten und Handeln | Die Vorhabenakteure sind in der Lage, mehr und neue Leistungen anzubieten. Die Vorhabenakteure sind in der Lage ältere Menschen wirksamer zu unterstützen | Es gibt mehr »Onliner« unter den Älteren. |
| 7 | Wirkung der Aktivitäten auf der Ebene der lokalen Gesellschaft | Die Vorhabenakteure sind gesellschaftlich wertgeschätzt und besser unterstützt. Anforderungen Älterer in Bezug auf digitale Teilhabe werden gesell-schaftlich besser wahrgenommen und berücksichtigt. Behördliche und zivilgesellschaftliche Unterstützungsangebote für ältere Menschen sind breiter und leitungsfähiger | Die praktische Lebenssituation der Zielgruppe hat sich verbessert. |

Die Ergebnisse aus den Befragungen werden im dritten Kapitel nach den Stufen in Abb. 2 wiedergegeben. Auf die Implikationen für die Wirkungen auf der gesellschaftlichen Ebene wird im abschließenden fünften Kapitel kurz eingegangen. Zuvor sollen jedoch die fünf Innovationsprojekte beschrieben werden.

# 2 Die fünf Projekte der ersten Runde

Die fünf durchgeführten Projekte können wie folgt kurz gekennzeichnet werden:

| Übersicht über die fünf Innovationsprojekte der ersten Runde | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Träger | Projektname | Maßnahmen | Zielgruppe | Innovation |
| 1 | Uni 3. Generation (AWO) | Die virtuelle „Uni der 3. Generation“ – Digitale Bildungsangebote und Begegnungschancen für Ältere | Vier Propädeutika zur Einführung, dann Unterstützung beim Verfolgen der Online Angebote durch Hotline | Bisherige Teilnehmende der Uni der 3. Generation | Videokonferenz-system für Online-Vorträge und – Diskussion für ungeübte ältere Menschen |
| 2 | Ambulante Versogungsbrücken | Digitale Versorgungsbrücken | Telefonische Hotline für Neueinsteiger:innen + Sprechstunden + digitale Hausbesuche | Ältere Menschen, die über Öffentlichkeitsarbeit angesprochen werden | Erprobung, wie weit eine telefonische Unterstützung erfolgreich sein kann |
| 3 | Johanniter Unfallhilfe Buntentor | Digitale Gruppe Vernetzung von Besucher:innen der Begegnungsstätte | Eine Gruppe soll ein individuelles digitales Netzwerk bilden, welches zur sozialen Teilhabe beitragen kann | Bisherige Besucher:innen, die Interesse an einer WhatsApp Gruppe geäußert haben | Nach Präsenz-Start weitere Unterstützung innerhalb einer WhatsApp-Gruppe |
| 4 | Bürgerhaus Obervieland (BGO) | Digitales Zeitalter für ältere Menschen | In Kursen (Gruppen) werden ältere Menschen mit dem Thema Soziale Netzwerke vertraut gemacht. Daneben werden im Café W-LAN-Austausch und individuelle Beratung angeboten | Ältere Menschen aus dem Quartier mit unterschiedlichen Vorkenntnissen | Eingehen auf die unterschiedlichen Vorkennnisse und Bedürfnisse |
| 5 | Vahrer Löwen / Vacances | Über neue Wege zusammenfinden – trotz Distanz | Vernetzung der Teilnehmenden untereinander und Vergleich verschiedener Unterstützungsformen: Sprechstunden, telef. Hotline und online innerhalb des Netzwerks | Personen aus dem Stadtteil mit Vorkenntnissen | Verknüpfung und Vergleich der verschiedenen Unterstützungsformen |

## 2.1 Die virtuelle Uni der 3. Generation

Das Projekt "Die virtuelle Uni der 3. Generation" baut auf der schon länger bestehenden Universität der 3. Generation der AWO Bremen auf, die als Bildungsangebot in der nachberuflichen Lebensphase gedacht ist.[5] In jedem Semester finden rund 50 Vorträge in verschiedenen Begegnungsstätten sowie Führungen statt. Im Herbstsemester 2020 mussten wegen der Corona-Beschränkungen die Teilnahmezahlen für die Vorträge vor Ort stark, teilweise bis auf zehn Personen eingeschränkt werden. Daher wurde ergänzend im Herbstprogramm eine digitale Teilnahme angeboten, um den Aufwand für die Organisation und die Dozent:innen zu vertreten und möglichst viele Menschen zu erreichen. Weil lange nicht alle bisherigen Teilnehmenden über die erforderlichen Geräte und / oder Fertigkeiten verfügen, entstand die Idee eines Innovationsprojekts, aus dem Tablets zur Ausleihe und Einführungen in die Nutzung des vorgesehenen Konferenzsystems Jitsi finanziert werden können. Aufgrund einer vorläufigen Förderzusage konnte dieses Angebot noch in das gedruckte Herbstprogramm aufgenommen werden.[6]

- An vier Terminen wurden über das Stadtgebiet verteilt „Technikvorführungen" angeboten, in denen der langjährige Organisator und Moderator Bruno Steinmann erklärt hat, wie die digital übertragenen Vorträge verfolgt werden können und wie man sich an der Diskussion online beteiligen kann.
- Denjenigen, die kein eigenes Smartphone oder Tablet besitzen, wurde ein Leihgerät für die Dauer des Semesters mit einer individuellen Einweisung angeboten.
- Für alle Fragen und Probleme, die bei der Nutzung immer wieder entstehen, wurde ergänzend eine wöchentliche Sprechstunde angeboten, die persönlich, telefonisch oder per E-Mail oder Chat in Anspruch genommen werden konnte.

Diese vier Technikvorführungen (Propädeutika) haben stattgefunden

- am 3. 9.2020 im Begegnungszentrum Habenhausen mit 18 Personen
- am 7.9. im AWO Konferenzraum Am Wall mit zwölf Personen
- am 10.9. im Begegnungszentrum „Sparer Dank" mit elf Personen
- am 16.9.2020 im Begegnungszentrum Farge mit zehn Personen.

Von Mitte September bis Ende Oktober fanden 13 Hybridveranstaltungen mit sehr unterschiedlicher Online-Teilnahme statt (Anzahl nur für Online-Teilnahme)

- Do. 17.09. Augenblicke am Osterdeich - acht Personen
- Di. 22.09. Smartphones, Tablets … - elf Personen

[5] https://www.awo-bremen.de/universitaet-der-dritten-generation

[6] https://www.awo-bremen.de/sites/default/files/u-3_herbst_2020_web.pdf

- Do. 24.09. Scheherazade, Teil 1 - sieben Personen
- Do. 01.10. Scheherazade, Teil 2 - sechs Personen
- Mi. 07.10. Die Corona-Viren-Pandemie - acht Personen
- Do. 08.10. Musik in der Literatur - 14 Personen
- Do. 08.10. Die Kopten (Arbergen) - sechs Personen
- Do. 15.10. Das gesellschaftliche Engagement Heinrich Bölls - zehn Personen
- Di. 20.10. Blaudruck (Atelier Hemelingen) - zwei Personen
- Do. 22.10. Als die Bundesliga laufen lernte - zwölf Personen
- Mo. 26.10. Das Politikmanagement der Corona-Viren-Krise - neun Personen
- Di. 27.10. Lebensmittel verteilen – leider keine digitalen Teilnahmen
- Do. 29.10. „Dass ich ein Sünder bin, erkenne ich wohl an“ – 15 Personen.

Mit dem Lockdown im November wurden die Veranstaltungen nur noch online angeboten:

- Do. 12.11. Pablo Picasso - 29 Personen
- Di. 17.11. „Komm wir gehen nach Ottilie“ - 18 Personen
- Fr. 20.11. Cato Bontjes van Beek - 21 Personen
- Di. 24.11. Gewaltfreie Kommunikation - 16 Personen

Insgesamt gab es 243 Online-Teilnahmen von mindestens 29 verschiedenen Personen.

## 2.2 Digitale Versorgungsbrücken

Der Verein Ambulante Versorgungsbrücken bietet verschiedene Unterstützungsleistungen für ältere Menschen analog und digital an[7]. Schon seit 2016 gibt es ein regelmäßiges WLAN-Café, in dem ältere Menschen Hilfe bei Problemen mit Laptops, Tablets und Smartphones erhalten. Die Betreuer:innen haben sich 2019 an der Initiative Herbsthelfer mit Aufsuchender Digitalassistenz mit Leihgeräten und regelmäßigen Hausbesuchen beteiligt. Zudem sind sie im Rahmen des bundesweiten Projekts Digital-Kompass als Bremer Standort ausgewählt worden.[8] In Anbetracht der Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen entstand die Idee, einmal auszuprobieren, wieweit eine telefonische Beratung das Aufsuchen des WLAN-Cafés oder einen Hausbesuch ersetzen kann.

Auch diese Idee ist innovativ , wurde gefördert und war u.a. Gegenstand von zwei Berichten in NDR-Info und des Deutschlandfunks, die man nachhören kann. Das Angebot wurde über Flyer und auf der Webseite des Vereins beworben:[9]

> *Bei allen Fragen rund um Ihr Tablet und Smartphone unterstützen wir Sie über unsere Telefon-Hotline: 0421 69 64 20 20 immer am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 10:00 bis 13:00 Uhr. Die Telefon-Hotline ist kostenfrei.*

---

[7] https://ambulante-versorgungsbruecken.de/

[8] https://www.digital-kompass.de/standort/standort-bremen

[9] https://ambulante-versorgungsbruecken.de/telefon-hotline/

Da absehbar war, dass nicht alle Fragen am Telefon befriedigend geklärt werden können, wurden zusätzlich Mittel für ein 1:1 Coaching in den Räumen des Vereins und für digitale Haubesuche beantragt und bereitgestellt.

Insgesamt sind im Förderzeitraum von Anfang Oktober bis Ende November 2020 20 telefonische Anfragen eingegangen (zehn Frauen und zehn Männer), die zu 13 Hausbesuchen bei sechs Personen und einem 1:1 Coaching geführt haben. Die Telefon-Hotline wird fortgeführt und heute noch auf der Homepage angeboten.

## 2.3 Digitale Gruppe - Vernetzung von Besucher:innen der Begegnungsstätte

Mit einem vielseitigen Veranstaltungs- und Bildungsprogramm ermöglicht die Johanniter Unfallhilfe im "Begegnungszentrum Buntentor" in der Bremer Neustadt eine gemeinsame Freizeitgestaltung und ein gutes Nachbarschaftsverhältnis, das die Lebensqualität älterer Menschen verbessern soll. Darüber hinaus sind die Johanniter dort Ansprechstelle für eine Vielzahl an Themenbereichen, die das tägliche Leben betreffen.[10]

Angesichts der Corona bedingten Kontaktbeschränkungen und der Zielgruppe Ältere Menschen als besondere Risikogruppe kam die Idee auf, als Alternative oder Ergänzung zu den physischen Treffen virtuelle Treffen per WhatsApp anzubieten. Dieser Wunsch kam auch aus dem Kreis der bisherigen Besucher:innen, von denen sich sechs Personen für die Bildung einer solchen Gruppe gemeldet haben. In den ersten Wochen sind noch drei weitere Personen hinzugekommen. Unter Einhaltung der Abstandsregeln wurde diese Gruppe in fünf Treffen von Anfang Oktober bis Anfang November mit selbst erstellten Anleitungen in die Benutzung von WhatsApp eingeführt. Fünf Personen haben daran regelmäßig teilgenommen: Zwei Frauen (69 und 82 Jahre alt) und drei Männer (67, 72 und 87 Jahre alt). Ergänzend fanden wöchentliche Sprechstunden nach Vereinbarung noch bis Ende November statt. Dabei wurden folgende Themen von den beiden Betreuerinnen Frau Rosenberger und Frau Hasse behandelt:

- 07.10.2021 Kick-off, Kennenlernen, Eingangsbefragung, Terminplanung
- 15.10.2021 WhatsApp Gruppe erstellen, Kontakte eintragen, Anzeigen auf dem Smartphone
- 22.10.2021 Sprachaufnahme, Nachrichten beantworten, weiterleiten, löschen
- 29.10.2021 Gruppenkonferenz, Symbole erklären
- 05.11.2021 Links zu YouTube verschicken, Videos finden, Videogruppenanruf

Eine Teilnehmerin wurde beim Kauf eines eigenen Smartphones begleitet. Nach dem Ende der Förderung wurden Sprechstunden digital und auch persönlich fortgesetzt. Im April sollen eine Fortgeschrittenen-Gruppe mit diesen Teilnehmenden und eine neue Anfängergruppe starten.

[10] https://www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/einrichtung/begegnungszentrum-buntentor-562/

## 2.4 Bürgerhaus Obervieland (BGO): Digitales Zeitalter für ältere Menschen

Das Bürgerhaus Gemeinschaftszentrum Obervieland e.V. ist ein eingetragener Verein, der seit 1977 besteht und sich zu einem festen Bestandteil des sozialen und kulturellen Lebens im Stadtteil entwickelt hat. Institutionell wird das BGO vom Senator für Kultur gefördert. Über die inhaltlichen Programmschwerpunkte entscheidet der Trägerverein eigenständig. Es finden fortlaufende Gruppen- und Kursangebote für Kinder, Jugendliche und Erwachsene in den Bereichen Hobby, Sport, Gesundheit, Unterhaltung, Nachbarschaftstreff und Kultur statt.[11] In jüngster Zeit sind Angebote zur Unterstützung älterer Menschen bei der Nutzung von Smartphones und Tablets hinzugekommen.

Unter den pandemiebedingten Beschränkungen wurde ein Bedarf an der Nutzung von Messengerdiensten wie WhatsApp und Videokonferenzen sichtbar. Es gab aber auch die Erfahrung, dass bei den älteren Menschen die Voraussetzungen, um sich diese Nutzung anzueignen, sehr unterschiedlich sind und eine Befähigung nur in kleinen homogenen Gruppen gelingen kann. Dafür wurden fünf Trainer:innen gewonnen. Für den 5. Oktober 2020 war eine größere Informationsveranstaltung geplant. Dort sollten entsprechend des Leitfadens der Stiftung Digitale Chancen mit einem Eingangsfragebogen zu Vorerfahrungen und Bedarfen möglichst homogene Kleingruppen gebildet werden. Diese Veranstaltung musste jedoch durch vier kleinere Veranstaltungen ersetzt werden, um die inzwischen gesenkte Obergrenze einzuhalten. Mitte Oktober fanden dann Treffen mit jeweils acht bis zehn Teilnehmenden statt. Wegen einer weiteren Reduzierung der zulässigen Gruppengrößen konnten diese sich anschließend im November und Dezember nicht weiter treffen. Bei den ersten Treffen war deutlich geworden, dass die meisten Teilnehmenden kein gemeinsames festes Kursprogramm wünschten, sondern viele konkrete Fragen hatten, die sie individuell beantwortet haben wollten. Die fünf Trainer:innen haben in Einzelgesprächen an unterschiedlichen Orten und per Telefon versucht, diese Fragen zu beantworten.

Parallel hatten sich Personen gemeldet, die aufgrund unterschiedlicher Einschränkungen an keinem Treffen teilnehmen konnten. In Zusammenarbeit mit der Aufsuchenden Altenarbeit Hausbesuche (AHH) wurden Einführungen und Beratungen für insgesamt sieben Personen in ihrer häuslichen Umgebung organisiert.[12]

Auf verschiedenen Wegen haben es die Trainer geschafft, aus den vier Gruppen zu Beginn zwei Zoom-Gruppen zu bilden, die sich seit Mitte Februar wöchentlich virtuell treffen: Die Gruppe Onlinebanking und Shopping hat sechs Teilnehmende. Ein Zoom-Café ist mit drei Personen gestartet und mittlerweile auf sieben angewachsen. So ist ein zweites Zoom-Café hinzugekommen. Bei Schwierigkeiten erfolgt eine telefonische Unterstützung (inzwischen auch über Zoom…). Ab April sollen die ursprünglich geplanten physischen Gruppentreffen endlich stattfinden.

Hausbesuche: Während eines einmaligen Hausbesuches wurde das Gerät (Tablet oder Smartphone) für die Teilnahme an einem Zoomangebot eingerichtet. Anschließend wurden individuelle Zoomsitzungen, in die per Telefon eingeführt wurde, zur Übung durchgeführt.

---

[11] https://www.bgo-bremen.de/start/%C3%BCber-uns/

[12] https://www.aufsuchende-altenarbeit.de/

Themen Onlinebanking und Shopping (Zoom-Treff):

| | |
|---|---|
| 10.02.2021 | Kennenlernen, allgemeine Informationen |
| 17.02.2021 | Bezahlarten im Internet |
| 22.02.2021 | Fake E-Mails erkennen und entsprechend reagieren |
| 01.03.2021 | Gespräch und Diskussion zu den oben genannten Themen |
| 08.03.2021 | Bezahlarten im Internet (auf Wunsch vertieft) |
| 15.03.2021 | Ich möchte mein Tablett oder Smartphone abgeben, was sollte ich beachten oder löschen? |
| 22.03.2021 | Cookies und Phishingmails |
| 29.03.2021 | Ebay |

Zoom-Café Gruppe I, wöchentlich:

| | |
|---|---|
| 10.02.2021 | Kennenlernen, Gesprächsrunde |
| 17.02.2021 | Zoom (Vortrag) |
| 22.02.2021 | Gesprächsrunde |
| 01.03.2021 | Online Quiz |
| 08.03.2021 | Gesprächsrunde |
| 15.03.2021 | Impressionen aus Bremen (Diavortrag) |
| 22.03.2021 | Gesprächsrunde |
| 29.03.2021 | Verabredung zu Einzelberatungen über Zoom und Gesprächsrunde |

Zoom-Café Gruppe II, 14-tägig, ab 08.03.2021

Männertreff Gruppe III, wöchentlich, ab 25.03.2021.

Die Gruppen „Zoom-Café wöchentlich“ und „14-tägig“ wie auch der „Männertreff“ sind reine Gesprächskreise. Im Vordergrund stand und steht „Wie gut, dass wir uns trotz der Pandemie sehen“. Die Vermittlung bestimmter Inhalte ist nicht geplant. Technische Beratung findet bei Bedarf individuell statt.

Bürgerhaus Gemeinschaftszentrum Obervieland e.V.
Alfred – Faust – Str.4 28279 Bremen
Tel.: 0421 69673020

| | |
|---|---|
| **Thema:** | **Einstieg in die Konferenzsoftware „Zoom“** |
| Ziel: | Die Teilnehmenden können selbstständig und sicher an Zoomsitzungen unterschiedlicher Anbieter teilnehmen.<br>Sie kennen die Basisregeln einer Zoomsitzung (Mikrofon / Kamera ein- und ausschalten)<br>Die Teilnehmenden können vor der Kamera sicher auftreten. |
| Ausgangslage: | Die Teilnehmenden haben unterschiedliche Grundkenntnisse und eine Vielzahl an Endgeräten (Laptop mit Windows, Tablet mit Android und IOS). |
| Schritt 1: | Die Geräte werden im Rahmen eines Hausbesuches oder vor Ort auf Eignung (Kamera, Audio etc.) gecheckt und evtl. für ein Zoom Meeting vorbereitet (Zoom installiert).<br>Oder, die Teilnehmenden werden im Rahmen eines individuellen Telefonats angeleitet und installieren Zoom.<br>Anschließend werden sie in eine Zoomsitzung hineingeführt. Nach erfolgreicher Aktion verlassen sie die Sitzung wieder. |
| Schritt 2: | Die Teilnehmenden melden sich selbstständig ein weiteres Mal an um Sicherheit zu bekommen. |
| 1. Zoomsitzung: | Die Teilnehmenden erhalten eine Einladungs-Email und melden sich an.<br>Bei Problemen erfolgt eine telefonische Hilfe.<br>Im Rahmen einer Kennenlernrunde stellen sich die Teilnehmenden vor.<br>Da die Teilnehmenden unterschiedliche Endgeräte haben, werden noch einmal mittels einer PowerPoint-Präsentation*, für alle, die abweichenden Handelsschritte gezeigt.<br>Die Präsentation läuft auf dem System des Vortragenden. Er teilt seinen Bildschirm so dass alle die Präsentation sehen können. Die einzelnen Folien werden vom Vortragenden kommentiert. Auf Rückfragen wird direkt eingegangen.<br>Abschließend werden weitere Fragen aus der Gruppe beantwortet.<br>Diverse Zoom-Einstellungen werden ausprobiert (z.B. Ansicht)<br>Die Teilnehmenden melden sich aus der Zoomsitzung ab.<br><br>Auf Wunsch wird mit Einzelnen Teilnehmern das Prozedere geübt. |

* Die verwendete PowerPoint-Präsentation wird den Teilnehmenden auf Wunsch als Handout per Email geschickt.

Stand: 27.01.2021
H. Polzin / E. Munderloh

## 2.5 Vahrer Löwen und Vacances: Über neue Wege zusammenfinden – trotz Distanz

Bei den „Vahrer Löwen – Verein für nachbarschaftliches Zusammenleben e.V." engagieren sich Menschen und Institutionen ehrenamtlich für das nachbarschaftliche Zusammenleben in der Vahr.[13] Neben Hausbesuchen und Begleitangeboten gibt es im Löwentreff im Waschhaus ein buntes Angebot zu Handarbeiten, Gehirnjogging, Beratung u.a.m. Eine der Personen, die sich dort engagieren, ist ein Mitarbeiter des mobilen Sozial- und Pflegedienstes Vacances.[14] Von ihm kam die Idee, im Rahmen der Veranstaltungen im Waschhaus eine Einführung in die Nutzung digitaler Kommunikationsdienste anzubieten, um dann während der Kontaktbeschränkungen Teilnehmende untereinander zu vernetzen und dabei verschiedene Formen der Unterstützung bei auftretenden Problem zu vergleichen: Sprechstunden, telefonische Hotline und Online-Hilfe innerhalb des Netzwerks.

Auf eine Einladung an die Besucher:innen des Löwentreffs haben sich acht Frauen, zwei zwischen 61 und 63 und sechs zwischen 78 und 83 Jahren gemeldet. Aus organisatorischen Gründen wurden wahlweise zwei Termine pro Woche angeboten. Diese haben mit wechselnden Mitgliedern vom 24. September bis 8. Oktober noch im Waschhaus stattgefunden, vom 15. Oktober bis 5. November nur noch online. Geplant war, dass die Teilnehmenden nach einer Einführung per WhatsApp in einer Gruppe an einem Thema arbeiten. Tatsächlich wurden die gesamten acht Wochen benötigt, um immer wieder auftretende Probleme bei der Nutzung der verschiedenen Geräte der Teilnehmenden zu lösen.

[13] http://vahrer-loewen.de/%C3%BCber-uns

[14] https://www.vacances.de/

# 3 Die sieben Wirkungsebenen im Vergleich

In diesem Abschnitt werden die genannten Indikatoren für die sieben Wirkungsebenen (Abb. 2) mit Daten aus der Befragung der fünf Projektleitungen sowie aus der Eingangs- und Abschlussbefragung der Teilnehmenden beschrieben. Tabelle 1 gibt die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen aus beiden Befragungen wieder.

| | Eingangs-FB | | Abschluss-FB | |
|---|---|---|---|---|
| **Antwort** | **Anzahl** | **Prozent** | **Anzahl** | **Prozent** |
| AVB | 6 | 5% | 6 | 11% |
| Buntentor | 7 | 6% | 5 | 10% |
| BGO | 35 | 30% | 12*) | 22% |
| Löwen | 10 | 8% | 0 | 0 |
| Uni3G | 60 | 51% | 31 | 57% |
| **Summe** | **118** | **100%** | **54** | **100** |

*) Teilnehmende bis Mitte Dezember, zu den Angeboten Januar bis Ende März erfolgt eine zweite Befragung

*Tabelle 1: Anzahl der ausgefüllten Fragebögen bei der Eingangs- und Abschlussbefragung*

Der Eingangsfragebogen wurde von nahezu allen Teilnehmenden ausgefüllt mit Ausnahme bei der telefonischen Hotline der AVB. Dort wurden nur Anrufende gebeten, die anschließend digitale Haubesuche oder ein 1:1 Training in den Vereinsräumen bekommen haben. Die deutlich geringere Zahl der ausgefüllten Bögen der Abschlussbefragung hat zwei Gründe. Zum einen haben die strengeren Kontaktbeschränkungen Mitte November dazu geführt, dass danach kaum noch persönliche Treffen möglich waren und in den meisten Projekten die Teilnehmenden noch nicht so weit waren, einen Fragebogen zu Hause einzuscannen und per Mail zurückzuschicken. Bei der Uni der 3 Generation war das zwar der Fall. Dort wurde der Fragebogen über den allgemeinen Verteiler verschickt und auch von Personen ausgefüllt, die später an keiner der Veranstaltungen teilgenommen haben. Es wird sich noch zeigen, dass die Teilnehmenden am Projekt der U3G in mehrfacher Hinsicht nicht mit denen der anderen Projekte vergleichbar sind, weil es sich auch um eine ganz andere Art des Angebots handelt. Im Vordergrund steht die kulturelle Teilhabe durch die Teilnahme an Vorträgen per Videokonferenz. Die Einführung in die technische Bedienung wurde gezielt auf die Benutzung eines Systems in einem einmaligen Treffen konzentriert.

## 3.1 Eingesetzte Ressourcen (Input)

### 3.1.1 Ressourcen der Träger

Bei den eingesetzten Ressourcen geht es auf der Seite der Träger der Projekte insbesondere um die räumliche und technische Ausstattung, die Projektleitung sowie um die Anzahl und Qualifikation der Unterstützungskräfte (Übungsleitung, Trainer:innen).

Die Projektleitungen sind gefragt worden:

*„Wie viele Unterstützungskräfte waren in dem Projekt aktiv? Welches Geschlecht, welches Alter, welchen Beruf und welche Erfahrung haben sie jeweils?*

Die Anzahl der eingesetzten Unterstützungskräfte, jeweils inklusive der Projektleitungen, entsprach den Planungen. Alle waren bereits bei anderen Maßnahmen der Trägerschaft aktiv und verfügten nach Einschätzung der Projektleitungen bis auf eine Ausnahme über die erforderlichen Qualifikationen für die jeweilige Unterstützungsleistung.

| Unterstützungskräfte in den Innovationsprojekten | | | |
|---|---|---|---|
| Projekt | Anzahl (Frauen/Männer) | Alter, (ehem.) Beruf | Erfahrung |
| - BGO | 6 (2/4) | Projektleitung: Pflegewissenschaftlerin 62 Jahre, Übungsleitung: Multimedienberater 72 Jahre, Sekretärin 80 Jahre, Medientrainer 66 Jahre, IT-Dozent 72 Jahre, Kontaktpolizist 66 Jahre | Alle Übungsleiter:innen waren bereits im Schulungsbereich tätig und können auf Erfahrungen zurückgreifen. |
| - Johanniter | 2 (2/0) | Projektleiterin und Mitarbeiterin | Beide haben bereits Schulungen durchgeführt |
| - Uni 3G | 2 (1/1) | Projektleitung Angestellter, 37 Jahre + Messeplanerin, 68 Jahre | Bereits früher im Einsatz |
| - AVB | 4 (2 / 2) | PR-Managerin, 54 Jahre, Informatikstudentin, 21 Jahre, Ingenieur bei Airbus, 72 Jahre, IT-Servicetechniker, 64 Jahre | Aus dem Pool der Ehrenamtlichen; eine Person bietet bei AVB digitale Schulungen bereits seit 2016 an; eine Person war bei AVB bereits vorher in einem anderen Bereich ehrenamtlich aktiv, zwei Personen wurden mit Beginn des Angebots für |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ehrenamtliche digitale Schulungen neu hinzugewonnen |
| - Vahrer Löwen | 1 (0/1) | PL Angestellter | Bereits früher Schulungen durchgeführt |

*Tabelle 2: Unterstützungskräfte in den Innovationsprojekten*

Diese Ausnahme hat sich im Projekt des BGO ergeben, als auf die Bedarfe der nicht mehr mobilen, aber interessierten älteren Menschen reagiert und Hausbesuche zusätzlich in das Projekt aufgenommen wurden. Diese Unterstützung erfolgte nicht mehr durch die vorhandenen Trainer:innen, sondern durch eine zu diesem Zweck eingeleitete Kooperation mit der aufsuchenden Altenarbeit Hausbesuche (AHH). Dafür wurde eine Trainerin gewonnen, die gleichzeitig im Projekt Digitales Zeitalter und als Freiwillige der Aufsuchenden Altenarbeit Hausbesuche Obervieland tätig geworden ist.

Eine weitere Frage bezog sich auf die Einführung und Unterstützung der Unterstützungskräfte durch Leitfäden für ihre eigene Arbeit oder Schulungsunterlagen / Informationsmaterial für die Teilnehmenden:

*„Wurden die Unterstützungskräfte vor Beginn des Angebots auf ihre Tätigkeit und die Zielgruppe vorbereitet? Wenn Ja, wie und von wem? Wurden schriftliche Anleitungen eingesetzt? Wenn ja, welche?“*

| Vorbereitung und Anleitungen für Unterstützungskräfte, Informationen für Teilnehmende | | | |
|---|---|---|---|
| Projekt | Vorbereitung | Leitfäden | Teiln.-Materialien |
| AVB | Informationsgespräch mit allen Unterstützungskräften zu Beginn | keine | Keine, 1 x Link zum Digitalkompass |
| BGO | Für Hausbesuche über AHH,<br>14-tägige Besprechungen<br>Fortbildung Zoom<br>Fortbildung Datenbereinigung von ausgeliehenen Endgeräten | keine | Ja |
| Buntentor | Wöchentliche gemeinsame Planung | keine | Bedienungsanleitung in der Gruppe erstellt |
| Vahrer Löwen | Keine weiteren Kräfte | keine | Arbeitsblatt und Empfehlung von YouTube-Videos |
| Uni 3G | Wöchentliche gemeinsame Planung | keine | Selbst erstellte Bedienungsanleitung |

*Tabelle 3: Vorbereitung und Anleitungen für Unterstützungskräfte, Informationen für Teilnehmende*

### 3.1.2 Ressourcen bei den Teilnehmenden

Auf der Seite der zu unterstützenden älteren Menschen besteht die wahrscheinlich wichtigste Ressource in den Vorkenntnissen und vorhandenen Fertigkeiten. Diese wurden in der Eingangsbefragung u.a. mit einer Selbsteinschätzung anhand von Schulnoten erhoben:

| Ihre Erfahrungen mit Computern und Internet | | |
|---|---|---|
| | Ja | Nein |
| Ich habe Anfänger:innenkenntnisse | ○ | ○ |
| Ich habe schon fortgeschrittene Kenntnisse | ○ | ○ |

Als Tatsachen-bezogener zweiter Indikator wurde nach den vorhandenen Accounts gefragt.

Dabei wurde angenommen, dass die Vorkenntnisse umso größer sind, je mehr Accounts jemand bereits besitzt. Qualitativ wurde davon ausgegangen, dass E-Mail-Accounts am weitesten verbreitet sind und am ehesten erwartet werden können, gefolgt von WhatsApp, Facebook und Google-Accounts. Einen Google-Account richtet man zumeist ein, wenn man Apps herunterladen will und – so die These - das tun Anfänger:innen eher nicht. Die Antworten zeigen einige überraschende Befunde (Tabelle 4):

| Ich habe | (1) AVB | | (2) BGO | | (3) Buntentor | | (4) Löwen | | (5) U3G | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Anfängerkenntnisse | 3 | 60% | 26 | 93% | 4 | 57% | 8 | 80% | 15 | 27% |
| fortgeschrittene Kenntnisse | 2 | 40% | 2 | 7% | 2 | 29% | 2 | 20% | 41 | 73% |
| | | | | | | | | | | |
| E-Mail-Konto | 4 | 80% | 21 | 62% | 4 | 57% | 10 | 100% | 58 | 97% |
| WhatsApp Konto | 1 | 20% | 22 | 65% | 4 | 57% | 8 | 80% | 42 | 70% |
| Facebook-Konto | 0 | 0% | 3 | 9% | 2 | 29% | 3 | 30% | 15 | 25% |
| Google-Konto | 0 | 0% | 16 | 7% | 6 | 86% | 2 | 20% | 34 | 57% |
| WLAN zu Hause | 5 | 100% | 26 | 81% | 4 | 57% | 10 | 100% | 57 | 95% |

*Tabelle 4: Vorkenntnisse laut Eingangsbefragung*

- E-Mail- und WhatsApp-Konten sind in etwa gleich häufig unter den Teilnehmenden der Unterstützungsprojekte. Bei den Teilnehmenden der U3G ist WhatsApp deutlich seltener.
- Facebook ist bei allen Teilnehmenden im Vergleich zu Jüngeren relativ selten.
- Ein Google-Konto ist kein valider Indikator für fortgeschrittene Kenntnisse: Beim BGO und im Buntentor ist es häufiger als die Selbsteinschätzung fortgeschrittener Kenntnisse. Das liegt daran, dass häufiger Kinder das Google Konto für die Eltern eingerichtet und Apps heruntergeladen haben

Die größte Überraschung ist jedoch der riesige Unterschied bei den Vorkenntnissen zwischen dem Projekt der U3G und den vier anderen. Dieser wird bei der graphischen Gegenüberstellung der Prozentanteile sehr gut sichtbar (Abb. 3). Während beim BGO weniger als zehn Prozent fortgeschrittene Kenntnisse angeben, sind es bei der U3G 80 Prozent. In der gemeinsamen Besprechung der Befunde wurde darauf hingewiesen, dass die Teilnehmenden an der U3G aus einem anderen Milieu kommen (Bildungsbürgertum) als die Besucher:innen von Begegnungsstätten generell und in Obervieland im Besonderen.

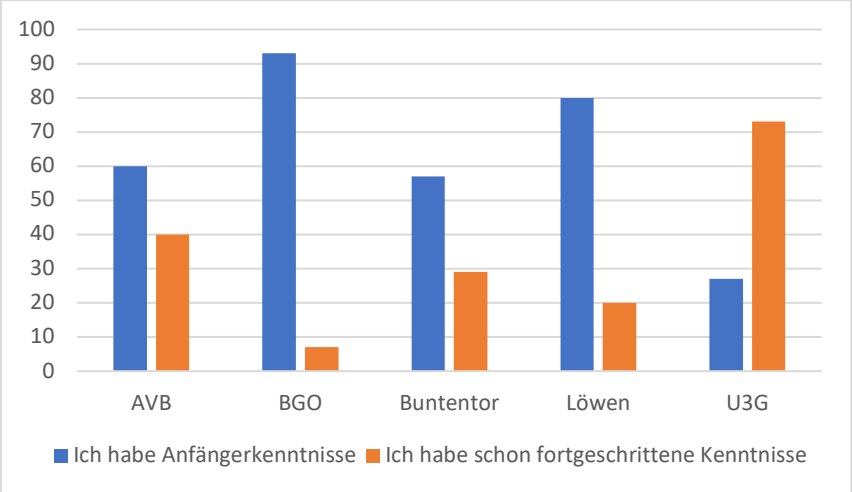


*Abb.3: Vergleich der Vorkenntnisse zwischen den Projekten*

Der zweite Input sind die Erfahrungen mit verschiedenen Geräten.

Auf die Frage, mit welchen Geräten sie bisher online waren, wurden folgende Angaben gemacht (Tabelle 5 und Abb. 4):

| | **AVB** | | **BGO** | | **Buntentor** | | **Löwen** | | **U3G** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ich bin online mit … | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| mit PC/Laptop | 3 | 50% | 16 | 46% | 4 | 57% | 5 | 50% | 59 | 100,0% |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| mit einem Tablet | 2 | 33% | 6 | 11% | 2 | 29% | 5 | 50% | 30 | 48,9% |
| mit einem Smartphone | 1 | 17% | 18 | 51% | 5 | 71% | 6 | 60% | 44 | 73,9% |

*Tabelle 5: Bisher genutzte Geräte für den Internetzugang*

Bemerkenswert ist, dass beim BGO nur zwei Mail und im Buntentor sogar nur einmal angegeben wurde, dass das Internet noch gar nicht benutzt worden ist. Die Teilnehmenden sind fast komplett keine absoluten Neulinge, sondern zum einen Personen, die ein Gerät bekommen haben, mit Hilfe anderer im Internet waren und nun unabhängig von solchen Hilfen werden wollen. Der erstaunlich hohe Anteil von Personen, die mit einem PC oder Laptop im Internet sind, verweist zum anderen noch auf eine zweite Gruppe, die neben ihrem PC oder Laptop und dem Smartphone einmal ausprobieren will, welche Vorteile ein Tablet bringen kann.

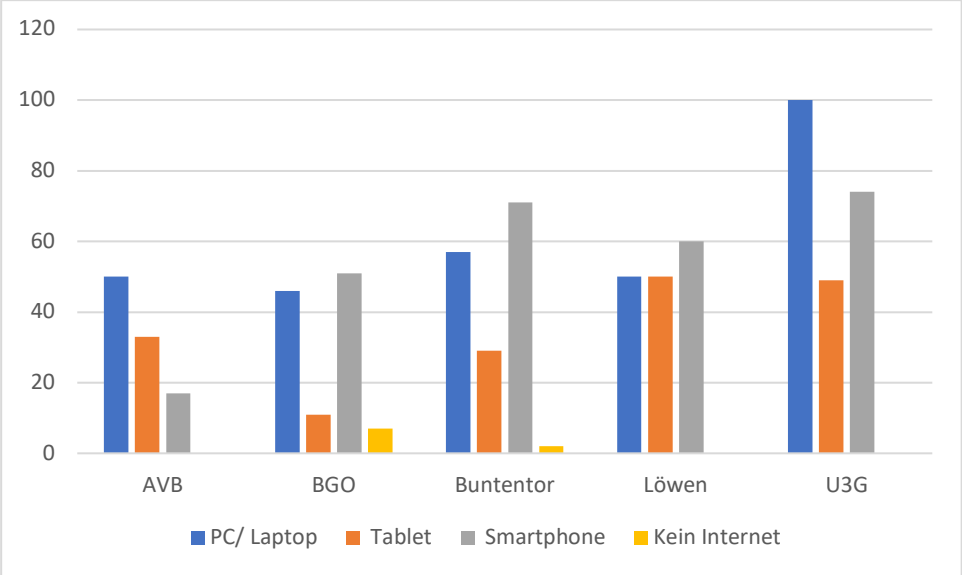


*Abb. 4: Bisher genutzte Geräte laut Eingangsbefragung*

Die meisten Teilnehmenden haben ihr Smartphone oder Tablet mitgebracht. Nur wenige haben von dem Angebot, ein Tablet zu leihen, Gebrauch gemacht. Die Projektleitungen wurden noch differenzierter auch nach den Betriebssystemen der mitgebrachten Geräte gefragt. In allen fünf gab es Smartphones sowohl mit Android als auch mit Apple IOS Betriebssystem. In drei Projekten wurden Android-Tablets und in zwei Fällen iPads mitgebracht. Andere eigene Geräte sind bei den Hausbesuchen angetroffen worden, nämlich Laptops und PCs. Leihgeräte wurden in zwei Projekten angeboten und vereinzelt genutzt (Abb. 5)

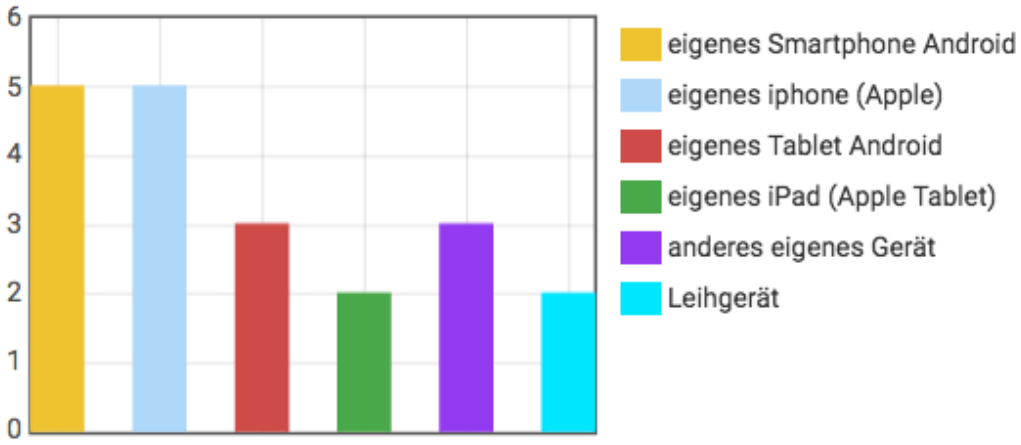


*Abb. 5: Eingesetzte Geräte*

Das bedeutet allerdings auch, dass die Unterstützungskräfte in zwei Projekten mit vier unterschiedlichen Geräten konfrontiert waren und Hilfe bei jeweiligen Bedienungsproblemen leisten mussten. In allen Projekten galt dies für die Smartphones mit den beiden Betriebssystemen. Erstaunlicherweise wurde dies bei der Frage nach Schwierigkeiten nicht als Problem angesprochen.

Zu den Ressourcen kann man auch die Sinneswahrnehmung und die geistigen Fähigkeiten zählen. Daher wurde in der Abschlussbefragung um eine Selbsteinschätzung gebeten:

**Wie schätzen Sie Ihre geistige und körperliche Verfassung ein?**

(1 sehr gut, 2 gut, 3 eher schlecht, 4 sehr schlecht)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| • Sehen | 1 | 2 | 3 | 4 |
| • Hören | 1 | 2 | 3 | 4 |
| • Beweglichkeit der Hände und Finger | 1 | 2 | 3 | 4 |
| • Gedächtnis | 1 | 2 | 3 | 4 |

Diese Angaben sind vor allem für die vier Unterstützungsprojekte relevant. Daher werden in Abb. 6 nur die Antworten aus diesen Projekten, also ohne die U3G wiedergegeben.

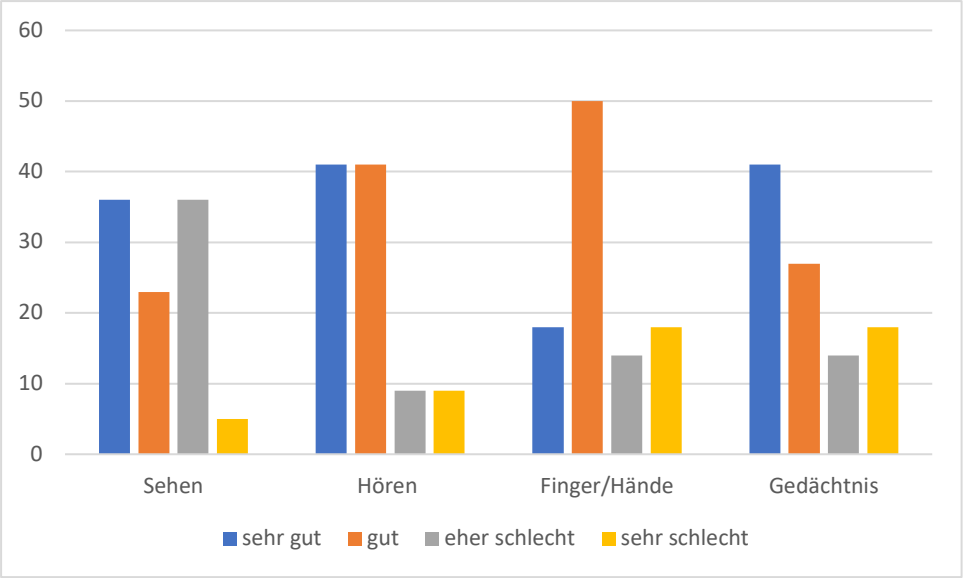


*Abb. 6: Einschätzung eigener Fähigkeiten*

- Die Sehfähigkeit und die Bewegungsfähigkeit von Händen und Fingern sind relevant für die Auswahl geeigneter Geräte: Wer schlecht sieht kann dies bei einem Tablet mit der Vergrößerung der Schrift kompensieren. Wer aber Probleme mit der Beweglichkeit der Hände und Finger hat, hat dadurch oft Schwierigkeiten mit dem Wischen.
- Einschränkungen der Hörfähigkeit können bei der telefonischen Sprechstunde und Hotline zum Problem werden.
- Ein schlechtes Gedächtnis macht das Behalten von Gezeigtem schwieriger, aber kann durch geeignete Bedienungshilfen teilweise kompensiert werden.

Insgesamt sind die meisten Teilnehmenden nach ihrer eigenen Einschätzung mit Ausnahme der Sehfähigkeit relativ gut gerüstet für die Nutzung von Tablets und Smartphones. Allerdings hat nur etwa die Hälfte der Befragten speziell diese Fragen beantwortet.

## 3.2 Aktivitäten und deren Ergebnis (Output)

Die wesentlichen Aktivitäten in allen fünf Projekten bestanden darin,

- Unterstützungskräfte zu gewinnen, zu verpflichten und auf ihre Tätigkeit vorzubereiten,
- das Angebot bekannt zu machen, potenzielle Teilnehmende anzusprechen, Termine zu vereinbaren,
- Räume zu reservieren, die Technikausstattung zu gewährleisten,
- Hygienekonzepte umzusetzen,
- neben den Treffen immer wieder Fragen zu beantworten und
- bei Änderungen der Kontaktbeschränkungen die Angebote anzupassen

In allen Projekten war angenommen worden, dass eine Trainingseinheit pro Woche, in der etwas gezeigt und geübt wird, allein keinen nachhaltigen Effekt haben würde, sondern durch Übungsaufgaben zwischen den Terminen und durch eine regelmäßige Sprechstunde für individuelle Fragen und Schwierigkeiten ergänzt werden sollte.

Die im November 2020 verschärften Kontaktbeschränkungen haben zu Schließungen der Einrichtungen für Publikum geführt, sodass keine Gruppentreffen oder andere Veranstaltungen in den Räumen erlaubt waren und Alternativen gefunden werden mussten. Daher wurde nach den geplanten und den tatsächlich angebotenen Formaten der Unterstützung gefragt. Erwartungsgemäß ist es zu deutlichen Veränderungen gekommen (Abb. 7):

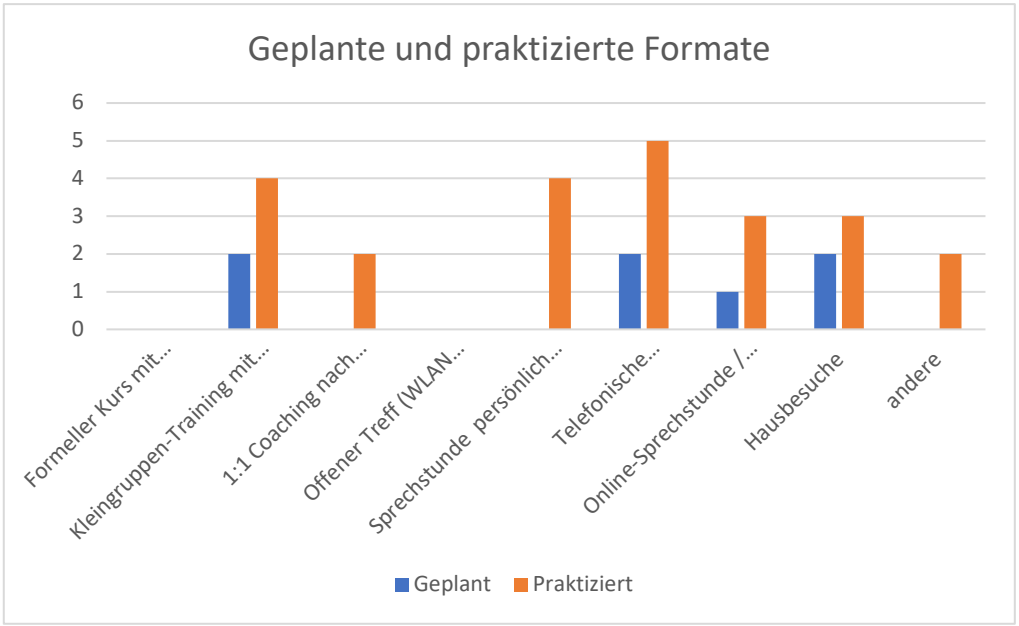


*Abb.7: Geplante und praktizierte Unterstützungsformate*

| Format der Unterstützung | Geplant | Praktiziert |
|---|---|---|
| Kurs mit festem Programm für mehrere Sitzungen | 0 | 0 |
| Kleingruppen-Training mit mehreren Sitzungen | 3 | 4 |
| 1:1 Coaching nach Vereinbarung | 0 | 2 |
| Offener Treff (WLAN Café o.ä.) | 1 | 0 |
| Sprechstunde, persönlich mit Terminen | 0 | 4 |
| Telefonische Sprechstunde / Hotline | 2 | 5 |
| Online-Sprechstunde / Chat / VideoChat mit Termin | 1 | 3 |
| Hausbesuche | 2 | 3 |
| Andere* | 0 | 2 |

- Weitergabe an einen Experten für ein MacBook
- Begleitung beim Kauf eines Geräts

Die Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen haben dazu geführt, dass Kleingruppen durch Chatgruppen ersetzt wurden. So wurde z.B. der geplante offene Treff des BGO Corona-bedingt virtuell als Zoom-Café mit verschiedenen Gruppen zu verschiedenen Terminen umgesetzt. Alle Projekte haben telefonische Sprechstunden eingeführt. Die Kontaktbeschränkungen sind jedoch nicht der Hauptgrund für alle vorgenommenen Veränderungen: Der Ersatz von Kleingruppen durch ein 1:1-Coaching und die Ergänzung um Hausbesuche resultieren auch aus der Erfahrung, dass die körperlichen und geistigen Ressourcen einiger Teilnehmenden für ein Lernen und Üben in einer Kleingruppe nicht ausgereicht haben. Wieweit die telefonischen Sprechstunden das persönliche Gespräch ersetzen konnten, wird gleich bei der Behandlung der Wirkungen erörtert.

## 3.3 Inanspruchnahme und Qualität der Angebote (Outcome)

### 3.3.1 Anzahl und Zusammensetzung der Teilnehmenden

Bei der Vorstellung der Projekte in Abschnitt 2 wurde bereits auf die Teilnahme an den Angeboten eingegangen. Tabelle 6 fasst diese Angaben noch einmal zusammen:

| Projekt | Gruppe Präsenz | Gruppe virtuell | 1:1 Coaching | Sprechstd. Präsenz | Sprechstd. virtuell | Haus-besuche |
|---|---|---|---|---|---|---|
| - BGO | drei Treffen a`fünf-sechs Tn. | Ab Feb. 2021 vier Gruppen 20 Treffen | 24 | 28 | 20 | 25 Besuche |
| - Johanniter | Fünf Personen | | Nicht geplant | Fünf Personen | | Nicht geplant |
| - Uni 3G | Vier Vorführungen mit insges. 51 Personen | Vorträge: 249 Teilnahmen von > 29 Personen | Nicht geplant | sechs Personen | Sieben + E-Mail-Anfragen und Antworten | Nicht geplant |
| - AVB | Nicht geplant | Nicht geplant | Ein Mal | Nicht geplant | 20 Anrufe | 15 Besuche bei sechs Personen |
| - Vahrer Löwen | Vier Mal mit drei bis sechs Personen | Deri Mal in zwei WhtasApp Gruppen | Nicht geplant | Vier Mal | Drei Mal | Nicht geplant |

*Tabelle 6: Anzahl der Teilnehmenden an den Angeboten*

Neben der Anzahl der Teilnehmenden ist auch deren Zusammensetzung wichtig, insbesondere ob die jeweilige Zielgruppe tatsächlich erreicht wurde. Nach den Angaben der Projektleitungen haben alle fünf Projekte ihre geplante Zielgruppe in quantitativer und qualitativer Hinsicht weitgehend erreicht. Zwei Projekte haben jeweils kleine Gruppen von bis zu acht Teilnehmenden angestrebt. Eines hat diese Zahl genau erreicht und über die Zeit gehalten. In einem anderen haben aus unterschiedlichen Gründen nur fünf Personen bis zum Ende teilgenommen. Die Projekte BGO und U3G hatten ein Ziel von über 20 Teilnehmenden und dieses auch erreicht. In Bezug auf das Alter der Teilnehmenden wurde zu Beginn nur eine Untergrenze 60+ festgelegt. Bemerkenswert ist, dass auch hochaltrige Menschen in einem Fall im Alter von 88 Jahren, in einem anderen von 91 Jahren erreicht werden konnten.

Der Projektleiter der U3G verweist darauf, dass er unter den vielen analogen Teilnehmenden an den bisherigen Vortragsveranstaltungen trotz Corona nur diejenigen für die digitale Nutzung gewinnen konnte, die bereits ein Gerät hatten. Nur zwei Personen haben von dem Angebot eines Leihgeräts Gebrauch gemacht. Die Ansprache der Zögerlichen und Unsicheren könnte noch verbessert werden. Tatsächlich ist in den repräsentativen Umfragen der häufigste Grund für den Nutzungsverzicht, die Annahme, dass das Internet nichts für Ältere sei und man da nichts Nützliches finde. Dabei handelt es sich jedoch um ein Vorurteil, dem man mit Argumenten selten begegnen kann. Medien sind Erfahrungsgüter. Ihren Nutzen kann man nur erkennen, wenn man sie nutzt und gezeigt bekommt, wo für die jeweiligen Interessen etwas Nützliches zu finden ist.

Ein weiteres Kriterium für die Qualität eines Angebots ist die Kontinuität der Teilnahme bzw. umgekehrt ein Schwund an Teilnehmenden. Drei Projektleitungen haben auf die entsprechende Frage geantwortet. Bei der U3G sind wechselnde Teilnahmezahlen themenbedingt üblich, sodass man in diesem Fall nicht von Schwund sprechend kann.

*„Sind im Verlauf des Projektes Teilnehmende weggebleiben? Wenn ja, kennen Sie die Gründe?“*

- *Eine Person*
- *Eine Person hat ihre Teilnahme abgesagt, da der Kurs zu niedrigschwellig war.*
- *Zwei Personen (ein Mann, eine Frau) haben ihre 1zu1-Schulung Zuhause wegen Corona wieder abgesagt.*
- *Zwei Personen (ein Mann, eine Frau) haben sich wegen Corona gar nicht erst für eine 1zu1-Schulung Zuhause angemeldet und wollen sich nach Corona wieder melden.*
- *Eine Person (eine Frau, 91 Jahre alt) fand sich doch zu alt für digitale Schulungen und hat die 1zu1-Schulung Zuhause wieder abgesagt.*
- *Eine Person (ein Mann) fand das Angebot „1zu1-Schulung Zuhause“ zu teuer (Eine Stunde kostet 22,00€; als Vereinsmitglied 11,00€). Sein Problem ließ sich am Telefon jedoch nicht lösen.*

### 3.3.2 Fragen und Schwierigkeiten – Sprechstunden, Hausaufgaben und Anleitungen

Die persönlichen Sprechstunden wurden intensiv in Anspruch genommen, solange dies möglich war, die anschließenden Telefonangebote deutlich weniger. Um die Fragen und den Unterstützungsbedarf systematisch zu erfassen, wurde für die Sprechstunden ein Protokollbogen mit teilweise vorgegebenen Kategorien benutzt (Anlage 2). Daraus sollen auch Schlussfolgerungen für

schriftliche Hilfen gezogen werden. Diese Protokollbögen wurden sorgfältig ausgefüllt und haben ein noch breiteres Spektrum an Fragen und Schwierigkeiten gezeigt, als erwartet wurde. Hier sollen nur die häufigsten Fragen aus den drei WhatsApp-Projekten wiedergegeben werden. Eine Zusammenstellung aus dem Hotline-Projekt der AVB und den Videokonferenzen der Uni der 3. Generation findet sich in Anlage 5a und b.

| 19 Personen haben in zwölf Sprechstunden u.a. Fragen zu folgenden Themen gestellt | | | |
|---|---|---|---|
| **Zugang** | | **WhatsApp** | |
| Router, WLAN | 26 | Nachrichten an einzelne Personen | 16 |
| Einstellungen des Smartphones | 25 | Nachrichten an Gruppe | 14 |
| SIM-Karte (PIN, Entsperren) | 10 | Konto einrichten | 13 |
| | | Anhänge | 9 |
| **Gerät (Smartphone, Tablet)** | | Video-Chat | 7 |
| Einstellungen (Schriftgröße, Lautstärke etc.) | 22 | Teilnehmende hinzufügen | 7 |
| Schreiben mit der Tastatur (Finger / Stift) | 16 | Nachrichten finden | 6 |
| Apps erkennen | 12 | Einwahl / Password | 4 |
| Spracheingabe | 8 | | |
| An- und Ausschalten | 7 | | |
| | | | |
| **E-Mail** | | **Fotos** | |
| Einwahl / Password | 14 | Fotos machen | 16 |
| Anhänge hinzufügen | 11 | Fotos versenden per Mail | 11 |
| Konto einrichten | 10 | Fotos versenden mit WhatsApp | 9 |
| Mails lesen, schreiben | 7 | Fotos in die Galerie schieben | 5 |

*Tabelle 7: Fragen in den Sprechstunden in den WhatsApp-Projekten*

In den Protokollbögen wurde festgehalten, wer wann welche Fragen gestellt hat. Dabei zeigt sich, dass es mehrere Personen gab, die dieselben Fragen an zwei oder auch an drei Terminen gestellt haben. Dies liegt sicher zu einem Teil an einem schwachen Erinnerungsvermögen bei einigen Teilnehmenden. Es kann aber auch an einem Defizit bei der Unterstützung liegen, die mit solchen Beschränkungen bei der speziellen Zielgruppe der Projekte rechnen muss. In den eingangs erwähnten Grundsätzen der Stiftung Digitale Chancen wie auch in anderen Anleitungen wird deutlich darauf hingewiesen, dass ältere Menschen gerade wegen eines schwächeren Erinnerungsvermögens gerne schriftliche Anleitungen mit nach Hause nehmen. Wie Tabelle 3 zu entnehmen ist, wurden diese aber nur teilweise und thematisch sehr begrenzt eingesetzt und noch weniger

genutzt. Auch die in mehreren Projekten empfohlenen Übungsaufgaben zwischen den Sitzungen wurden nur teilweise bearbeitet. Hierauf wird im vierten Abschnitt näher eingegangen.

### 3.3.3 Zufriedenheit der Projektleitungen

Die Projektleitungen wurden nach Ihrer Zufriedenheit mit dem Ablauf und den Ergebnissen ihrer Projekte befragt:

*„Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf dieses Projektes auch angesichts der schwierigen Umstände und Randbedingungen?“*

*„Wie zufrieden sind Sie mit dem Ergebnis für Ihre Einrichtung?“*

Mit dem Ablauf sind – vermutlich Corona-bedingt - nur zwei Projektleitungen sehr zufrieden, mit dem Ergebnis sind es drei.

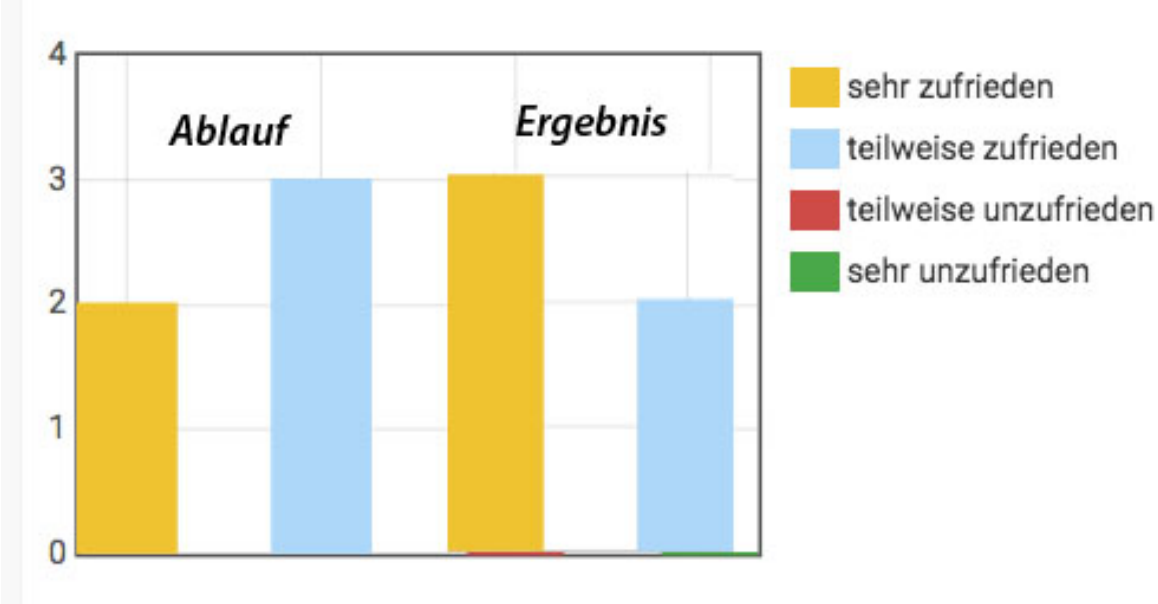


Abb. 8: Zufriedenheit der Projektleitungen

Zusätzlich wurde gefragt: „Worauf bezieht sich diese Einschätzung?“

- *„Das Ziel wurde erreicht, positive Rückmeldungen, die Teilnehmenden konnten ihre eingeschränkte Lebenssituation stark erweitern.*
- *Auf die gemessenen Ergebnisse zum Abprüfen des erreichten Projektziels. Auch auf die Verleihsituation der angeschafften Samsung Galaxy Tabs. Mit der Nachfrage nach diesen Leih-Geräten sind wir nicht zufrieden, da uns die Corona-Situation die für Ende Oktober / Anfang November geplanten Termine für den Verleih und die Einweisung unmöglich gemacht hat.*
- *Alle, die unsere Telefon-Hotline genutzt haben, äußerten sich sehr positiv über unser Angebot und fühlten sich dadurch sehr unterstützt. Vor allem auch, weil wir über die Hotline 1zu1-Schulungen Zuhause vermittelt haben. Die Schulungen per Telefon-Hotline verliefen jedoch sehr schwierig, weil die Zielgruppe doch zu wenig Vorkenntnisse mitbrachte oder weil die Schwierigkeiten und Probleme, die sie hatte, sich nur in einer 1zu1-Schulung lösen ließen.*
- *Tatsächlich läuft der Kurs besser, seitdem die Dokumentation entfällt. Der Kurs ist freier geworden.“*

### 3.3.4 Zufriedenheit der Teilnehmenden

Die meisten Teilnehmenden der drei WhatsApp-Projekte haben die Trainings und Sprechstunden mit sehr gut oder gut bewertet (Tabelle 8). Die beiden anderen Projekte werden hier nicht einbezogen, weil sie andere Unterstützungsformate und andere Inhalte haben. Die Zufriedenheitsrate dort ist sogar noch etwas höher.

| Wie zufrieden sind Sie mit | sehr gut (1) | | gut (2) | | befriedigend (3) | | ..... |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent | |
| dem Training | 7 | 54 % | 3 | 23 % | 3 | 23 % | 0 |
| den Sprech-stunden | 7 | 63 % | 3 | 27 % | 0 | 0 | 0 |

*Tabelle 8: Zufriedenheit mit Training und Sprechstunde*

Bis auf drei Personen haben die Teilnehmenden Training und Sprechstunde mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet (vgl. auch Abb. 8).

Eine nähere Aufschlüsselung nach verschiedenen Aspekten zeigt, dass die Bewertung in fachlich-didaktischer Hinsicht etwas besser ausfällt als die im Hinblick auf die Disziplin der Kommunikation (Tabelle 9). Bei den unterschiedlichen Geräten und Kenntnisständen gibt es immer wieder Hilferufe, dass es auf dem eigenen Gerät anders aussieht, oder dass sich jemand verklickt hat und nicht weiterweiß. Die Protokolle der Trainings belegen zudem, dass stets ein nennenswerter Teil der Zeit mit ganz individuellen Fragen außerhalb des vereinbarten Themas gestellt und beantwortet wurden, sodass teilweise kaum noch ein Unterschied zwischen Training und Sprechstunde erkennbar ist. Bemerkenswert ist, dass dies von der Mehrheit nicht als Problem wahrgenommen und negativ bewertet wird. Dem Lernerfolg ist dies jedoch, wie bei der Betrachtung der Wirkungen noch zu sehen ist, nicht zuträglich. Gewisse Unzufriedenheit ist in Bezug auf schriftliche Unterlagen zum Mitnehmen zu erkennen. Acht von 13 Teilnehmenden hätten gerne überhaupt oder mehr Unterlagen wie Bedienungsanleitungen bekommen.

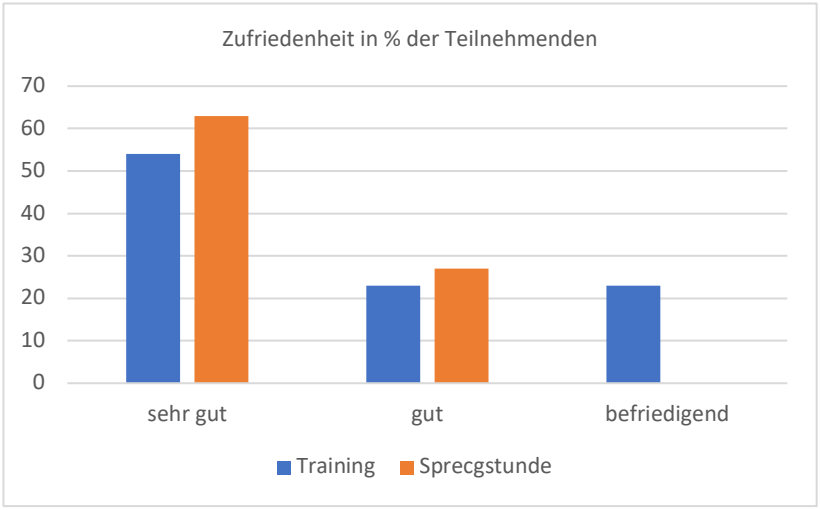


*Abb. 9: Zufriedenheit mit Trainings und Sprechstunden*

| Inwieweit treffen die folgenden Aussagen für Sie zu? | Trifft zu | | Trifft teilweise zu | | Trifft nicht zu | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Es wurde alles für mich verständlich vermittelt | 14 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Meine eigenen Fragen wurden stets befriedigend beantwortet | 12 | 86% | 2 | 14% | 0 | 0 |
| Es wurden zu viele Fachausdrücke verwendet | 0 | 0 | 4 | 33% | 8 | 67% |
| Andere haben mit ihren Fragen vom jeweiligen Thema abgelenkt | 2 | 17% | 6 | 50% | 6 | 33% |
| Ich hätte gerne schriftliche Unterlagen mitgenommen | 8 | 61% | 4 | 31% | 1 | 8% |
| Der Trainer hätte mehr auf Disziplin achten sollen | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 100% |
| Manchmal war es zu chaotisch | 0 | 0 | 3 | 21% | 11 | 79% |
| Ich habe mich nicht immer getraut, mein Problem anzusprechen | 2 | 15% | 1 | 8% | 10 | 77% |

*Tabelle 9: Verschiedene Aspekte der Zufriedenheit mit den Trainings*

Die Bewertung der Sprechstunden fällt nicht ganz so positiv aus (Tabelle 10). Dies dürfte u.a. daran liegen, dass oft erwartet wurde, dass ein konkretes Problem von der sprechstundengebenden Person schnell gelöst wird, was bei der Vielfalt der Geräte und dem weiten Spektrum an Fragen (siehe oben Tabelle 7) nicht immer gelingen kann. Bedenklicher ist, dass nur etwas mehr als die Hälfte der Antwortenden sich in die Lage versetzt sieht, sich bei ähnlichen Problemen in Zukunft selbst zu helfen. Ehrenamtliche, die ihr Wissen gerne weitergeben, neigen dazu, die Probleme der Ratsuchenden selbst zu lösen oder ihnen Anweisungen zu geben, ohne stets zu erklären warum oder die Ratsuchenden auffordern, die Schritte noch einmal zu wiederholen, die Schrittfolge aufzuschreiben, eine geeignete Bedienungsanleitung mitzugeben o.ä. Hier besteht in didaktischer Hinsicht noch Verbesserungspotenzial.

| Inwieweit treffen die folgenden Aussagen für Sie zu? | Trifft zu | | Trifft teilweise zu | | Trifft nicht zu | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Meine Fragen wurden alle beantwortet bzw. Probleme gelöst | 8 | 67% | 4 | 33% | 0 | 0 |
| Ich habe gut verstanden, was mir erklärt wurde | 10 | 83% | 2 | 17% | 0 | 0 |
| Ich habe dabei gelernt, wie ich mir in Zukunft selbst helfen kann | 7 | 58% | 5 | 42% | 0 | 0 |
| Sprechstunden sollten noch häufiger angeboten werden | 10 | 83% | 2 | 17% | 0 | 0 |
| Wegen Corona habe ich mich nicht getraut, eine Sprechstunde aufzusuchen | 1 | 14% | 0 | 0 | 6 | 86% |
| Eine telefonische Sprechstunde / Telefonberatung ist für mich und meinen Bedarf nicht geeignet | 6 | 50% | 3 | 25% | 3 | 25% |

*Tabelle 10: Verschiedene Aspekte der Zufriedenheit mit den Sprechstunden*

Dass eine telefonische Sprechstunde nicht so gut sein kann wie das direkte persönliche Gespräch mit dem gemeinsamen Blick auf das Gerät und der unmittelbaren Wahrnehmung der ergriffenen Aktivitäten und ihrer Effekte, ist zu erwarten. Dass aber drei Viertel der Teilnehmenden diese für nicht oder nur teilweise für sich geeignet halten, ist doch überraschend. Die Gründe für das telefonische Angebot waren neben den verschärften Kontaktbeschränkungen auch generelle Effizienzüberlegungen und die Inklusion von Menschen mit eingeschränkter Mobilität, die motorisch, psychisch oder sozial bedingt sein kann. Bei den Schlussfolgerungen wird darauf noch einmal eingegangen.

## 3.4 Wirkungen

### 3.4.1 Wissen und Fertigkeiten der Teilnehmenden

Häufig werden digitale Kompetenzen über Wissensfragen ermittelt, die die betroffenen Personen beantworten sollen. Im vorliegenden Fall wurde stärker auf Fertigkeiten Bezug genommen. Zunächst wurde gefragt, wie selbständig bestimmte Anwendungen genutzt werden und anschließend wurde nach bestimmten Bedienungsfertigkeiten gefragt, die Neulinge nach einem Training mehr oder weniger beherrschen sollten. Die beiden Listen wurden bereits in einem Projekt mit Aufsuchender Digitalassistenz und bei der Evaluation eines Kursangebots mit einer Tandem-Betreuung aus Trainern und Paten verwendet. 15 Teilnehmende aus den drei WhatsApp-Projekten haben angegeben, was sie zum Ende der Trainings und Sprechstunden allein können (Tabelle 11).

| **Wie gut sind Ihre Kenntnisse der folgenden Anwendungen eines Smartphones oder Tablet?** | Habe ich öfter auch allein gemacht | | Habe ich nur während des Trainings gemacht | | Kann ich auch im Training noch nicht immer allein | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Kurznachrichten und Fotos verschicken mit WhatsApp | 10 | 71% | 3 | 21% | 1 | 7% |
| Verschiedene Informationen suchen z.B. mit Google | 10 | 71% | 3 | 21% | 1 | 7% |
| E-Mails senden und empfangen | 9 | 82% | 1 | 9% | 1 | 9% |
| Fotografieren | 9 | 69% | 2 | 15% | 2 | 15% |
| Anhänge mit E-Mail versenden | 7 | 70% | 1 | 10% | 2 | 20% |
| Videos ansehen über das Internet (z.B. YouTube) | 7 | 54% | 3 | 23% | 3 | 23% |
| Teilnahme an einer Videokonferenz | 6 | 46% | 2 | 15% | 5 | 39% |
| Orte suchen mit Google Maps und Google Earth | 5 | 50% | 2 | 20% | 3 | 30% |
| Teilnahme in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, Twitter) | 5 | 42% | 3 | 25% | 4 | 33% |
| Verbindungen in Fahrplänen finden | 4 | 40% | 2 | 20% | 4 | 40% |
| Etwas online bestellen | 2 | 29% | 1 | 14% | 4 | 57% |

*Tabelle 11: Selbständige Nutzung ausgewählter Anwendungen*

Hier zeigt sich, dass die Ziele weitgehend erreicht worden sind. Es sollten WhatsApp-Gruppen gebildet werden und 70 Prozent (10 von 15 Teilnehmenden) können nach sechs bis acht Wochen WhatsApp allein nutzen. Ähnlich ist es bei E-Mails mit Anhängen. Die anderen genannten Anwendungen wurden weniger ausführlich gezeigt und geübt. Man kann die Liste daher auch als Programm für Fortsetzungen der Trainings begreifen.

Aufschlussreicher, um Konsequenzen für die Ausgestaltung der Trainings ziehen zu können, ist die Liste der Lernerfolge und verbliebenen Schwierigkeiten (Tabelle 12). So ist es für ein Drittel der Antwortenden immer noch ein Problem, die Apps über die kleinen bunten Icons mit ihren ungewohnten englischsprachigen Bezeichnungen zu finden. Dieser Schwierigkeit kann durch geeignete Anleitungen mit Screenshots begegnet werden. Nicht unerwartet, aber im Hinblick auf die verfolgten Ziele erörterungsbedürftig, ist der hohe Anteil derer, die sagen, sie können die Trefferliste bei Google-Abfragen nicht richtig interpretieren (40 %), Phishing Mails nicht erkennen (62 %) und nicht verstehen, was die Einwilligung in Cookies bedeutet (62 %). Darauf wird in den Schlussfolgerungen im vierten Kapitel eingegangen.

| **Welche Schwierigkeiten hatten sie bei der Bedienung und Nutzung?** | Kein Problem | | Nur am Anfang | | Immer noch | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Texte (z.B. E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben | 12 | 86% | 0 | 0 | 2 | 14% |
| An- und Ausschalten des Geräts | 11 | 73% | 4 | 27% | 0 | 0 |
| Die Apps erkennen und unterscheiden | 8 | 57% | 1 | 8% | 5 | 36% |
| Beim Lesen (Größe der Schrift) | 7 | 47% | 6 | 40% | 2 | 13% |
| In ein WLAN einwählen | 6 | 46% | 2 | 15% | 5 | 39% |
| Berühren und Wischen | 6 | 40% | 7 | 47% | 2 | 13% |
| Wieder zurück zum Start-Bildschirm | 6 | 40% | 6 | 40% | 3 | 20% |
| Fotos mit WhatsApp verschicken | 5 | 36% | 6 | 43% | 3 | 21% |
| Die Treffer-Liste bei Google verstehen und die richtigen Seiten auswählen | 4 | 27% | 5 | 33% | 6 | 40% |
| Werbung von Sachinformation unterscheiden | 4 | 27% | 6 | 40% | 5 | 33% |
| Fotos bei E-Mails anhängen | 4 | 29% | 4 | 29% | 6 | 43% |
| Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder | 2 | 15% | 5 | 39% | 6 | 46% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| YouTube finden | | | | | | |
| Phishing Mails erkennen | 2 | 15% | 3 | 23% | 8 | 62% |
| Die Sprachfunktion nutzen | 2 | 15% | 6 | 46% | 5 | 39% |
| Verstehen, was die Einwilligung in Cookies bedeutet | 1 | 8% | 4 | 30% | 8 | 62% |

*Tabelle 12: Lernerfolge und Verbliebene Schwierigkeiten*

Das Wirkungskonzept in Abb. 2 sieht auf der Ebene „Wissen und Fertigkeiten“ auch eine Erfassung des Erfahrungsgewinns der Trainer:innen und des Erkenntnisgewinns der Projektleitungen aus ihren Projekten vor. Darauf wurde in der vorher schon durchgeführten Befragung nicht eingegangen.

### 3.4.2 Weitere Wirkungen

In dem Konzept werden zwei weitere Wirkungsebenen unterschieden, nämlich Wirkungen auf das Verhalten der Beteiligten und Wirkungen auf das Umfeld, hier insbes. im Hinblick auf den Transfer in das Netzwerk. Da die ursprünglich geplanten Netzwerktreffen noch nicht stattfinden konnten und die für den Erfahrungsaustausch zentrale gemeinsame Internetplattform erst im April freigeschaltet wird, können diese Wirkungen noch nicht eintreten. Die Projektleitungen wurden jedoch gefragt, ob sie die Angebote wiederholen oder Fortsetzungen anbieten wollen (Tabelle 13). Aus den Befunden aus den fünf Projekten können einige Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die weitere Arbeit des Netzwerks abgeleitet werden.

| | |
|---|---|
| - BGO | Läuft noch / keine Befristung |
| - Johanniter | Fortsetzung für „Fortgeschrittene“ |
| - Uni 3G | Für das kommenden Semester sind Hybrid-Veranstaltungen geplant. Allerdings ohne vorherige Technikeinführung, aber mit Sprechstunden |
| - AVB | Telefon-Hotline wird weiter angeboten, auch mit digitalen Hausbesuchen |
| - Vahrer Löwen | Läuft weiter |

*Tabelle 13: Wiederholung oder Fortsetzung der Angebote*

# 4 Vorschläge für das Netzwerk

Neben den Innovationsprojekten soll das Netzwerk die Partner auch dabei unterstützen, ihre Angebote durch einen Erfahrungsaustausch untereinander sowie durch Schulungen und Materialien noch besser zu machen. Daher wurden auch dazu einige Fragen an die Projektleitungen gestellt.

## 4.1 Hilfen für die teilnehmenden älteren Menschen

In Abschnitt 3.3.2 wurden Unterschiede in der Einschätzung der Relevanz von schriftlichen Bedienungsanleitungen und anderen Hilfen deutlich, die die Teilnehmenden mit nach Hause nehmen und noch einmal nachvollziehen können, was ihnen gezeigt wurde. Dazu wurde u.a. gefragt:

| *Halten Sie es für hilfreich, zukünftig den Teilnehmenden Informationen zum Nachlesen und Üben zu Hause mitzugeben bzw. zu empfehlen? Welche Formate erscheinen Ihnen besonders hilfreich?“* | |
|---|---|
| Gedruckte Broschüren | 4 |
| Digitale Anleitungen aus dem Internet (pdf) zum Lesen auf einem Tablet | 2 |
| Übungsaufgaben | 3 |
| Erklär-Videos | 3 |

*Tabelle 14: Befürwortung von Informationsmaterial für Teilnehmende*

Die erbetenen Kommentare sind nicht eindeutig:

- *„In dieser Altersgruppe gibt es eine hohe Erwartung an gedrucktes Material. Dies bedeutet jedoch nicht unbedingt, dass es dann auch genutzt wird.“*
- *„Hausaufgaben wurden in diesem Kurs nicht sehr gut angenommen.“*

  „Videos scheinen (bei einigen zumindest) der 1:1-Situation "Ich guck mal über die Schul ter" am nächsten zu kommen.“

  “Digitale Anleitungen (z.B. JPG, PDF) erscheinen oft nicht als die beste Wahl - vor allem bei sehr kleinen Bildschirmen. Sind jedoch sicherlich eine sehr praktische Alternative (dann da, wenn man am Gerät ist).“

„Das eigene Erstellen von Screenshots war ein wichtiger Bestandteil der ersten Treffen.“

Das Votum der Teilnehmenden ist hingegen eindeutig. Bei der Bewertung der Trainings haben zwölf von 13 Teilnehmenden solche Unterlagen ganz oder teilweise vermisst:

| Inwieweit treffen die folgenden Aussagen für Sie zu? | Trifft zu | | Trifft teilweise zu | | Trifft nicht zu | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | Prozent | n | Prozent | n | Prozent |
| Ich hätte gerne schriftliche Unterlagen mitgenommen | 8 | 61% | 4 | 31% | 1 | 8% |

Tabelle 14: Befürwortung von Informationsmaterial für Teilnehmende

Bei der Besprechung eines ersten Entwurfs dieses Berichts wurde allerdings angemerkt, dass die vorgegebene Aussage suggestiv ist, eine hohe Zustimmung zu erwarten ist und dass das Mitnehmen noch lange nicht auch zu einem Lesen und Benutzen führt. Die Skepsis bei den Projektleitungen überwiegt. Für die Netzwerkarbeit ist dies eine entscheidende Frage, weil die Erstellung gemeinsamer Schulungsmaterialien für die Teilnehmenden als eine der zentralen Aufgaben vorgesehen ist.

Bei den Johannitern wurden Bedienungsanleitungen selbst erstellt, indem auf Screenshots handschriftliche Erläuterungen geschrieben wurden:

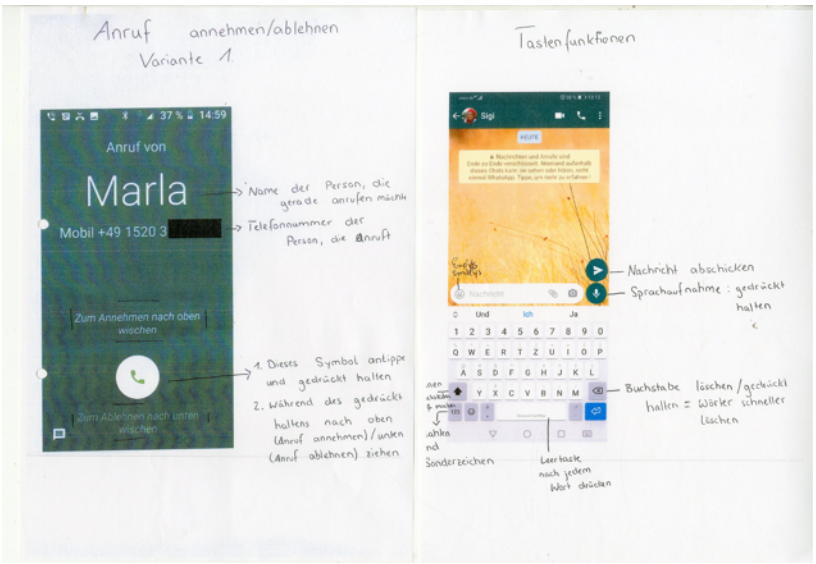


*Abb. 9: Selbsterstelle Anleitung (Quelle Johanniter Unfallhilfe, Buntentor)*

In einem Innovationsprojekt der zweiten Runde wird ein Anleitungsbuch des Bildner Verlags eingesetzt, das ausschließlich mit stilisierten Screenshots arbeitet. Die sehen schöner aus, aber vielleicht bleibt beim gemeinsamen Erarbeiten mehr in Erinnerung.

Abb. 10: Beispiel einer Screenshot-artigen Anleitung (Quelle: Bildner Verlag)

**Empfehlung 1: Gedruckte Anleitungen für Teilnehmende**

Über die Vor- und Nachteile von „Fertig Kaufen“ oder „Selber Machen“ sollte weiter diskutiert werden. In der Diskussion des Entwurfs dieses Berichts wurde der Vorschlag gemacht, die Vorteile beider Varianten zu kombinieren, indem ähnliche Screenshots wie in dem Ringbuch standardisiert gedruckt werden, jedoch ohne die Erläuterungen, die erst in den Trainings von den Teilnehmenden selbst dazugeschrieben werden.

Zur grundsätzlichen Frage nach dem Nutzen und der Nutzung von gedruckten Anleitungen und Erklärvideos wird die eingeleitete Bedarfserhebung bei den Netzwerkpartnern weitere Anhaltspunkte liefern.

## 4.2 Sprechstunden als zentrales Element von Digitalambulanzen

Während der Laufzeit der Projekte mussten die persönlichen stationären Sprechstunden wegen strengerer Kontaktbeschränkungen eingestellt und auf Videokonferenzen oder das Telefon verlagert werden. Sie waren als Ergänzung zu wöchentlichen Trainings und insbesondere für den Fall gedacht, dass beim Üben zwischen zwei Trainings ein Unterstützungsbedarf entsteht.

Die Sprechstunden wurden überwiegend positiv beurteilt (oben Abb. 8). 83 % haben der Aussage zugestimmt „Sprechstunden sollten noch häufiger angeboten werden.“ Auf die Frage, wie es weitergehen soll, haben sogar 27 von 28 Teilnehmenden aus allen fünf Projekten gesagt, dass persönliche Sprechstunden auf jeden Fall weiter angeboten werden sollten. Für telefonische Sprechstunden plädiert etwas mehr als die Hälfte.

| | | |
|---|---|---|
| Die Sprechstunde sollte auf jeden Fall weiter angeboten werden PERSÖNLICH | 27 | 96.43 % |
| Die Sprechstunde sollte auf jeden Fall weiter angeboten werden TELEFONISCH | 15 | 53.57 % |

In den Protokollen hat sich gezeigt, dass sowohl in den Trainings und mehr noch in den Sprechstunden alle denkbaren Probleme mit allen möglichen Geräten und Anwendungen angesprochen wurden. So ging es nicht nur um Smartphones und Tablets, sondern auch um Laptops und Updates des Betriebssystems älterer PCs, nicht nur um Internet und Apps sondern auch um Fotobearbeitung u.a.m. Auch bei der Abfrage der Vorkenntnisse und mitgebrachten Geräte wurde deutlich, dass sich keineswegs nur Neulinge zu den Projekten angemeldet haben.

**Empfehlung 2: Persönliche Sprechstunden auch unabhängig von Trainings**

Vor diesem Hintergrund sollten persönliche Sprechstunden auch unabhängig von Trainings als eigenständiges Format in möglichst allen Quartieren angeboten werden. Sie kommen dem am nächsten, was man ohne nähere Kenntnis von einer „Digitalambulanz" erwarten kann. Dabei sollte jedoch noch eine schärfere Abgrenzung zu 1:1 Schulung / Coaching und WLAN-Cafés vorgenommen werden.

## 4.3 Telefonische Sprechstunden und eine allgemeine Hotline

Die telefonischen Sprechstunden wurden sowohl von den Teilnehmenden als auch von den Projektleitungen nicht ganz so positiv bewertet:

Der Aussage „Eine telefonische Sprechstunde / Telefonberatung ist für mich und meinen Bedarf nicht geeignet" haben 50 % voll und 25 % teilweise zugestimmt.

Die AVB, die die Eignung telefonischer Beratung gezielt prüfen sollten, haben als Ergebnis festgehalten:

> *„Erwartet wurden erste Grundkenntnisse mit ihren Geräten. Dass sie sich zumindest ein wenig mit ihrem Gerät auskennen, sodass sich ihre Fragen am Telefon relativ leicht hätten beantworten lassen. Dem war aber in den meisten Fällen nicht so. Bei den meisten Anrufenden ergab sich bereits beim ersten Anruf ein Unterstützungsbedarf in Form einer 1zu1-Schulung zu Hause."*

Der folgende Bericht eines Ratsuchenden zeigt, dass es durchaus auch Möglichkeiten gibt, in schwierigen Fällen zu helfen.

Anrufer 8, Mann, 69 Jahre, der viermal die Telefon Hotline der AVB in Anspruch genommen hat

Die AVB-Digitallotsin half mir ausschließlich am Telefon. Sie half mir, ein sicheres Passwort zu erstellen und hat mir schließlich ein Google-Konto von ihrem PC aus eingerichtet, weil ich es alleine nicht geschafft habe, denn: Nach zweimaliger Falscheingabe meines neu angelegten Google-Passwortes bei Google verlor ich die Geduld und hatte auch keine Zeit mehr, mich damit weiter zu beschäftigen. Ich versuchte es danach noch einmal allein. Das gelang mir aber auch nicht. Die Digitallotsin hat dann während eines weiteren Telefonats das Passwort für mich über ihren PC bei Google eingegeben.

Herunterladen von WhatsApp: Im Play Store schaffte ich es ebenfalls nicht, dort mein Passwort korrekt einzugeben, da ich das Zeichen „@"und auch den Unterstrich „_" auf meiner Tastatur nicht finden konnte. Das @-Zeichen kannte ich bis dahin auch noch gar nicht (vermutlich klappte deswegen auch die Eingabe des Passwortes bei Google nicht – Anmerkung der Digitallotsin). Gemeinsam mit der Digitallotsin fand ich dann schließlich beide Zeichen und das Passwort konnte ich somit korrekt im Play Store eingeben. Der Download von WhatsApp funktionierte aber trotzdem nicht. Mit Hilfe der Digitallotsin überprüfte ich dann auf meinem Smartphone, ob es WLAN-Empfang hat. Nachdem ich das WLAN unter ihrer Anweisung eingestellt hatte, klappte auch der Download.

Um WhatsApp nutzen zu können, fehlten mir dann aber die Kontakte in der App. Mit der Digitallotsin fand ich auf meinem Smartphone die App „Kontakte", in die ich dann einen ersten Kontakt eintragen konnte. In WhatsApp konnte ich dann aber den Button „Einstellungen" nicht finden, um dort meinen Namen und ein Profilbild von mir einzutragen.

Die Eingabe von Kontakten in der App „Kontakte" habe ich danach selbstständig ausführen können. Ich benötigte ein weiteres Telefonat mit der Digitallotsin, weil ich plötzlich meine Kontakte auf meinem Smartphone nicht mehr wiederfinden konnte. Sie half mir übers Telefon, die App wiederzufinden

Eine weitere bisher nicht geprüfte Alternative zu einer Verabredung zu einer 1zu1-Schulung zu Hause könnte ein Aufschalten auf das Gerät der Hilfesuchenden sein. Die Projektleitungen wurden dazu eher im Kontext von Gruppensitzungen gefragt, wie dies im Schulunterricht häufiger der Fall ist;

*„Haben Sie ein Programm benutzt, mit dem Sie sich auf Geräte von Teilnehmenden aufschalten konnten und ggfs. über einen Beamer auch einer Gruppe zeigen konnten. Falls Nein, halten Sie das für hilfreich?"*

Ein solches Programm, wie etwa Team Viewer, hat niemand genutzt. Zwei Projektleitungen halten so eine Möglichkeit grundsätzlich für sinnvoll. Eine Voraussetzung ist allerdings, dass dazu Client-Software auf dem Gerät der zu Unterstützenden installiert werden muss.

Eine sehr viel einfachere Möglichkeit wurde in dem Projekt der U3G gefunden, indem Vorträge per Videokonferenz verfolgt und Fragen gestellt werden konnten. Der Projektleiter schreibt: *„Ich habe über die geteilte Bildschirmansicht bei Jitisi mit den Teilnehmer*innen gearbeitet."*

Zwar muss auch dazu bei den Ratsuchenden Jitsi oder ein anderes VK-System installiert werden. Dies ist jedoch technisch einfacher und datenschutzrechtlich weniger kritisch, weil die Sprechstundengebenden selbst keinen Zugriff auf die Geräte haben, sondern nur per Anweisung steuern und selbst kontrollieren können.

Ob mit oder ohne Aufschaltung stellt sich die Frage, ob eine Telefon-Hotline ein wirksames Instrument zur Erreichung der Ziele des Netzwerks ist. Die AVB führen ihre Sprechstunde an drei Vormittagen jeweils von 10 – 13 Uhr fort. Auch nach der hier vertretenen Auffassung kann eine von anderen Angeboten unabhängige Hotline einen wichtigen Beitrag leisten, um älteren Menschen, die eine persönliche Sprechstunde aus unterschiedlichen Gründen nicht aufsuchen können und bereits Grundkenntnisse haben, bei aktuellen Schwierigkeiten zu helfen. Dass dies in schwierigeren Fällen zu einem Hausbesuch oder einem 1:1-Coaching führt, spricht nicht gegen, sondern für ein solches Angebot.

Das Innovationsprojekt der AVB hat allerdings einen Schwachpunkt offenbart, der die Wirkung einschränkt: Eine Hotline kann nur in dem Umfang unterstützen, in dem sie in Anspruch

genommen wird und dazu muss sie bekannt sein bzw. bekannt gemacht werden. Dazu reichen Flyer nicht aus. Erforderlich ist eine breit angelegte Werbekampagne in Straßenbahnen, mit Notrufkarten als Postwurfsendungen oder Beilage in den Wochenblättern o.ä. Das Netzwerk könnte eine solche Kampagne aus den Fördermitteln finanzieren. Der Aufwand lohnt sich allerdings nicht für eine Hotline, die nur wenige Stunden in der Woche erreichbar ist. Er würde sich lohnen, wenn mehrere Träger zusammen unter einer gemeinsamen Telefonnummer eine Besetzung mit vier Stunden pro Werktag organisieren.

**Empfehlung 3: Gemeinsame telefonische Hotline der Netzwerkpartner**

Statt einzelner Hotline-Angebote erscheint es effektiver, dass sich mehrere Partner unter einer gemeinsamen Rufnummer die Beratung teilen. Für eine solche zentrale Rufnummer sollte eine bremenweite Werbekampagne mit Notrufkarten als nachhaltiges Werbemittel durch das Netzwerk finanziert werden.

## 4.4 Second Level Support

Im Fördertrag an das BMI und im Arbeitsplan für das Netzwerk wird u.a. ein zentraler Second-Level-Support angekündigt und wie folgt begründet:

> „Viele haupt- oder ehrenamtlich Tätige in Digitalambulanzen sind unsicher, ob sie den älteren Menschen, denen sie digitale Teilhabe ermöglichen wollen, immer die richtigen Antworten auf die vielen technischen und auch rechtlichen Fragen geben können. Teilweise führt diese Unsicherheit dazu, dass sie auf einen Einsatz verzichten. In Unternehmen und Verwaltungen gibt es einen First- und einen Second-Level-Support. Analog soll für die Digitalambulanzen als First-Level-Support ein gemeinsamer Second-Level-Support aufgebaut werden."

Angesichts der Vielfalt der mitgebrachten Geräte (oben Abb. 5) geht aus den Protokollen der Sprechstunden der hier vermutete Bedarf nicht hervor. Nur einmal wurde vermerkt, dass ein Sprechstundengeber eine Frage an einen „Apple-Experten" weitergegeben hat.

**Empfehlung 4: Überprüfung des Bedarfs nach einem zentralen Second-Level-Support**

Die Protokolle der Sprechstunden bestätigen den vermuteten Bedarf nicht. Statt der vorgesehenen Arbeitsgruppe, die das Wie klären sollte, wird ein Workshop empfohlen, auf dem das Ob geklärt wird.

## 4.5 Erfahrungsaustausch und Train-the-Trainer-Angebote

Der Erfahrungsaustausch ist ein zentrales Ziel des Netzwerks. Daher wurde gefragt:

*„Sind Sie und die anderen Unterstützungskräfte an einem Erfahrungsaustausch mit den entsprechenden Personen aus den anderen Projekten und weiteren Netzwerkpartnern interessiert?"*

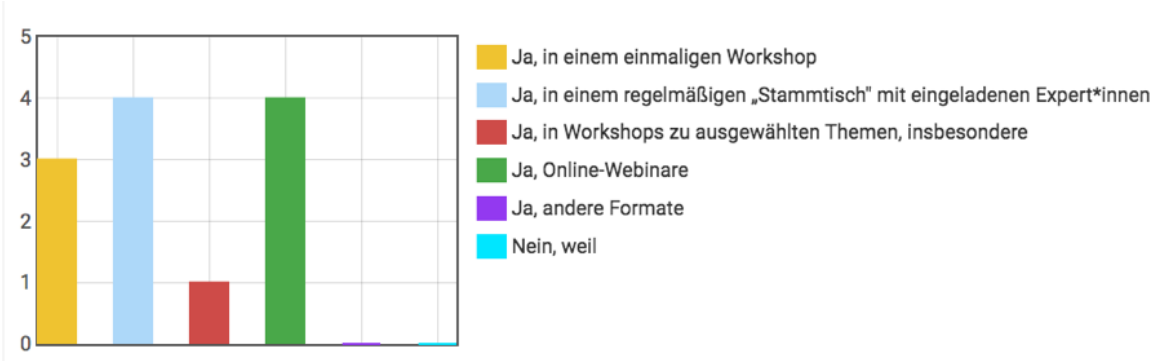


*Abb. 11: Interesse an einem Erfahrungsaustausch*

Auf große positive Resonanz sind Digitale Stammtische gestoßen.

Digitale Stammtische sind ein Format des Digital Kompass. Sie wenden sich nicht in erster Linie an Senior:innen, sondern an Mulitiplikator:innen / Trainer:innen, die sich so informell fortbilden können. Zu Anfang interviewt Guido Steimke von der Verbraucherzentrale Expert:innen zu einem bestimmten Thema. Teilnehmende können per E-Mail vorab oder begleitend per Chat Fragen stellen, die dann an die Expert:innen weitergegeben werden.[15] In dem Leitfaden „Digitale Stammtische vorbereiten und durchführen" heißt es u.a.

> *„Im Verlauf des Projekts Digital-Kompass ist ein Netzwerk von Expertinnen und Experten aus den Bereichen Gesundheit, Verbraucherschutz, Technik, Soziale Medien sowie aus Ministerien und Wissenschaft gewachsen. Sie stehen für die Digitalen Stammtische zur Verfügung. Ziel ist es, vielfältige Fragen rund um digitale Themen zu klären und Erfahrungen zu teilen. Über die Rahmenbedingungen für einen solchen Stammtisch gibt dieser Leitfaden Auskunft."*

Dieser geht noch davon aus, dass es einen Stammtisch vor Ort von zehn bis 15 Personen gibt und Expert:innen über einen größeren Bildschirm oder Laptop mit Beamer zugeschaltet werden. Unter Corona-Bedingungen finden sie nun rein online als Videokonferenz statt. Ein Beispiel (mit einer m.E. etwas zu langen Einführung) ist ein Stammtisch zur Corona App.[16]

Als Netzwerk Bremen und Bremerhaven haben wir drei Möglichkeiten, wenn wir ein von den Netzwerkpartnern ausgewähltes Thema gefunden haben. Sie schließen sich nicht gegenseitig aus:

---

[15] Auf https://www.digital-kompass.de/node/15 gibt es eine Anleitung Leitfaden Digitale Stammtische (barrierearm) (pdf, 344.23 KB)

[16] https://www.youtube.com/watch?v=DV2O_aOqxyY&list=PLGC_hW2roCwnwXKM hmzszMoC5XucrvQP7&index=11

1. Über die AVB als Digital-Kompass-Standort kann Herr Steimke gefragt werden, ob er zu einem vorher ausgewählten Thema eine:n Expert:in vermitteln, einen Termin abstimmen und dann dazu einladen kann.
2. Die AVB können die Netzwerkpartner auf vom Digitalkompass vorher angekündigte Online-Vorträge hinweisen. Ein Beispiel Do. 20.05.2021, 14:30: Online bezahlen mit dem Smartphone[17]
3. Das Netzwerk kann aber auch selbst solche Stammtische organisieren. Das Format ist technisch identisch mit den Veranstaltungen der U3G mit Jitsi. Der Projektleiter, Herr Steinmann, hat das erforderliche Equipment, um einen Experten aufzunehmen.

Die Koordinationsstellen könnten einen Jahresplan erstellen, nach dem es jeden Monat eines der drei Angebote gibt. Dazu könnten sie die Netzwerkpartner um Themenvorschläge bitten und dabei eigene Vorschläge als Beispiele einbringen. Etwa:

- Sicher Online Einkaufen – Technik und Recht: Expertise von der Bremer Verbraucherzentrale
- Gesundheits-Apps – Die Kasse zahlt – was nützt wem? Expertise AOK, BEK, TK
- Videosprechstunden – Arztbesuch unter Corona-Bedingungen. Expertise Kassenärztliche Vereinigung.
- Fake News, Verschwörungstheorien - Wem kann man trauen? Expertise Bremer Landesmedienanstalt
- Die Trefferlisten von Google – Was kommt warum zuerst? Expertise Hans-Bredow-Institut Hamburg).

Da diese Themen alle auch in das Spektrum der U3G passen, hat sich Herr Steinmann bereiterklärt, sie bei der Planung für das Herbst-Semester 2021 und weitere Semester zu berücksichtigen. Ein klassischer Vortragsteil mit Diskussion könnte dann noch um einen zweiten Teil mit Fragen zu Materialien, didaktischen Hilfen u.ä. für die Trainer:innen ergänzt werden. Unabhängig davon sollten auch die anderen Optionen verfolgt werden.

**Empfehlung 5: Jahresplanung für eine Folge monatlicher Stammtische**

Als wichtiges niedrigschwelliges Element für die Fortbildung von Unterstützungskräften wird ein monatlicher virtueller Stammtisch empfohlen, den die Koordinationsstellen mit unterschiedlichen Partnern organisieren. Die Netzwerkpartner sollen Themenvorschläge machen.

[17] https://www.digital-kompass.de/termin/bezahlen-mit-dem-smartphone-und-online-banking-0

## 4.6 Didaktische und pädagogische Anleitungen und Training für die Trainer:innen

Ein weiterer Schwerpunkt der Netzwerkarbeit soll die Entwicklung geeigneter Unterlagen für die Unterstützungskräfte sein (Train-the-Trainer-Materialien). In den fünf Projekten wurde kein unmittelbarer Bedarf artikuliert. In allen Fällen wurden Unterstützungskräfte / Übungsleiter:innen eingesetzt, die bisher schon solche Leistungen erbracht haben. Das sagt allerdings noch nichts über die Qualität und Effektivität der Arbeit aus. Eine Diskussion über Verbesserungsmöglichkeiten in der Arbeit der Trainer:innen ist eine heikle Angelegenheit, aber darf auch kein Tabu sein. Das Engagement verdient eine hohe Wertschätzung. Aber es ist selbstverständlich, dass nicht alle etwas Neues wie die Nutzung eines Smartphones für den Austausch von Nachrichten oder Bildern gleichermaßen gut erklären können und auf die unterschiedliche Rezeptionsfähigkeit der zu Unterstützenden sensibel reagieren. In dieser Hinsicht gibt es sicher Verbesserungspotenzial und einen Bedarf an Trainingsangeboten.

Aus den Protokollen wird ein pädagogisches Problem deutlich, das stark auf die Effizienz wirkt: Es gibt eine gewisse Diskrepanz zwischen einem geplanten Schulungsangebot mit einer bestimmten Schrittfolge auf Seiten der Veranstaltenden und eine Erwartung und ein Beharren der Teilnehmenden, dass stets und sofort auf ihre individuellen Bedienungsprobleme und Fragen eingegangen wird, und zwar nicht nur im Zusammenhang mit dem jeweiligen Thema einer Sitzung, sondern auch darüber hinaus. Etwas zugespitzt gesagt: Viele Trainingseinheiten waren zum Teil auch Sprechstunden und haben den Lernfortschritt in Bezug auf das vorgegebene und eigentlich auch akzeptierte Lernziel verzögert. Man kann das als Eingehen auf die individuellen Bedürfnisse und Förderung der Motivation gutheißen. Man kann es aber auch als Mangel an Disziplin und Ablenkung bei den anderen Teilnehmenden kritisieren. Letzteres ist dann vertretbar, wenn es ohnehin separate Sprechstunden gibt. Dann sollte nach der hier vertreten Auffassung ein Trainer bei Fragen, die nicht unmittelbar mit dem Lernfortschritt zu tun haben, auf die Sprechstunde oder eine Klärung im Anschluss an die Trainingseinheit verweisen. Hierzu sollten klare Regeln aufgestellt und vielleicht sogar in Rollenspeilen mit den Trainer:innen geübt werden: Trainings sind gezielte Schrittfolgen von Zeigen, Erklären, Nachmachen und Kontrolle, Sprechstunden liefern maßgeschneiderte Erklärungen, Anweisungen oder gemeinsame Aktivitäten zur Beantwortung von individuellen Fragen und Problemen der Ratsuchenden.

Sehr deutlich wurde ein Qualifizierungsbedarf im Zusammenhang mit Hausbesuchen. Die Leiterin des Projekts des BGO schrieb zu den zunächst nicht geplanten Hausbesuchen, die aufgrund der strengeren Kontaktbeschränkungen im November 2020 angeboten wurden:

> *„Die Übungsleiter*innen unseres Projektes sind nicht geschult in z.B. der Gesprächsführung entlastender Gespräche, sie haben keine Fortbildungen zu relevanten Themen wie z.B.: Nähe Distanz, wie komme ich in ein Gespräch rein, oder noch wichtiger wie komme ich aus einem Gespräch raus, wie sage ich nein, wer steht hinter mir oder unterstützt mich bei schwierigen Besuchssituationen wie z.B. die Kinder behaupten das eine Blumenvase fehlt..... Ein Besuch dieser Gruppe durch Übungsleiter*innen unseres Projektes kann zu einer absoluten Überforderung und Enttäuschung führen. Zudem gibt die AAH einen rechtlichen Rahmen, in dem die Freiwilligen sich bewegen. ....*

*Wir haben eine Übungsleiterin unseres Projektes bei der AAH als freiwillig Tätige angedockt. Sie besucht jetzt die Teilnehmer*innen des unseres Projektes, ist so im Rahmen der AAH abgesichert und kommt in den Genuss der Fortbildungen etc.“*

Das Ausweichen auf andere Träger ist nicht die längerfristig erstrebenswerte Lösung. In der AG Train-the-Trainer wurden von den Ambulanten Versorgungsbrücken bereits Vorschläge für ein Curriculum und Handbuch gemacht, das genau diese Anforderungen anspricht. Die Einschätzung aus diesem Projekt bestätigt diesen Ansatz.

Die inzwischen begonnene Bedarfserhebung wird wichtige Informationen für die weitere Planung liefern.

Dabei ist noch zu klären, was genau mit einem Fortbildungsangebot angestrebt werden soll. In der AG Train-the-Trainer stieß der Vorschlag einer Zertifizierung auf positive Resonanz. Daher wurden auch die Projektleitungen gefragt:

*„In manchen Bundesländern werden Zertifikate für Techniklotsen, Digitalbotschafter und ähnliche Tätigkeiten vergeben. Dies soll die Vertrauenswürdigkeit bei den Unterstützten fördern und auch eine Anerkennung der Unterstützungskräfte ausdrücken. Dazu könnte das Netzwerk ein gemeinsames Train-the-Trainer-Programm und einen Test entwickeln. Halten Sie das für sinnvoll, vor allem wenn im Laufe des nächsten Jahres eine größere Anzahl von neuen Unterstützungskräften gewonnen werden soll? Falls nicht, warum nicht?“*

### Vier Projektleitungen haben positiv reagiert:

- Halte ich für sinnvoll.
- Dies erachte ich als sinnvoll.
- Ja, wir halten das Train-the-Trainer-Programm für sinnvoll. Anerkennung und Wertschätzung gegenüber den Digitallotsinnen und Digitallotsen sprechen sich durch solche Zertifikate aus. Eine Schulung gibt Sicherheit.
- Das ist grundlegend gut.

Positiv war auch die Einschätzung der Teilnahmebereitschaft der aktuell aktiven Unterstützungskräfte:

| Wären die in Ihrem Projekt aktiven Unterstützungskräfte an einem solchen Zertifikat interessiert?“ | |
|---|---|
| Alle | **2** |
| Einige | **2** |
| Niemand | **1** |

*Tabelle 15 Bereitschaft zur Zertifizierung:*

Dieses Ergebnis kann als Ermutigung für entsprechende Anstrengungen gewertet werden. Zu Recht wurde in einem Fall angemerkt: *„Die Frage ist, worauf sich der Test der Trainer bezieht."* Das soll in einer Arbeitsgruppe in Verbindung mit den Curricula geklärt werden.

Einen Ausgangspunkt bildet zum einen der Europäische Referenzrahmen für Digitale Kompetenzen, an dem sich ein Leitfaden für Trainer:innen aus Österreich orientiert[18] und für den es einen entsprechenden Online-Test gibt.[19] Danach beschreiben „Digitale Grundkompetenzen" *„die Fähigkeit, Hardware und Software zu nutzen, digitale Inhalte kritisch zu hinterfragen, effizient und sicher zu nutzen und darüber hinaus auch eigene digitale Inhalte zu erstellen sowie mit anderen über digitale Wege zu kommunizieren."*

Die Ergebnisse der Befragung zu den verbliebenen Schwierigkeiten (Tabelle 11) zeigen, dass zwar Fertigkeiten vermittelt wurden, aber nicht viel Verständnis erzeugt wurde und vor allem kein kritisches Hinterfragen:

- Relativ viele Teilnehmende können E-Mails schreiben und empfangen, aber 62 % sagen, dass sie Phishing Mails nicht erkennen können.
- Viele haben gesagt, sie können eine Suchmaschine bedienen. Aber für 40 % ist es noch ein Problem, die richtigen Seiten aus der Trefferliste auszuwählen und 33 % können Werbung nicht von Sachinformationen unterscheiden und daher auch nicht die Glaubwürdigkeit der Informationen beurteilen.
- 62 % geben an, nicht zu verstehen, was ihre Einwilligung in Cookies bedeutet.

„Digitale Kompetenz" bedeutet u.a. auch, Alternativen zu kennen und vergleichen zu können, also neben WhatsApp auch z.B. Telegram.

Einen ganz anderen Ansatzpunkt bildet ein Vorschlag der Ambulanten Versorgungsbrücken, der auf das Wie der Vermittlung speziell für ältere Menschen mit ihren unterschiedlichen Lernpotenzialen und Ressourcen zielt. Dies ist auch der Schwerpunkt des Qualifizierungsprogramms für Digitalbotschafter:innen in Rheinland-Pfalz20. Da geht es nicht nur um Wissen, sondern auch um soziale Kompetenz und entsprechendes Verhalten. In einer Prüfung müsste in Form von Rollenspielen gezeigt werden, wie bestimmte Anwendungen in den verschiedenen Formaten auch in schwierigen Situationen vermittelt werden.

**Empfehlung 6: Zertifizierte Fortbildung für Trainer:innen**

Die Idee eines Fortbildungsangebots für Trainer:innen, das zu einem Zertifikat führt, wird von den Projektleitungen positiv beurteilt. Dabei sollte zweigleisig vorgegangen werden, indem zum einen die Arbeit an den Schulungsinhalten (Curriculum) fortgesetzt wird und parallel geklärt wird, welche Stelle für die Zertifizierung in Frage kommt. In einigen Bundesländern sind die

[18] https://www.digitaleseniorinnen.at/leistungen/community/detail/news/digitale-alltagskompetenzen-vermitteln/?tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=065741383eb9db48a4c00fa5b81ba621

[19] (https://www.fit4internet.at/page/assessment)

[20] https://digibo.silver-tipps.de/wp-content/uploads/2020/06/Digibo_Handbuch.pdf

Landesmedienanstalten aktiv, die qua Satzung für die Förderung der Medienkompetenz zuständig sind, in anderen die Volkshochschulen.

## 4.7 Regelmäßiger Erfahrungsaustausch zwischen den Innovationsprojekten

Auf die Frage, welche Wünsche die Projektleitungen an das Netzwerk und die Koordinierungsstellen haben, wurde drei Mal der Erfahrungsaustausch genannt:

*„Welche Unterstützung wünschen Sie sich für zukünftige Angebote von anderen Netzwerkpartnern und der Koordinierungsstelle?*

- *Einen weiterhin fruchtbaren Austausch wie zum Beispiel am 18. November.*
- *Austausch mit anderen Netzwerkpartnern und die Information, wer welche Kompetenzen hat.*
- *Einen guten Austausch.*

Mit der bereits angelaufenen zweiten Runde von Innovationsprojekten und dann auch im weiteren Verlauf zeichnen sich Möglichkeiten für Synergien zwischen einzelnen Angeboten ab. So wird z.B. die U3G im kommenden Semester wieder ihre Vorträge auch über Jitsi zugänglich machen, aber auf die Technikeinführungen / Propädeutika zur Einführung in die Nutzung des Videokonferenzsystems verzichten. Eine Begegnungsstätte hat vor kurzem angefragt, ob virtuelle Kaffeekränzchen / Klönschnacks und digitale Vorträge als Innovationsprojekt in Frage kommen. Für die Einführung in die Benutzung eines Videokonferenzsystems sind Unterstützungskräfte vorhanden. Für die Vorträge sollte jemand Externes gegen Honorar verpflichtet werden. In einer solchen Konstellation bietet sich eine Kooperation an. Die Begegnungsstätte muss keine eigenen Vorträge organisieren und finanzieren, sondern sucht sich mit den Teilnehmenden die interessanten Veranstaltungen aus dem Semesterprogramm der U3G und übernimmt für diese dann auch die Technikeinführung und Unterstützung.

Chancen für solche Synergien werden zurzeit nur bei Anfragen an das Netzwerk und über die Begleitforschung erkannt und empfohlen. Um dies auf eine breitere Basis zu stellen, könnte auf den Internetseiten des Netzwerks ein Schwarzes Brett mit Ideen für Innovationsprojekten und Einladungen zur Kooperation eingerichtet werden.

Nach den bisherigen Regelungen verpflichten sich die Innovationsprojekte zur Unterstützung der Evaluation in Form von Protokollen sowie schriftlichen oder mündlichen Befragungen. Einige Wochen oder sogar Monate danach wird ein Bericht erstellt und veröffentlicht. Dann wird sichtbar, dass mehrere Projekte ähnliche Probleme hatten, aber nicht voneinander wussten. So hatten im November 2020 bei den Verschärfungen der Kontaktbeschränkungen ähnliche Probleme mit der Anpassung der Präsenzformate. Da wäre es sinnvoll gewesen, kurzfristig eine Videokonferenz einzuberufen und die verschiedenen Lösungsideen auszutauschen. Ebenso ist vorstellbar, dass Erfahrungen mit unterschiedlichen Videokonferenzsystemen ausgetauscht werden oder über verschiedene schriftliche Anleitungen.

Daher wird vorgeschlagen, mit der Bezuschussung der Innovationsprojekte auch die Verpflichtung zur Teilnahme an einer maximal einstündigen Videokonferenz alle 14 Tage zu verbinden.

Die Begleitforschung kann jeweils Themen abfragen und falls es keinen Bedarf gibt, einen Termin auch absagen. Ein solches Format dient auch dem Nachweis von Austausch und Co-Creation bei der Zwischenevaluation im Herbst gegenüber dem BMI als Zuwendungsgeber und dem Begleitteam der Open Government Labore.

Aus den Innovationsprojekten sollen nicht nur die jeweiligen Träger lernen, sondern auch alle Partner im Netzwerk, einschließlich der Resonanzpartner, bis hin zu den anderen Open Government Laboren. Auf der dortigen Internetseite wurde bereits eine kurze Zusammenfassung von zwei Innovationsprojekten veröffentlicht[21]. Auf beiden Ebenen, dem lokalen Netzwerk Bremen / Bremerhaven und auf Bundesebene, sollten alle bezuschussten Innovationsprojekte sich mit einem kurzen Profil, einer Ergebniszusammenfassung und Lessons Learned zum Abschluss vorstellen. Dies ist Werbung für die Träger und ein weiterer Erfolgsnachweis des Netzwerks. Wie ein solcher Kurzbericht aussehen sollte, könnte in einem Workshop / einer Videokonferenz der aktuellen Innovationsprojekte mit der Bremer Koordinationsstelle als Redaktion für die Internetseiten des Netzwerks im Zusammenhang mit der gesamten Gestaltung eines Bereichs für Innovationsprojekte beraten werden.

**Empfehlung 7: Informationsaustausch zwischen Innovationsprojekten**

Für den Informationsaustausch zwischen Innovationsprojekten und für eine Orientierung interessierter Netzwerkpartner werden drei Maßnahmen vorgeschlagen:

- Alle Projekte veröffentlichen eine kurze Beschreibung nach einem einheitlichen Template auf der Homepage des Netzwerks. Zum Abschluss sollen „Lessons Learned“ ergänzt werden.

- Dort wird ein Schwarzes Brett für den Austausch von Ideen, Fragen u.ä. eingerichtet.

- Die laufenden Projekte kommen monatlich zu einem Erfahrungsaustausch und Fortschrittsbericht per Videokonferenz zusammen, die von der Begleitforschung moderiert wird.

[21] https://open-government-kommunen.de/ilias.php?ref_id=211&bmn=2021-03&blpg=28&cmd=previewFullscreen&cmdClass=ilblogpostinggui&cmdNode=ww:l6:48&baseClass=ilrepositorygui

# 5 Fragen und Anregungen für die kommunale Ebene

## 5.1 Wirkungen auf der kommunalen Ebene

Die fünf Projekte haben ihre unmittelbaren konkreten Ziele gut erreicht. Der Anspruch und die Begründung für die finanzielle Unterstützung gehen jedoch darüber hinaus. Die Innovationsprojekte und die übrige Netzwerkarbeit werden, wie eingangs beschrieben, als Open Government Labor gefördert. Neben der Wirkungslogik für die Innovationsprojekte wurde daher eine weitere für die gesellschaftlichen Wirkungen in der lokalen Gesellschaft, also auf der kommunalen Ebene erarbeitet.

Im Antrag für die Bundesförderung heißt es zu den angestrebten gesellschaftlichen Wirkungen:

***Welche gesellschaftlichen Wirkungen soll Ihr Open Government Labor erreichen?***

*„Mit dem Open Government Labor „Netzwerk Digitalambulanzen" soll der Anteil der älteren Menschen deutlich erhöht werden, die digitale Dienste zur Kommunikation und sozialen Teilhabe nutzen. Hierzu gehören insbesondere die Erledigung von Alltagsbedürfnissen, die eigenständige Versorgung, die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten, die gesundheitliche Vorsorge und Versorgung sowie die Unterhaltung und Pflege von sozialen Kontakten. Wenn sie dies selbst nicht können, sollen sie ihren Bedürfnissen und Möglichkeiten entsprechend durch zielgruppenspezifische Angebote kompetent unterstützt werden. Dazu soll insgesamt ein responsives, d.h. alters- und situationsgerechtes, Angebot für die sehr vielfältige Gruppe älterer Menschen entwickelt und nachhaltig gesichert werden (sog. Digitalambulanzen). Insgesamt sollen zum Ende des Projektes flächendeckende Angebote in den Stadtteilen Bremens und Bremerhavens erreichbar sein."*

Um die Erreichung des quantitativen Ziels der Verringerung des Anteils der Offliner in der bremischen Bevölkerung bzw. der Erhöhung des Anteils älterer Menschen, die das Internet und andere digitale Anwendungen nutzen, zu prüfen, wird im April 2021 und im Herbst 2022 jeweils eine repräsentative Bevölkerungsumfrage durch das Statistische Landesamt durchgeführt. In der vom Begleitteam für die Open Government Labore vorgeschlagenen Wirkungslogik wird unterschieden zwischen Wirkungen in Bezug auf die Vorhabenakteure (Organisationen und Personen im Land Bremen, die sich für digitale Teilhabe Älterer engagieren) und Wirklungen in Bezug auf die Zielgruppe (Ältere Menschen (70+) im Land Bremen) (vgl. oben Abschnitt 1.2)

Als angestrebte Wirkung in Bezug auf die Zielgruppe wird vorgeschlagen:

- *Es gibt mehr „Onliner" unter den Älteren.*
- *Die praktische Lebenssituation der Zielgruppe hat sich verbessert.*

In Bezug auf die Vorhabenakteure wird u.a. vorgeschlagen:

- *Die Vorhabenakteure sind in der Lage, mehr und neue Leistungen anzubieten.*
- *Die Vorhabenakteure sind in der Lage ältere Menschen wirksamer zu unterstützen.*
- *Behördliche und zivilgesellschaftliche Unterstützungsangebote für ältere Menschen sind breiter und leistungsfähiger*

Es ist Aufgabe der Politik, vertreten durch die Steuerungsgruppe, dafür zu sorgen, dass diese Wirkungen erreicht werden können und bis Ende 2022 eine Verbesserung nachgewiesen werden kann. Aus den Erfahrungen mit den ersten fünf Innovationsprojekten sollen dazu einige Fragen und Anregungen abgeleitet werden.

(1) Die fünf Projekte haben ihre unmittelbaren konkreten Ziele gut erreicht. Gemessen an den im Antrag genannten Zielen waren diese allerdings sehr viel bescheidener Ist dies Anlass, die Zieldefinition in der Wirkungslogik zu korrigieren?
(2) In Bezug auf die Ausrichtung an den körperlichen und geistigen Ressourcen waren die Projekte für die Personen, die sie erreicht haben, responsiv und flexibel. Die Formate wurden angepasst und zwar stets in Richtung Individualisierung: noch kleinere Gruppen, 1:1 Coaching und Hausbesuche. Auf die Netzwerkarbeit bezogen stellt sich die Frage, was daraus strategisch für das Gesamtangebot folgt, das für die Verringerung der Alterslücke erforderlich ist. Sie wird für das Land Bremen auf 80.000 Offliner:innen über 70 Jahre geschätzt. Wie kann man hochrechnen, wie viele von ihnen mit Angeboten in Kleingruppen unterstützt werden können und wie viele individuell in Sprechstunden oder Hausbesuchen?
(3) Die Innovationsprojekte wurden mit bis zu 3.000 €Euro finanziell unterstützt. Ohne diese Unterstützung hätten sie nicht so oder gar nicht durchgeführt werden können. Sie werden von den Trägern nur teilweise im gleichen Umfang fortgeführt oder wiederholt. Die Innovationsprojekte sollen Modell für ähnliche Angebote der Netzwerkpartner sein, die nicht die gleiche Förderung erhalten können. Wie sollen die vorgesehenen breiteren und leistungsfähigeren Angebote im weiteren Verlauf des Projektes und nach dessen Ende finanziert werden?

## 5.2 „Soziale Teilhabe“ durch digitale Dienste

Die angestrebte Erhöhung des Anteils der Onliner:innen ist kein Selbstzweck, sondern die digitalen Dienste sollen genutzt werden können für die „soziale Teilhabe“, wie es im Antrag formuliert wurde. Häufig ist zu hören, dass im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung Soziale Teilhabe „Digitale Teilhabe“ bedinge und „Digitale Kompetenzen“ erforderlich sind, um nicht ausgeschlossen oder zumindest nicht benachteiligt zu werden (Exklusionsrisiko). Teilweise ist von „Digitaler Souveränität“ als Bildungsziel die Rede. Diese Begriffe finden sich auch in den Projektskizzen der Innovationsprojekte. Auf die Frage, was konkret mit den jeweiligen konkreten Maßnahmen

erreicht werden soll, fallen die Antworten jedoch sehr viel bescheidener aus. Die Projektleitungen wussten, was in drei Monaten nachhaltig vermittelt werden kann: die eigenständige Nutzung ganz bestimmter Anwendungen wie WhatsApp, E-Mail, einer Suchmaschine wie Google oder eines Videokonferenzsystem wie Jitsi oder Zoom. Ist das bereits „soziale Teilhabe“?

Im Antrag wird neben der Nutzung für soziale Kontakte auch *„insbesondere die Erledigung von Alltagsbedürfnissen, die eigenständige Versorgung, die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten, die gesundheitliche Vorsorge und Versorgung“* genannt. Nur ein Projekt hat sich auch mit einigen Anwendungen aus diesem Bereich befasst, jedoch weniger in qualifizierender als in helfender oder stellvertretender Weise.

Bis zum Juni 2021 sollen dem Begleitteam die verbindlichen Wirkungslogiken mit konkreten Indikatoren vorgelegt werden, an denen dann im weiteren Verlauf und zum Ende des Förderzeitraums die Zielerreichung gemessen wird. In einem ersten Vorschlag für die Wirkungslogik auf der Eben der Zielgruppe hatte das Begleitteam eine „verbesserte demokratische Teilhabe“ vorgeschlagen. Dies erschien aus Sicht der Bremer Begleitforschung jedoch als zu vage und auch unrealistisch. Stattdessen wurde „Verbesserung der praktischen Lebenssituation“ als Maßstab formuliert, an dem die Wirkungen des Netzwerks nun u.a. gemessen werden sollen. Dafür sollen nun konkrete messbare Indikatoren vorgeschlagen werden.

Da die Steuerungsgruppe für die Erreichung der Projektziele verantwortlich ist und die Ergebnisse über die Resonanzpartner letztlich auch für den ländlichen Raum relevant sein sollen, wird vorgeschlagen diese Fragen in diesem Rahmen zu klären.

**Empfehlung 8: Indikatoren für die Verbesserung „Digitaler Teilhabe“**

Die vom BMI geforderten Indikatoren zur Messung der angestrebten Verbesserung der „Digitalen Teilhabe“ älterer Menschen für das Bremer Labor sollten zusammen mit der Steuerungsgruppe und den Resonanzpartnern entwickelt werden. Einen geeigneten Rahmen können die im Antrag vorgesehenen vierteljährlichen Planungsworkshops bilden. Da die Indikatoren bis zum Juni 2021 dem zentralen Begleitteam gemeldet werden sollen, sollte dies im Mai geschehen. Dabei können auch die Anforderungen an ein Zertifikat für Trainer:innen definiert werden.

## 5.3 Die Individualisierung der Formate und die Folgen

Die meisten Projekte haben die ursprünglich geplanten Formate geändert oder ergänzt, und zwar stets in Richtung Individualisierung in Form von noch kleineren Gruppen, 1:1 Coaching und Hausbesuchen. Zum Teil geschah dies aufgrund verschärfter Kontaktbeschränkungen, zum Teil aber auch aufgrund einer pädagogischen Einschätzung des Lernpotenzials der Teilnehmenden. Wenn es sich um eine generelle pädagogische Notwendigkeit handelt, hat das gravierende Auswirkungen auf den Gesamtbedarf an Angeboten und den dafür erforderlichen Personaleinsatz.

Wenn statt einer Kleingruppe von vier Personen vier 1:1-Trainings erforderlich werden, braucht man vermutlich das Dreifache an Zeit und Personal.

Auch die gewählte Definition des Teilhabebegriffs hat Konsequenzen für den Ressourcenbedarf. Die Projektleiterin des BGO hat in der Besprechung zum Entwurf dieses Berichts eine Orientierung am Begriff der Teilhabe aus der Behindertenpädagogik vorgeschlagen, wie er auch im novellierten Bundesteilhabegesetz verankert ist. Danach gibt es für den Fall, dass jemand digitale Dienste für die gesellschaftliche Teilhabe nicht selbst in vollem Umfang nutzen kann, einen Anspruch auf Assistenz. Die Begleitforschung unterstützt diese Auffassung. In dem Bericht über ein Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistenz im Rahmen der Herbsthelfer[22] wurde in diesem Sinne ein Stufenmodell unterschiedlicher Formen der Digitalassistenz entwickelt, die unterschiedliche rechtliche, organisatorische und finanzielle Implikationen haben (Abb. 12). Assistenz im Sinne der Behindertenpädagogik ist in der Regel dauerhaft und erfordert ganz andere organisatorische Vorkehrungen und vor allem ein Vielfaches an finanziellen Mitteln als eine qualifizierende Assistenz mit Haubesuchen, die früher oder später zur selbständigen Nutzung befähigen.

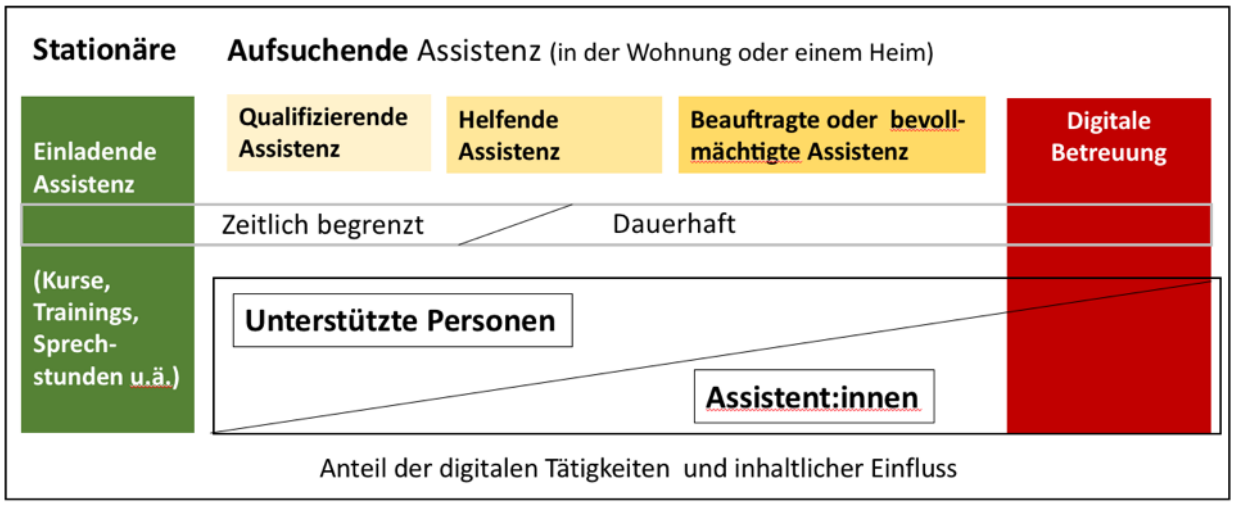


*Abb. 12: Verschiedene Stufen der Digitalassistenz*

Die anstehende repräsentative Erhebung durch das Statistische Landesamt wird es erlauben, die Anzahl der Unterstützungsbedürftigen älteren Menschgen genauer zu bestimmen und zumindest grob auch die jeweils angemessene Art der Unterstützung. Darauf aufbauend sollte unter Berücksichtigung der inhaltlichen Definition „Digitaler Teilhabe“ geschätzt werden, welcher Aufwand für die jeweiligen Assistenzleistungen erforderlich ist. Wie in einem Lehrplan für den Schulunterricht könnte geschätzt werden, wie viele Assistenzstunden in den verschiedenen Stufen für die Befähigung zu dem angestrebten Niveau Digitaler Teilhabe durchschnittlich benötigt werden.

Dies erscheint auch erforderlich, um die Ankündigung aus dem Koalitionsvertrag umzusetzen. Dort wird ein Programm angekündigt, *„das alters- und situationsgerechte Erfahrungsangebote*

[22]https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer/herbsthelfer___bremer_verbund_fuer_seniorendienste-61382

*in Begegnungszentren und -treffs sowie in Wohn- und Pflegeinrichtungen fördert, das durch die befristete Ausleihe von Tablet-PCs mit einem Betreuungsprogramm zur Überwindung von Berührungsängsten beiträgt, und das für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung "digitale Ambulanzen" schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können.“ (Seite 47, Zeile 1960-1970)*

**Empfehlung 9: Ermittlung des landesweiten Assistenzbedarfs für Digitale Teilhabe**

Um eine responsive Strategie für die Erreichung des Ziels einer Verbesserung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen im Land Bremen entwickeln zu können, sollte neben der quantitativen Erhebung des Unterstützungsbedarfs wie in einem Lehrplan für den Schulunterricht geschätzt werden, wie viele Assistenzstunden in den verschiedenen Stufen für die Befähigung zu dem angestrebten Niveau Digitaler Teilhabe durchschnittlich benötigt werden.

Dies kann durch die im aktuellen Bremer Smart City Antrag vorgesehene Agentur für Digitalassistenz geschehen. Sollte dieser Antrag nicht erfolgreich sein, müsste ein anderer Weg geschaffen werden. Ohne solche Modellrechnungen kann der Bedarf an Unterstützungskräften nicht ermittelt werden, die für die Erreichung der zugesagten Ziele unabdingbar sind.

## 5.4 Langfristiger Finanzierungsbedarf

Nach den ersten fünf Innovationsprojekten sind inzwischen Anträge für acht weitere eingegangen und bewilligt worden. Das ist einerseits eine positive Entwicklung, weil im Sinne der angestrebten Wirkungen damit das Angebot breiter und vielfältiger wird. Andererseits ist nicht auszuschließen, dass so eine Erwartungshaltung geweckt wird, einen großen Teil zukünftiger Angebote in Bremen und Bremerhaven auf diesem Wege finanzieren zu können. Dies ist mit dem vorhandenen Budget auch nicht ansatzweise möglich. Es wurde bisher aber noch nicht diskutiert, welcher Finanzierungsbedarf mit dem beabsichtigten Transfer der finanziell unterstützten modellhaften Innovationsprojekte in die Programme der anderen Netzwerkpartner verbunden ist. Es erscheint unrealistisch, dass dies ohne weitere finanzielle Unterstützung auf breiter Basis gelingen kann.

Wenn also, wie in der Wirkungslogik formuliert, die Unterstützungsangebote „breiter und vielfältiger“ werden sollen, um die Digitale Teilhabe älterer Menschen in Bremen und Bremerhaven in nennenswerter Weise zu verbessern, wird ein dauerhafter Finanzierungsbedarf entstehen. Nach der zitierten Formulierung im Koalitionsvertrag mag man zunächst an ein staatlich finanziertes Förderprogramm denken. Die Begründung kann aus den Aufgaben der Daseinsvorsorge in Form der Erwachsenenbildung und der Altenhilfe hergeleitet werden. Der Hinweis auf die Assistenzleistungen nach dem Teilhabegesetz verweist darüber hinaus [23]noch auf andere

[23] Vgl. ausführlicher Herbert Kubicek; Digitale Teilhabe älterer Menschen durch qualifizierende und stellvertretende Assistenz, Blätter der Wohlfahrtspflege, Januar 2020, S. 29 – 35 (DOI:10.5771/0340-8574-2020-1-33

Finanzierungsmöglichkeiten. Für Menschen mit Ansprüchen nach dem Bundesteilhabegesetz kann die Assistenz über die Eingliederungshilfe finanziert werden. Für Menschen mit einem Pflegegrad kommt eine Kostenübernahme durch die Pflegekassen in Frage.

**Empfehlung 10: Erschließung geeigneter Finanzierungsquellen für ein breiteres und vielfältigeres Assistenzangebot von Digitalambulanzen**

Zu der erforderlichen responsiven Strategie für die Erreichung des Ziels einer Verbesserung der Digitalen Teilhabe älterer Menschen im Land Bremen gehört auch die Erschließung möglicher Finanzierungsquellen für unterschiedliche Assistenzbedarfe sowie die Aushandlung der Bedürftigkeitskriterien. Als erster Adressat für diese Klärung kommt die Steuerungsgruppe in Frage. Sie sollte ggfs. unter Hinzuziehung weiterer Ressorts einen Workshop mit potenziellen Leistungsträgern organisieren, um grundsätzliche Möglichkeiten zu erkunden und erforderliche Verfahrensschritte zu bestimmen.

# 6 Anlagen

## 6.1 Leitfragen für die Projektskizze

**Vorschlag für ein Innovationsprojekt im Netzwerk Digitalambulanzen**

Projektname: _____

Projektdauer von _____ bis _____

**Verantwortliche Einrichtung**

Name _____

Anschrift _____

**Verantwortliche Person für das Projekt**

Name _____

Position _____

Telefon _____

E-Mail _____

**Projektbeschreibung (ggf. auch Bezug zur Corona-Pandemie)**

- Zielgruppe (Altersspektrum, besondere Merkmale)
- Schon mit der Einrichtung verbunden oder neu?
- Handlungsbedarf: Vor welchen Problemen / Barrieren in Bezug auf die Nutzung digitaler Medien stehen die Mitglieder dieser Zielgruppe?
- Welcher Unterstützungsbedarf besteht konkret?
- Welche Defizite haben derzeitige Unterstützungsangebote? Was soll besser gemacht werden? Worin liegt die Innovation?
- Was soll zum Ende des Projekts konkret erreicht worden sein?
- Wie soll das genau geschehen (Anzahl, Dauer und Turnus einzelner Schritte)?
  Was sollen die Teilnehmenden tun?
- Was sollen die Unterstützenden tun?
- Welche Voraussetzungen / Erfahrungen haben die vorgesehenen Unterstützenden?
- Woran machen Sie den Erfolg des Projektes fest? Wie soll der Erfolg gemessen werden?

Welcher personelle Aufwand ist mit den geplanten Maßnahmen verbunden?

_____Stunden a_____Euro =_____Beantragter Zuschuss _____

Verbrauchsmittel_____

Investitionen (Geräte)_____

## 6.2 Anlage 2: Eingangsfragebogen für die Bildung möglichst homogener Gruppen

Eingangsfragebogen

Ein Grundsatz für die Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen ist die Bildung möglichst homogener Gruppen im Hinblick auf die technischen Kenntnisse und Vorerfahrungen. Die Trainings sollen nach Ihren Bedürfnissen und Ihrem Lerntempo gestaltet werden. Daher sollen Teilgruppen mit jeweils ähnlichen Vorkenntnissen gebildet werden. Dazu bitten wir Sie, die folgenden Fragen zu beantworten:

| Ihre Erfahrungen mit Computern und Internet | | |
|---|---|---|
| | Ja | Nein |
| Ich habe schon einen Computer benutzt | ○ | ○ |
| Ich habe das Internet bereits benutzt | ○ | ○ |
| Ich bin im Internet seit… | | |
| - mit PC/ Laptop | ○ | ○ |
| - mit Tablet PC | ○ | ○ |
| - mit einem Smartphone | ○ | ○ |
| Ich habe einen E-Mail Account | ○ | ○ |
| Ich habe einen WhatsApp-Account | ○ | ○ |
| Ich habe einen Facebook-Account | | |
| Ich habe einen Google-Account | | |
| | | |
| Ich habe Anfängerkenntnisse | ○ | |
| Ich habe schon fortgeschrittene Kenntnisse | ○ | |
| | | |
| Ich habe zu Hause WLAN | ○ | ○ |
| Ich habe Unterstützung bei Problemen mit dem Internet durch _____(Kinder, Enkel, Nachbarn.....) | ○ | |
| Ich habe keinerlei Unterstützung | ○ | |

| Insgesamt sind meine Smartphone-, Tablet- und Internetkenntnisse nach Schulnoten | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Note | ○ 1 | ○ 2 | ○ 3 | ○ 4 | ○ 5 | ○ 6 |

Ich möchte gerne für die Dauer des Trainings ein Tablet ausleihen ○

Die zusätzlichen Sprechstunden zwischen den Trainings werde ich nutzen ○

Ich benötige Hilfe bei der Einrichtung von W-LAN zu Hause ○

Ich benötige Hilfe beim Kauf und Installation einer SIM-Karte ○

## 6.3 Anlage 3: Beispiel eines Protokolls eines Trainings

| Protokoll Trainingseinheit Vahrer Löwen | |
|---|---|
| Datum | 5. November 2020 |
| Einheit Nr. | 7 (letzte Sitzung) |
| Thema | Online-Treffen, Wiederholung |
| Trainer*in | Arne Hagenah |

**1. Was haben wir in der Sitzung gezeigt und geübt?**

Arbeit in drei Gruppen:

A) per Telefon: Frau Deb. hat macht große Fortschritte. Sie hat es geschafft, dass sie mit dem iPhone überhaupt ins WLAN kommt. Auch hat sie jemanden organisiert, der ihr WhatsApp installiert. (Frau Deb. wollte vorher ausdrücklich keine Besuche von mir bei sich! - Sie ist insgesamt eher kontaktscheu und skeptisch in vielen Dingen.) Eine Testnachricht per WhatsApp kam an. Frau Deb. konnte der WhatsApp-Gruppe endlich beitreten! Sie lehnt es ab zur "sozialen" WhatsApp-Gruppe zugewiesen zu werden. Dies möchte sie nicht. Frau Deb. findet leider das Whatsapp-Symbol auf ihrem Phone nicht. Sie kann an den Meldungen erkennen, dass jemand schreibt - und erwischt manchmal die Nachricht, sodass sie sie lesen kann. Sie hat jedoch Schwierigkeiten, eine Nachricht selbst zu schreiben, weil sie die App nicht findet.

Für die beiden iOS-Nutzer habe ich anschließend eine extra Apple-Gruppe bei WhatsApp eingerichtet und moderierend die beiden Benutzerinnen miteinander bekannt gemacht.

B) Gruppentreffen morgens als Telefonkonferenz: Dabei waren Frau Bi., Frau Kü. und Frau Br.

Frau Br. ist momentan teilweise offensichtlich sehr mit sich selbst und der Jahreszeit beschäftigt. Nicht alle Informationen kommen bei ihr an, manchmal ist sie etwas weggetreten und flüstert Gedanken laut ins Mikrofon, was etwas geisterhaft wirkt. Sie meldet jedoch häufiger nach Kursen zurück, dass ihr das Treffen an sich, als soziales Treffen, sehr gut tue. Sie kommt allgemein recht gut mit ihrem Gerät zurecht. Sicher besser als andere. Über neue Informationen freut sie sich, doch purzeln diese manchmal an ihr vorbei.

Frau Kü. hatte sich von dem Kurs bei allen verabschiedet - konnte aber per Telefonanruf überredet werden, es noch einmal "mit uns" zu versuchen. Ihr Grund war (in etwa): "Ich habe mir das anders vorgestellt. Als du mir das einfach zeigen konntest am Tisch, war alles gut und toll. Jetzt so im Videochat habe ich das Gefühl, dass es verlorene Zeit ist. Das bringt mir nichts." Ich habe geantwortet, dass der Kurs noch nicht zu Ende sei und ich darauf vertraue, dass es ihr noch etwas bringen wird. Sie hat zugesagt es noch einmal zu probieren und war dann auch dabei.

Frau Bi. nimmt bislang immer gern an Treffen teil. Jedoch kommt sie schon seit längerer Zeit (bereits vor diesem Kurs Teilnehmerin an anderen Kursen) nicht wirklich vom Fleck. Eigentlich fehlt ihr vermutlich nur

die praktische Anwendung. Sie meint immer, sie sei noch nicht “gut genug” und müsse erst noch lernen, bevor sie ins Machen kommt. Das habe ich schon häufiger bei ihr motivierend/klärend angesprochen.

## 6.4 Anlage 4: Abschlussfragebogen

**An die Teilnehmenden der Innovationsprojekte im Rahmen des Netzwerks Digitalambulanzen**

Das Angebot, das Sie genutzt haben, wurde von der Senatorin für Finanzen gefördert, um neue Formate der Unterstützung älterer Menschen bei der Nutzung digitaler Medien auszuprobieren und zukünftige Angebote noch besser zu machen. Die Erfahrungen, die Sie gemacht haben, sollen in einem kurzen Bericht zusammengefasst werden und anderen unter Wahrung Ihrer Anonymität auch weitergegeben werden, damit möglichst viele daraus lernen können. Dazu bitte ich Sie um die Beantwortung der folgenden Fragen.

Den Bericht können Sie dann gerne anfordern.

Prof. Dr. Herbert Kubicek

| | |
|---|---|
| Träger | |
| Projekt | |
| Gruppe | |
| Betreuer/in | |
| Datum | |

**Name oder Pseudonym _____**

**1. Ich bin _____ Jahre alt**

**2. Ich bin O eine Frau O ein Mann**

**3. Welche Schule haben Sie zuletzt besucht bzw. welchen Schulabschluss haben Sie?**

- ○ Volks- oder Hauptschule, ohne Lehre
- ○ Volks- oder Hauptschule, mit Lehre
- ○ Weiterbildende Schule ohne Abitur
- O Abitur, Hochschulreife, Fachhochschulreife

- ○ Abgeschlossenes Studium
- ○ Sonstiges _____

4. **Wann waren Sie zuletzt berufstätig**?

- ○ Ich bin noch berufstätig
- ○ Ich war bis ……. berufstätig
- ○ Ich war nie berufstätig
- ○ Ich bin/war zuletzt tätig als …… ……..

**5. Haben Sie in den letzten fünf Jahren einen Weiterbildungskurs besucht?**

O Nein O Ja zum Thema _____

| **6. Ihre Erfahrungen mit Computern und Internet vor der Teilnahme** | | |
|---|---|---|
| | JA | NEIN |
| Ich habe vorher schon einen Computer benutzt | ○ | ○ |
| Ich habe das Internet vorher bereits benutzt | ○ | ○ |
| Ich bin im Internet seit..... (Jahr) | ○ | ○ |
| - mit PC / Laptop | ○ | ○ |
| - mit Tablet PC | ○ | ○ |
| - mit einem Smartphone | ○ | ○ |
| Ich habe ein E-Mail Konto | ○ | ○ |
| Ich habe einen Google-Account | ○ | ○ |
| Ich habe ein WhatsApp-Konto | ○ | ○ |
| Ich habe ein Facebook-Konto | ○ | ○ |
| Ich habe zu Hause WLAN | ○ | ○ |

| **7. Insgesamt sind meine Tablet- und Internetkenntnisse nach Schulnoten** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ○ 1 | ○ 2 | ○ 3 | ○ 4 | ○ 5 | |

## 8. Wie schätzen Sie Ihre geistige und körperliche Verfassung ein?

(1 sehr gut, 2 gut, 3 eher schlecht, 4 sehr schlecht)

- Sehen 1 2 3 4
- Hören 1 2 3 4
- Beweglichkeit der Hände und Finger 1 2 3 4
- Gedächtnis 1 2 3 4

9. ○ Ich habe mein eigenes Gerät mitgebracht, und zwar ein

   O Smartphone _____

   O Tablet _____

   ○ Ich habe ein Leihgerät bekommen

**10. Ich habe an _____(Anzahl) Trainings teilgenommen**

**11. Ich habe das Gerät auch zwischen den Terminen genutzt**

O regelmäßig
O manchmal
O nie

**12. Wie gut sind Ihre Kenntnisse der folgenden Anwendungen eines Smartphones oder Tablet PC heute *(Bitte jeweils eine Spalte ankreuzen)***

| Anwendung | **Habe ich öfter auch alleine gemacht** | **Habe ich nur während des Trainings gemacht** | **Kann ich auch im Training noch nicht immer alleine** |
|---|---|---|---|
| E-Mails senden und empfangen | ○ | ○ | ○ |
| Anhänge mit E-Mail versenden | ○ | ○ | ○ |
| Kurznachrichten und Fotos verschicken mit WhatsApp | ○ | ○ | ○ |
| Verschiedene Informationen suchen z.B. mit Google | ○ | ○ | ○ |
| Videos ansehen über das Internet (z.B. YouTube) | ○ | ○ | ○ |
| Orte suchen mit Google Maps und Google Earth | ○ | ○ | ○ |
| Fotografieren | ○ | ○ | ○ |
| Kalender und Notizen | ○ | ○ | ○ |
| Teilnahme in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, | ○ | ○ | ○ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Twitter) | | | |
| Teilnahme an einer Videokonferenz | ○ | ○ | ○ |
| Verbindungen in Fahrplänen finden | ○ | ○ | ○ |
| Etwas online bestellen | ○ | ○ | ○ |

## 13. Welche Schwierigkeiten hatten sie bei der Bedienung und Nutzung?

| | Kein Problem | Nur am Anfang | Immer noch |
|---|---|---|---|
| An- und Ausschalten des Geräts | ○ | ○ | ○ |
| Die Apps erkennen und unterscheiden | ○ | ○ | ○ |
| Wieder zurück zum Start-Bildschirm | ○ | ○ | ○ |
| Beim Lesen (Größe der Schrift) | ○ | ○ | ○ |
| Berühren und Wischen | ○ | ○ | ○ |
| Texte (z.B. E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben | ○ | ○ | ○ |
| Die Treffer-Liste bei Google verstehen und die richtigen Seiten auswählen | ○ | ○ | ○ |
| Werbung von Sachinformation unterscheiden | ○ | ○ | ○ |
| Fotos bei E-Mails anhängen | ○ | ○ | ○ |
| Fotos mit WhatsApp verschicken | ○ | ○ | ○ |
| Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden | ○ | ○ | ○ |
| Phishing Mails erkennen | ○ | ○ | ○ |
| Verstehen, was die Einwilligung in Cookies bedeutet | ○ | ○ | ○ |
| In ein WLAN einwählen | ○ | ○ | ○ |
| Die Sprachfunktion nutzen | ○ | ○ | ○ |

Weitere Schwierigkeiten

_____ O O O

**14. Wie zufrieden sind Sie mit dem Training?**

| (**nach Schulnoten**: 1 = sehr gut.....) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| O 1 | O 2 | O 3 | O 4 | O 5 | |

**15. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen für Sie zu ?**

| | Trifft zu | Trifft teilweise zu | Trifft nicht zu |
|---|---|---|---|
| Es wurde alles für mich verständlich vermittelt | O | O | O |
| Meine eigenen Fragen wurden stets befriedigend beantwortet | O | O | O |
| Es wurden zu viele Fachausdrücke verwendet | O | O | O |
| Andere haben mit ihren Fragen vom jeweiligen Thema abgelenkt | O | O | O |
| Ich hätte gerne schriftliche Unterlagen mitgenommen | O | O | O |
| Der Trainer hätte mehr auf Disziplin achten sollen | O | O | O |
| Manchmal war es zu chaotisch | O | O | O |
| Ich habe mich nicht immer getraut, mein Problem anzusprechen | O | O | O |

16. Ich habe _____ mal die **persönliche** Sprechstunde aufgesucht

17. Ich habe _____ mal die **telefonische** Sprechstunde genutzt

| **18. Wie zufrieden sind Sie mit den Sprechstunden? (in Schulnoten ausgedrückt)** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| O 1 | O 2 | O 3 | O 4 | O 5 | |

**19. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen über die Sprechstunden für Sie zu?**

| | Trifft zu | Trifft teilweise zu | Trifft nicht zu |
|---|---|---|---|
| Meine Fragen wurden alle beantwortet bzw. Probleme gelöst | O | O | O |
| Ich habe gut verstanden, was mir erklärt wurde | O | O | O |
| Ich habe dabei gelernt, wie ich mir in Zukunft selbst helfen kann | O | O | O |
| Sprechstunde sollten noch häufiger angeboten werden | O | O | O |
| Wegen Corona habe ich mich nicht getraut eine Sprechstunde aufzusuchen | | | |
| Eine telefonische Sprechstunde / Telefonberatung ist für mich und meinen Bedarf nicht geeignet | O | O | O |

## 20. Wie soll es weitergehen ?

O Ich hätte gerne weitere Trainings um das bisher Gelernte noch zu verfestigen

O **I**ch würde gerne weitere Anwendungen erlernen, insbes. _____

O Die Sprechstunde sollte auf jeden Fall weiter angeboten werden

O persönlich

O telefonisch

o Ich bin jetzt fit und habe keinen weiteren Unterstützungsbedarf

o ich habe gemerkt, dass das nichts für mich ist.

## 21. Falls Sie ein <u>Leihgerät</u> genutzt haben: Möchten Sie es noch weiter nutzen?

O Ja

O Nein, ich werde mir selbst eines besorgen

22 Ich möchte noch anmerken_____

**Anlage 5a VB Telefon-Hotline: Anfragen und wie geholfen werden konnte (Beispiele)**

- Installation der App WhatsApp: am Telefon
- Gmail-Konto einrichten; @-Zeichen unbekannt, Passwort mehrmals vertippt ...: am Telefon eine Herausforderung und grenzwertig wegen Datenschutz!
- Nachrichten versenden und Telefonieren mit WhatsApp: Hausbesuch
- Beratung beim Kauf eines Smartphones, Tablets, Laptops: am Telefon, Hausbesuch
- Begleitung beim Kauf von Geräten + Einrichtung der Geräte: Hausbesuch
- SMS versenden, noch nie gemacht: Hausbesuch
- Reiserücktrittserstattung online: Hausbesuch
- PC hat Virus: Hausbesuch
- Fotobuch bei Cewe erstellen: Hausbesuch
- Herunterladen von Apps: am Telefon, Hausbesuch
- iPad vorhanden aber kein Wissen, wie man damit umgeht: Hausbesuch
- App Fahrplaner und Umgang damit: Hausbesuch, Café-WLAN
- App DB benutzen: Hausbesuch, Café-WLAN
- Cookies erklären und Umgang damit: am Telefon, Hausbesuch
- Podcast: Was ist das? Wie kann ich das für mich nutzen? Hausbesuch, Café WLAN
- Wie kann ich ein YouTube-Video aus WhatsApp in einer E-Mail weiterleiten?: am Telefon
- Wie lässt sich bei Face Time ein Videotelefonat ins Querformat einstellen?: am Telefon
- Face Time oder Skype benutzen: Hausbesuch
- Installation eines aktuellen Virenscanners: Hausbesuch
- Probleme mit einem Mac Rechner, viele Fotos sind nicht mehr auffindbar: Hausbesuch

## Anlage 5b: Fragen in den Sprechstunden der U3G zum Videokonferenzsystem Jitsi

Die zentralen Fragen, die in den Sprechstunden gestellt und beantwortet wurden (Erstgenannte am Häufigsten) lauten:

Wo kommt die Einladungsmail mit dem Jitsi Link bei mir an und was muss ich dann tun?
Wie kann ich Jitsi nutzen?
Wie verstelle ich die Ansicht bei einer Jitsi-Konferenz, damit ich entweder alle Teilnehmenden oder nur den Dozenten / die Dozentin sehen kann?
Wie kann ich in Jitsi mein Mikrofon und die Webcam aktivieren, bzw. deaktivieren?
Welchen Browser muss ich für Jitsi nutzen?
Installation der Jitsi App auf Android und Apple Tablets?
Wie verbinde ich mich mit dem WLAN?
Wie funktioniert die Chatfunktion?
Wie funktioniert die Handheben-Funktion?
Wie sieht es bei Jitsi aus mit dem Datenschutz?