Erprobung neuer Formate bei Tablet- und Smartphone-Kursen für ältere Menschen

Ein Pilotprojekt im Rahmen der Initiative
„Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“

Herausgeber
ifib consult GmbH
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Geschäftsführer: Björn Eric Stolpmann, 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-consult.de
www.ifib-consult.de

Im Auftrag von der Senatorin für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen

Autoren/Verantwortliches Projektteam
Prof. Dr. Herbert Kubicek

Ansprechpartner
Prof. Dr. Herbert Kubicek

© ifib consult GmbH 2020

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung 3

1 Ausgangslage und Handlungsbedarf 5

2 Der konkrete Anlass 10

3 Konzept für ein responsives Trainings- und Unterstützungsangebot 11

4 Die konstituierende Veranstaltung 13
4.1 Bildung von Teilgruppen 13
4.2 Inhaltliche Planung nach den Wünschen der Teilnehmenden 14

5 Verlauf der Schulung 17
5.1 Inhaltlicher Ablauf 17
5.2 Zusammensetzung der Teilnehmenden 19
5.3 Häufigkeit der Teilnahme 20

6 Lernerfolge und verbliebene Schwierigkeiten 22

7 Bewertung des Trainings und der Sprechstunden durch die Teilnehmenden 24

8 Zielerreichung, Erkenntnisse und Schlussfolgerungen 27

9 Wie geht es weiter? 30

Anhang 32
A.1 Literaturverzeichnis 32
A.2 Zehn Grundsätze 33
A.3 Eingangsfragebogen 36
A.4 Bedarfserhebung 37
A.5 Protokoll 38
A.6 Lernerfolge / verbliebene Schwierigkeiten 39

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Homepage der Herbsthelfer 5
Abbildung 2: Entwicklung der Alterslücke seit 2001 6
Abbildung 3: Onliner und Offliner nach Altersgruppen 7
Abbildung 4: Helga-Jansen-Haus in Bremen Huchting 10
Abbildung 5: Ankündigung der Smartphone- und Tablet-Schulung 11
Abbildung 6: Ausgabe und Einrichtung der Leih-Tablets 17
Abbildung 7: Üben in kleinen Gruppen 18
Abbildung 8: Alterverteilung 19
Abbildung 9: Einschätzung der geistigen und körperlichen Verfassung 20
Abbildung 10: Häufigkeit der individuellen Besuche der Sprechstunde 21
Abbildung 11: Einschätzung der eignen Kenntnisse nach sieben Trainings-Terminen 22
Abbildung 12: Häufigkeit verbliebener Schwierigkeiten 23
Abbildung 13: Zufriedenheit mit dem Training 24
Abbildung 14: Beurteilung der Trainingsstunden 25
Abbildung 15: Beurteilung der Sprechstunden 26
Abbildung 16: Wunsch nach Fortsetzung 30
Abbildung 17: Teilnehmer am Netzwerk Digitalambulanzen 31

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Schätzung der Offliner über 70 Jahre im Bundesland Bremen 7
Tabelle 2: Ergebnisse der Eingangsbefragung 13
Tabelle 3: Unterstützungsbedarf außerhalb des Kurses 14
Tabelle 4: Technischer Unterstützungsbedarf 14
Tabelle 5: Gewünschte Anwendungen in der Smartphone- und Tablet-Schulung 15
Tabelle 6: Behandelte Anwendungen 17
Tabelle 7: Häufigkeit der individuellen Teilnahme an den Trainings 20
Tabelle 8: Bewertung des Trainings 24
Tabelle 9: Umsetzung der 10 Grundsätze 28

Zusammenfassung

Mit der Initiative „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ möchte der Senator für Finanzen zusammen mit verschiedenen Partnern neue Möglichkeiten erproben, die es älteren Menschen ermöglichen, länger in ihrer Wohnung und ihrer gewohnten Umgebung zu verbleiben. Online-Angebote der Verwaltung sowie des Einzelhandels und vieler Dienstleister können dazu beitragen. Dies war noch nie so deutlich zu erkennen wie in der aktuellen Corona-Krise. Jedoch gerade unter älteren Menschen ist die Nutzung des Internet mit Smartphone oder Tablet deutlich weniger verbreitet als bei Jugendlichen und Berufstätigen. Zur Überwindung dieser sogenannten Alterslücke werden seit vielen Jahren Internetkurse für Senior*innen angeboten. Doch der Erfolg ist bisher begrenzt, denn die Alterslücke hat sich in den vergangenen 20 Jahren nicht deutlich verringert. Dies dürfte zum einen daran liegen, dass es quantitativ zu wenig Angebote gab und gibt, zum anderen aber auch daran, dass die meisten Angebote qualitativ der großen Diversität der Menschen über 70Jaren im Hinblick auf ihre körperlichen, geistigen und finanziellen Möglichkeiten und vor allem in Be-zug auf ihre unterschiedlichen Lernerfahrungen und ihr Selbstvertrauen nicht hinreichend Rechnung getragen haben.

Die Stiftung Digitale Chancen hat aufgrund eigener Studien und Erfahrungen aus anderen Initiativen zehn Grundsätze für eine responsive Förderung digitaler Kompetenzen bei älteren Menschen erarbeitet und dazu einen Leitfaden veröffentlicht. In einem Pilotprojekt im Rahmen der Herbsthelfer-Initiative wurde nun erstmals eine Umsetzung dieser Grundsätze wissenschaftlich begleitet. Von September bis Dezember 2019 haben rund 15 Senior*innen im Helga-Jansen-Haus in Bremen-Huchting an einem Tablet- und Smartphone-Training teilgenommen, in dem insbesondere die Grundsätze der Bildung kleiner homogener Gruppen, der Orientierung der Inhalte an den unmittelbaren Nutzenerwartungen der Teilnehmenden so-wie der gezielten Unterstützung beim Üben Rechnung getragen wurde. Die Erfahrungen waren überwiegend positiv und die Ausrichtung an diesen Grundsätzen kann daher für zu-künftige Angebote empfohlen werden. Die zur Umsetzung verwendeten Fragebögen in der ersten Sitzung sowie die zur Evaluation des Lernerfolgs sind diesem Bericht als Anhang beige-fügt und können gerne übernommen werden.

Nur eine Frage konnte aufgrund der Erfahrungen in diesem Pilotprojekt nicht befriedigend beantwortet werden, nämlich ob das praktizierte „Bring your own device“ zielführend und zu empfehlen ist. Senior*innen, die ein Tablet oder Smartphone geschenkt bekommen haben, möchten in einem Kurs oder Training damit lernen. Da dann aber in einer Gruppe unterschiedliche Versionen gleicher Apps installiert sind, sieht eine bestimmte Anwendung bei den meisten Teilnehmenden auf ihrem Gerät anders aus als das, was der Trainer zeigt. Dies führt zu permanenten Rückfragen und Verzögerungen. Denjenigen, die kein eigenes Gerät besitzen und erst einmal schauen wollen, ob es sich lohnt, wurden Leihgeräte zur Verfügung gestellt. Die können einheitlich eingerichtet werden. Aber soll man diejenigen, die ein

eigenes Gerät besitzen, im Training auch auf ein Leihgerät verpflichten, obwohl sie auf ihrem Gerät schon Konten eingerichtet haben und diese auch für die Kommunikation nutzen?

Es gibt also durchaus noch weiteren Klärungsbedarf. Eine Gelegenheit dazu bietet das im Juni 2010 startende Netzwerk Digitalambulanzen in Bremen.

1 Ausgangslage und Handlungsbedarf

Mit der Initiative „Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienste“ möchte der Senator für Finanzen zusammen mit verschiedenen Partnern neue Möglichkeiten erproben, die es älteren Menschen ermöglichen, länger in ihrer Wohnung und ihrer gewohnten Umgebung zu verbleiben.[1]

Abbildung 1: Homepage der Herbsthelfer

Online-Angebote der Verwaltung sowie des Einzelhandels und vieler Dienstleister können dazu beitragen. Studien zeigen, dass ältere Menschen mit Hilfe von Smartphones oder Tablet PCs vor allem den Kontakt mit entfernt wohnenden Kindern und Enkeln intensivieren. Online-Kontakte können den unmittelbaren physischen Kontakt nicht ersetzen. Aber wenn dieser nicht möglich ist, weil Kinder oder Enkel weit entfernt, teilweise sogar im Ausland leben, ist der virtuelle soziale Kontakt besser als kein Kontakt. Wie wichtig solche virtuellen sozialen Kontakte für das psychische und physische Wohlergehen gerade älterer Menschen sind, kann man in der aktuellen Korona-Krise so deutlich wie nie zuvor sehen, wo die physischen Kontakte eingeschränkt sind, das Bedürfnis an Zuspruch jedoch besonders groß ist.

[1] Vgl. zu den verschiedenen Projekten und deren Evaluationen Kubicek (2019a)

Im Gegensatz zu den jüngeren Generationen ist der Anteil der Onliner an der älteren Bevölkerung jedoch deutlich niedriger. Dieses Phänomen wird als Digitale Spaltung oder weniger dramatisierend als Alterslücke bezeichnet und besteht seit der Nutzung des World Wide Web und von E-Mail-Diensten seit den späten 1990er Jahren. Die Größe der Alterslücke ergibt sich aus dem Abstand zwischen dem Anteil der Onliner in verschiedenen Altersgruppen der gesamten Bevölkerung.

In Abbildung 2 sind die Zahlen aus dem früheren (N)Onliner-Atlas und heutigen Digital Index der Initiative D 21[2] seit 2001 für die Altersgruppen der 14 – 19 Jahre, 60 – 69 Jahre und über 70 Jahre dargestellt. Bis 2016 hat die Alterslücke zwischen den 14 – 19-Jährigen und den über 70-Jährigen konstant 60 Prozentpunkte betragen. 2018 ist sie auf 54 Prozentpunkte gesunken. Dazu haben Tablet PCs und vor allem Smartphones beigetragen, die für ältere Menschen in der Regel leichter zu bedienen sind als Desktop PCs oder Laptops. Allerdings beschränken viele ältere Menschen diese Nutzung auf E-Mail und WhatsApp, während nur rund ein Viertel der älteren Onliner online einkauft oder Online-Banking macht, Fahrkarten online bucht oder Verwaltungsdienste online nutzt.[3]

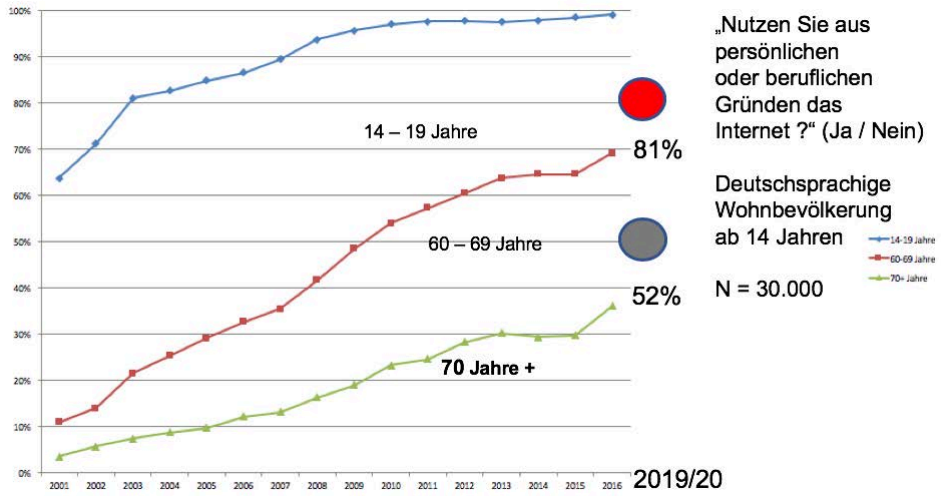

Abbildung 2: Entwicklung der Alterslücke seit 2001

Die Bildung einer Altersgruppe 70+ ist angesichts einer durchschnittlichen Lebenserwartung von über 90 Jahren für gezielte Analysen der Ursachen und erst recht für die Konzipierung geeigneter Maßnahmen allerdings viel zu heterogen. Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)[4] hat 2016 eine repräsentative Studie mit einer weiteren Aufteilung der Altersgruppen (vgl. Abbildung 3). Danach liegt der Wendepunkt, von dem an die Offliner zur Mehrheit werden bei 70 Jahren.

---

[2] Vgl. Initiative D21 (2001)

[3] Vgl. Kubicek und Lippa (2017), S. 71 ff.

[4] Vgl. DIVSI (2016)

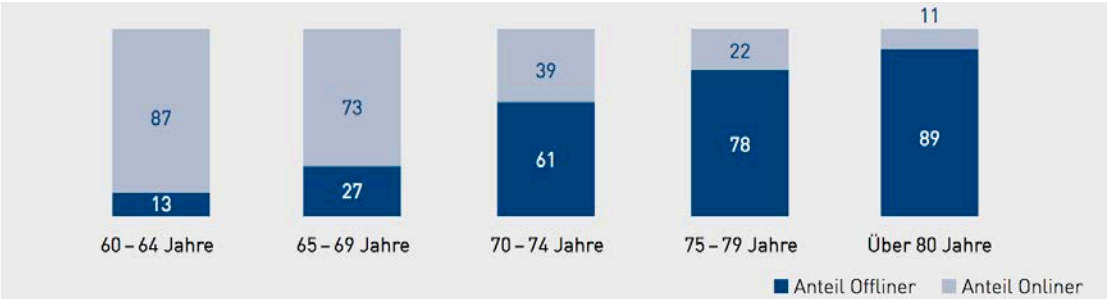

Abbildung 3: Onliner und Offliner nach Altersgruppen

Für Bremen kann man daraus die Anzahl der Offliner näherungsweise schätzen, indem man die Zahlen der Altersverteilung der Wohnbevölkerung mit diesen Prozentzahlen multipliziert. Die Summe beläuft sich auf rund 83.000 Personen im Alter von über 70 Jahren, die noch nie im Internet waren, und alleine auf 36.000 im Alter von über 80 Jahren (vgl. Tabelle 1)[5].

Altersklasse	Bevölkerung Bremen	Anteil Offliner 2016	Offliner absolut
70 – 74 Jahre	31.487	61 %	19.207
75 – 79 Jahre	34.863	78 %	27.193
80 und älter	40,510	89 %	36.054
Summe			83.454

Tabelle 1: Schätzung der Offliner über 70 Jahre im Bundesland Bremen

Die Hauptgründe für die Nicht-Nutzung aller Offliner sind nach den beiden letzten Erhebungen zum Digital Index 2018/19 und 2019/20:

- „Habe generell kein Interesse am Internet/diesen Medien." (82% / 78%)
- „Ist mir zu kompliziert." (37%/33%)
- „Klassische Medien (Print, Hörfunk, Fernsehen) sind ausreichend." (28%/25%)
- „Meine Kinder/Freunde/Bekannte sind im Internet und erledigen das für mich mit, was ich brauche." (21%/28%)
-

Umgekehrt nach den „Top Motivatoren" gefragt, antworten auf die Frage „Unter welcher Bedingung würden Sie künftig das Internet nutzen?"

- „Wenn ich einen klaren Nutzen für mich erkennen würde." (19%/25%)
- „Wenn mir jemand zeigen würde, wie es funktioniert." (12%/17%)
- „Wenn die Nutzung einfacher wäre." (11%/17%)

[5] Vgl. Bremische Bürgerschaft (2019)

Seit den späten 1990er Jahren gibt es in diesem Sinne Förderprogramme des Bundes und vieler Bundesländer für Projekte und Angebote, die sich speziell an die älteren Offliner wenden. Dabei werden überwiegend ältere Menschen mit eigener Interneterfahrung als Internetlotsen, Digitalbotschafter oder -paten gewonnen, die zur Internetnutzung motivieren und zeigen sollen, welchen Nutzen sie aus verschiedenen Anwendungen gewinnen können. Doch die Zahlen zeigen, dass der Erfolg dieser Maßnahmen nur begrenzt eingetreten ist. Dies liegt mit Sicherheit daran, dass es bezogen auf die rund zehn Millionen Offliner über viel zu wenig Angebote dieser Art gibt. Ein weiterer Grund dürfte aber auch darin bestehen, dass diese Angebote qualitativ noch nicht hinreichend auf die sehr unterschiedlichen Möglichkeiten und Grenzen des Lernens und des Umgangs mit Unbekanntem speziell bei älteren Menschen eingehen. Denn Ältere unterscheiden sich in dieser Hinsicht nicht nur von Jüngeren, sondern im Hinblick auf ihre körperlichen und geistigen Möglichkeiten sowie ihre Berufs- und Lernbiographien auch untereinander. Ein 70-jähriger Ingenieur, der zuvor beruflich mit Computern gearbeitet hat, sollte anders angesprochen werden als eine 70-jährige Hausfrau, die nie etwas mit Computern zu tun hatte und auch nie an einem Volkshochschulkurs oder einem anderen Weiterbildungsangebot teilgenommen hat.

Ein weiterer Schwachpunkt der bisherigen Kursangebote und auch der Lotsen- und Botschafter-Projekte liegt darin, dass die angesprochenen älteren Offliner ein eigenes Smartphone oder ein Tablet mitbringen müssen. Wenn sie das nicht von Angehörigen geschenkt bekommen und selbst am Nutzen zweifeln, werden sie sich in der Regel jedoch kein Gerät kaufen und keinen Vertrag mit einem Provider abschließen. Wie man diesem Investitionsdilemma begegnen kann, hat die Stiftung Digitale Chancen seit 2013 in Kooperation mit E-Plus bzw. Telefonica Deutschland[6] mit dem Projekt Digital Mobil im Alter gezeigt: Seniorentreffs und Begegnungsstätten können für drei Monate einen Satz Tablets mit SIM-Karte ausleihen und diese an Besucher*innen weiterverleihen, wenn sie diese in einem wöchentlichen Betreuungsprogramm in die Nutzung einführen und dabei unterstützen. 2017 haben 30 Einrichtungen in vier Städten an diesem Programm teilgenommen. Rund 300 teilnehmende Senior*innen wurden zu Beginn zu ihren Erwartungen und am Ende der dreimonatigen Erprobung zu ihren Lernerfolgen und -herausforderungen befragt[7]. Dabei zeigte sich unter anderem, dass die Betreuungsangebote sehr unterschiedliche Formate hatten und auch von unterschiedlicher Qualität waren.

Aufgrund dieser Erfahrungen und der in einer Reihe anderer Projekte wurden zehn Grundsätze für eine responsive Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen erarbeitet (vgl. Anhang A.2) Damit soll auf die sehr unterschiedlichen Vorerfahrungen und Ressourcen älterer Menschen angemessen reagiert werden. Die Überschriften lauten:

---

[6] Vgl. Telefonica Deutschland und Stiftung Digitale Chancen (2020)

[7] Vgl. Kubicek und Lippa (2017)

1. Lernerfahrung und -motivation klären
2. Ermutigung als Ziel
3. Möglichst homogene (Klein-)Gruppen
4. Kursinhalte an den bevorzugten Gratifikationen orientieren
5. Komplexität schrittweise erhöhen
6. Schriftliches Begleitmaterial
7. Probleme besprechen und Lösungen üben
8. Hausaufgaben, Hilfen und Üben – Üben – Üben
9. Unterstützungsangebote und Nachsorge
10. Nicht nur gut gemeint, auch gut gemacht (Evaluation)

In einem Leitfaden wird an Beispielen gezeigt, wie diese Empfehlungen umgesetzt werden können[8]. Bisher wurde diese Umsetzung jedoch noch nicht begleitet und evaluiert.

[8] Vgl. Stiftung Digitale Chancen (2018)

2 Der konkrete Anlass

Der neue Bremische Senat hat in seinem Koalitionsvertrag ein Programm angekündigt, „das alters- und situationsgerechte Erfahrungsangebote 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.“[9]

Im Rahmen der Herbsthelfer-Verbundes wurde bereits ein Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistenz erfolgreich durchgeführt und publiziert[10]. Daraufhin meldete sich der Leiter des Helga-Jansen-Haus, eines Begegnungszentrum in Bremen-Huchting, bei dem Herbsthelfer-Team. Dort war kürzlich ein Smartphone-Kurs für Senior*innen veranstaltet worden, der zu weiterer Nachfrage geführt hat. Im Gespräch zu einer möglichen Unterstützung ist der Plan entstanden, die genannten 10 Grundsätze einmal konkret umzusetzen und diesen Prozess, so wie das Pilotprojekt mit Aufsuchender Digitalassistenz, wissenschaftlich zu begleiten. Für dieses erste Projekt waren Tablets beschafft worden, die nach Projektende zurückgegeben worden waren und nun noch einmal ausgeliehen werden konnten. In mehreren Schritten wurde dann das organisatorische und didaktische Konzept für eine innovative und responsive Smartphone- und Tablet-Schulung entwickelt, die von Mitte Oktober bis Mitte Dezember im Helga-Jansen-Haus mit 15 älteren Menschen durchgeführt wurde.

Das Helga-Hansen-Haus ist eine von der Stadtgemeinde Bremen geförderte Begegnungsstätte, die von dem Verein Aktive Menschen in Bremen e.V. (AMeB) betrieben wird. Neben regelmäßigen Veranstaltungen und gemeinsamen Aktivitäten gibt es dort auch das Café Vielfalt mit einem WLAN-Zugang für die Besucher*innen.

Abbildung 4: Helga-Jansen-Haus in Bremen Huchting

[9] Vgl. Bremische Bürgerschaft (2020), S. 47, Z. 1960-1970

[10] Vgl. Kubicek (2019b)

3 Konzept für ein responsives Trainings- und Unterstützungsangebot

In Abbildung 5ist die Ankündigung für das entwickelte Angebot wiedergegeben. Bereits in der Ansprache wird das Ziel der Digitalambulanzen aufgegriffen, nämlich „Berührungsängste“ zu überwinden: „Keine Angst vor Smartphone, Tablet und Internet.“ Und es werden die Empfehlungen der Bildung kleiner homogener Gruppen, der Ausrichtung an den individuellen Wünschen und Interessender konkret Teilnehmenden sowie eines unterschiedlichen Lerntempos herausgestellt.

> *Besonders innovativ ist die Kombination von zwei Formaten zu zwei verschiedenen Terminen, nämlich Training und Sprechstunde. Ein nachhaltiger Lerneffekt kann grundsätzlich nur eintreten, wenn in einem Kurs der Dozent oder Trainer eine Anwendung Schritt für Schritt erklärt und zeigt und die Teilnehmenden auf ihren Geräten jeden Schritt nachvollziehen. Unerfahrene ältere Menschen geraten dabei jedoch immer wieder in Situationen, wo sie auf ihren Geräten Seiten öffnen, zu denen sie nicht wollten, und nicht wissen, wie sie wieder zurück und dann zu der*

Abbildung 5: Ankündigung der Smartphone- und Tablet-Schulung

> *gewünschten Seite gelangen. Sie „verklicken" sich, sind irritiert, können dem Dozenten oder Trainer nicht mehr folgen und benötigen konkrete Hilfe. Daher wird teilweise statt eines Kurses eine Art Sprechstunde angeboten, in der individuelle Probleme angesprochen und unmittelbare Hilfe geleistet werden.*

Dies nehmen jedoch überwiegend Personen in Anspruch, die sich schon etwas auskennen. Ideal wäre für ängstliche Anfänger*innen ein individuelles Coaching. Doch dafür fehlen die erforderlichen Ressourcen. Als Kompromiss wurde in diesem Projekt eine Kombination aus Training und Sprechstunde vorgenommen und im Training selbst eine Rollenaufteilung der Betreuer in einen Trainer und einen Paten. Der Trainer führt, wie üblich, eine kleine Gruppe von älteren Offlinern durch eine Anwendung. Eine zweite Person, deren Rolle als Pate bezeichnet werden kann, steht bereit, unmittelbar zu helfen, wenn ein Gruppenmitglied sich verklickt. Außerdem gibt der Trainer in jeder Sitzung eine Hausaufgabe zum Üben. Teilnehmende, die dabei zu Hause auf Probleme stoßen, können zu einem gesonderten Termin in eine Sprechstunde kommen, die der Pate abhält und der dort auf die individuellen Probleme eingeht und noch einmal gemeinsam mit der jeweiligen Person die Anwendung übt.

Der Empfehlung kleine und homogene Gruppen zu bilden, sollte durch eine Befragung am ersten Termin Rechnung getragen werden. Dasselbe gilt für die Ausrichtung an den individuellen Wünschen, was geübt und gelernt werden soll. Es gab also zu Beginn kein vorbereitets Curriculum, sondern nur eine Art Menükarte, aus der die Teilnehmenden auswählen und sich auf ein gemeinsames Programm einigen sollten.

Hinsichtlich der benutzten Geräte wurde freigestellt, ob die Teilnehmenden ein eigenes Smartphone oder Tablet mitbringen oder für die Dauer der Schulung ein Tablet ausleihen. Die Leihgeräte konnten mit einer SIM-Karte ausgestattet werden. Es wurden jedoch projektseitig keine Karten gestellt.

Die Ausleihe und die Teilnahme waren für die Teilnehmenden unentgeltlich. Bei dem ersten Termin wurde jedoch als Bedingung für die weitere Teilnahme vereinbart, dass sie am letzten Termin für ein halbstündiges Interview zur Verfügung stehen, weil die Finanzierung aus Projektmitteln auch dadurch gerechtfertigt wird, dass verallgemeinerbare Erkenntnisse über die Erprobung dieses neuen Formats gewonnen werden.

Geplant war eine Aufteilung in drei möglichst homogene Teilgruppen mit jeweils einem Trainer und einem Paten sowie zwei weiteren Paten, die bei Bedarf in den Sprechstunden eingesetzt werden. Als Projektleiter und erster Trainer wurde der freie Journalist Jörg Teichfischer gewonnen, der bereits zwei Smartphone-Kurse in diesem Begegnungszentrum durchgeführt hatte. Für weitere Trainer und für Paten wurde bei einem Vortrag bei einem Männerfrühstück in diesem Haus durch den Autor dieses Berichts geworben. Zu einem Vorbereitungs-treffen kamen neben dem Projektleiter vier Männer, von denen sich jedoch niemand als Trainer beteiligen wollte, aber die eine Beteiligung als Pate in Erwägung zogen. Zwei sagten zu. Ein weiterer Mann, der schon länger im Begegnungszentrum aktiv ist, konnte aus zeitlichen Gründen erst zum zweiten geplanten Termin als Trainer dazu stoßen.

4 Die konstituierende Veranstaltung

Auf die oben abgebildete Einladung hin haben sich 25 Personen angemeldet, von denen 21 zu dem ersten Termin am 14. Oktober 2019 erschienen sind und 19 an der Befragung für die Gruppenbildung und inhaltliche Planung teilgenommen haben. Es war geplant, sie auf drei möglichst homogene Gruppen aufzuteilen. Da nur zwei Trainer und vier Paten gewonnen werden konnten, wurden ein Pate zum Trainer befördert.

4.1 Bildung von Teilgruppen

Die Bildung möglichst homogener Teilgruppen sollte sich in erster Linie an den Vorkenntnissen orientieren. Es waren auch die Teilnehmenden an dem vorherigen Smartphone-Kurs eingeladen worden und ein großer Teil davon war erschienen, um die eigenen Kenntnisse zu festigen oder zu erweitern. Daneben waren jedoch auch vier Männer und Frauen erschienen, die noch nie einen Computer und drei davon auch noch nie das Internet mit einem Smartphone benutzt haben Die Teilnehmenden bekamen einen kurzen Fragebogen, auf dem sie zunächst einige Fragen zu Ihren Vorerfahrungen und Kenntnissen beantworten sollten (vgl. Anhang A.3). Die Ergebnisse sind in Tabelle 2wiedergegeben.

Ihre Erfahrungen mit Computern und Internet			
		Ja	Nein
Ich habe schon einen Computer benutzt		15	4
Ich habe das Internet bereits benutzt		16	3
Ich bin im Internet seit	1 – 3 Jahre	7	-
	4 – 9 Jahre	5	-
	Mehr als 10 Jahre	-	-
- mit PC/ Laptop		10	-
- mit Tablet PC		6	-
- mit einem Smartphone		12	-
Ich habe einen E- Mail Account		12	-
Ich habe einen Google-Account		4	-
Ich habe zu Hause WLAN		15	-

Insgesamt sind meine Tablet- und Internetkenntnisse nach Schulnoten						
Note	1	2	3	4	5	6
Häufigkeit	-	1	8	6	4	-

Tabelle 2: Ergebnisse der Eingangsbefragung

Für die Verteilung auf drei Gruppen wurde neben einer eigenen Einschätzung nach Schulnoten als objektiv feststellbarer Indikator der Besitz eines E-Mail und eines Google-Accounts verwendet: Wer keinen dieser beiden Accounts hat ist Anfänger. Wer einen E-Mail- und einen Google-Account hat ist fortgeschritten. Wer nur einen E-Mail-Account hat, liegt mit diesen Erfahrungen dazwischen.

So wurden unmittelbar nach der Auswertung dieser Angaben drei Gruppen gebildet:

1. Die Fortgeschrittenen (Gruppe 1) vier Männer
2. Die Erfahrenen (Gruppe 2) fünf Männer, zwei Frauen
3. Die Anfänger*innen (Gruppe 3) vier Männer, fünf Frauen

Weitere Fragen dienten der Planung der Sprechstunden. Sie sind insbesondere dann erforderlich, wenn die Teilnehmenden keine anderen Möglichkeiten der Unterstützung bei der Nutzung zwischen den Trainings haben. Nur fünf Personen haben eine solche Unterstützung durch einen Sohn, einen Enkel, Neffen oder Verwandte angegeben. 14 haben dies nicht und dementsprechend auch zugesagt, an den zusätzlichen Sprechstunden teilzunehmen.

Aussage	Häufigkeit
Ich habe Unterstützung bei Problemen mit dem Internet durch Sohn, Enkel, Neffen, Verwandte	5
Ich habe keinerlei Unterstützung	14
Die zusätzlichen Sprechstunden zwischen den Trainings werde ich nutzen	14

Tabelle 3: Unterstützungsbedarf außerhalb des Kurses

Von den 13 Personen, die noch kein Tablet benutzt haben, haben sich neun für eine Auslei-he gemeldet. Die anderen wollten mit ihrem Smartphone an dem Projekt teilnehmen. 15 haben WLAN zu Hause, vier wollten eine SIM-Karte nutzen und brauchten Unterstützung bei der Installation, insbes. der Online-Registrierung.

Aussage	Häufigkeit
Ich möchte gerne ein Tablet für die Dauer des Trainings ausleihen	9
Ich benötige Hilfe bei der Einrichtung von W-LAN zu Hause	2
Ich benötige beim Kauf und der Installation einer SIM-Karte	4

Tabelle 4: Technischer Unterstützungsbedarf

4.2 Inhaltliche Planung nach den Wünschen der Teilnehmenden

Ein wesentlicher Grundsatz altersgerechter Tablet- und Smartphone-Einführung für ältere Menschen besteht darin, nicht die Technik in den Vordergrund zu stellen, sondern einen mit der Anwendung erzielbaren Nutzen aufzuzeigen und die technische Bedienung eher neben-bei zu zeigen und zu üben. Aus repräsentativen Untersuchungen und dem Projekt „Digital mobil im Alter“ ist bekannt, dass ältere Menschen Smartphones und Tablets in erster Linie zur Kommunikation mit Kindern, Enkeln und anderen nahestehenden Personen, zur Unter-stützung der Mobilität durch Google Maps, Fahrpläne und die Navigationsfunktion sowie für die Informationssuche mit Google nutzen[11]. Im Projekt Aufsuchende Digitalassistenz wurden auch das Fotografieren und die Kalenderfunktion sowie Google Earth von einigen Teilnehmenden sehr geschätzt[12]. Daher wurde den Teilnehmenden an dieser konstituierenden Sitzung ein eher breites Spektrum an möglichen

[11] Vgl. Kubicek und Lippa (2017), S. 64 f.

[12] Vgl. Kubicek (2019b), S. 15

Nutzenerwartungen (Gratifikationen) zur Auswahl vorgelegt. Da Anfänger und Fortgeschrittene wahrscheinlich unterschiedliche Wünsche haben, fand diese Auswahl nicht im Plenum, sondern in den drei Teilgruppen statt. Da insgesamt 10 Termine vorgesehen waren, sollten dafür fünf Themen ausgewählt werden. Dazu wurden entsprechende Fragebögen verteil (vgl. Anhang A.4). In Tabelle 5 sind die Ergebnisse wiedergegeben.

Was möchten Sie in den kommenden zwei Monaten lernen? Bitte kennzeichnen Sie fünf der folgenden Möglichkeiten			
Wunsch	Gruppe 1 Fortgeschrittene	Gruppe 2 Erfahrene	Gruppe 3 Anfänger
Ich hätte gerne **mehr Kontakt** zu Kindern, Enkeln und Bekannten und möchte dazu E-Mail, WhatsApp u. ä. lernen.	3	10	1
Ich möchte meinen Alltag mit einem digitalen **Kalender** besser organisieren.	3	-	4
Ich spiele gerne, alleine und mit anderen, und möchte **neue Spiele** kennenlernen.	-	-	3
Ich fotografiere gerne und möchte **Fotos** auch verschicken.	4	4	2
Ich möchte meine **Mobilität** mit Stadtplänen Fahrplänen und Navigation verbessern.	4	10	5
Ich möchte mich stets aktuell informieren (z.B. Tagesschau, Tageszeitung online).	-	-	4
Ich möchte gerne mein **Wissen** zu Themen, die mich interessieren, erweitern und vertiefen und lernen wie man dazu eine Suchmaschine nutzt.	2	10	5
Ich suche neue Möglichkeiten der **Unterhaltung** mit Film, Musik und Fernsehen.	2	-	3
Ich reise gerne und möchte mehr über **Reiseziele** und -angebote erfahren.	2	-	2
Ich würde vor dem **Einkauf** gerne Preise im Internet vergleichen und evtl. online bestellen.	-	10	1
Ich möchte Formulare der **Verwaltung** ausdrucken oder online ausfüllen, Anfragen stellen und mich über Vorschriften informieren.	2	-	1
Ich möchte mit einem Testkonto einmal probieren, wie **Online-Banking** funktioniert.	1	-	-
Ich möchte digitale **Bücher** und Zeitschriften (e-books) online kaufen oder von der Stadtbibliothek online ausleihen und auf dem Tablet lesen und dabei die Schrift an meine Augen anpassen.	-	-	-
Weitere	1x Steuererklärung, W-LAN, SIM-Karte u. a.		

Tabelle 5: Gewünschte Anwendungen in der Smartphone- und Tablet-Schulung

Die Ergebnisse der Befragung wurden unmittelbar in die Gruppen zurückgegeben und die Gruppen einigten sich dann auf die in der Tabelle grau hinterlegten Themen. Daraufhin wurde vereinbart, dass alle drei Gruppen die Google Suche und Google Maps behandeln. Dafür wurden Anleitungen des Digitalkompass an die Trainer und Paten verteilt[13]. Zu den anderen Themen sollten die Trainer selbst aus dem Digitalkompass Anleitungen herunterladen und verteilen.

[13] Vgl. https://www.digital-kompass.de/materialien

5 Verlauf der Schulung

5.1 Inhaltlicher Ablauf

Nach der konstituierenden Sitzung am 14 Oktober fanden planmäßig jeden Montag die Trainings parallel in drei Gruppen statt und freitags die Sprechstunden. An dem zweiten Termin wurden zunächst die Leih-Tablets ausgehändigt und eingerichtet.

Abbildung 6: Ausgabe und Einrichtung der Leih-Tablets

Die inhaltliche Planung wurde bei den Erfahrenen und den Anfängern auch so umgesetzt. Bei den Fortgeschrittenen hat sich ein stärkeres Interesse an technischen Fragen wie der Sicherheitssoftware Avira und der Bildung sicherer Passwörter entwickelt. Dafür wurden das Fotografieren und der Kalender zurückgestellt. In den drei Gruppen wurde dann die folgenden Anwendungen vorgestellt und geübt:

Fortgeschrittene	Erfahrene	Anfänger
Google Suche	Fotografieren	Kalender
Google Maps	Google Suche	Fotografieren
E-Mail mit Fotos und Links	E-Mail	Google Suche
Sicherheits-Apps	Fahrpläne und Navigation	Google Maps
Passwörter	Online-Einkauf	WhatsApp

Tabelle 6: Behandelte Anwendungen

Die Trainer sollten über jeden Termin ein vorstrukturiertes Protokoll erstellen (Vgl. Anhang A.5). Diese Protokolle wurden für die Gruppe der Fortgeschrittenen vollständig für alle Termine, für die beiden anderen Gruppen für die meisten Termine abgeliefert. Aus ihnen geht hervor, dass sich alle Trainer an die Vorgabe gehalten haben, in den Trainings selbst Übungsaufgaben zu stellen und jeweils Hausaufgaben mitzugeben. So wurde u.a. die Aufgabe gestellt, den eigenen Namen zu „googeln“ oder die ÖPNV-Verbindung von der eigenen Wohnung zur Begegnungsstätte herauszufinden, E-Mails mit Fotos und andere mit einem herauskopierten Link an den Trainer oder andere Teilnehmende zu schicken. Die Protokolle zeigen auch, dass aus diesen Übungen heraus immer wieder allgemeinere technische Fragen aufgeworfen und behandelt wurden:

- Warum will Wikipedia eine Standortabfrageerlaubnis?
- Wodurch unterscheiden sich verschiedene Browser?
- Wie kann man Speicherkarten für Fotos einsetzen?
- Wie kann man den Verlauf der Suche löschen?
- Wie kann man Barcodes und QR-Codes nutzen?
- Was bedeuten die verschiedenen Bezahlfunktionen und wie sicher sind sie?

In der Fortgeschrittenen-Gruppe wurden besonders viele technische Frage gestellt und behandelt. Neben der Sicherheitssoftware Avira und sicheren Passwörtern wurde z.B. besprochen wie ein Back-up in der Cloud funktioniert, wie man das Hintergrundbild verändert und die Sprachfunktion benutzt. Bei eBay wurde ein Artikel für eine Auktion eingestellt.

Während die Fortgeschrittenen in der Regel bereits einen E-Mail-Account hatten, mussten einige Erfahrene erst einen eigenen Account anlegen. Damit haben sich viele sehr schwergetan und brauchten jeweils individuelle Unterstützung. Insgesamt wurden zwei Sitzungen benötigt, bis die meisten Teilnehmenden E-Mails mit Anhängen versenden konnten.

Die Anfänger sollten mit dem Kalender und mit Fotografieren anfangen, bevor sie einen E-Mail Account einrichten. Auch dafür wurden jeweils zwei Sitzungen benötigt. Da einige Teilnehmende ihr eigenes Smartphone benutzt haben und andere die Leih-Tablets, gab es immer wieder Rückfragen, weil gleiche Aktionen zu unterschiedlich aussehenden Ergebnissen geführt haben. In der vierten und fünften Sitzung wurde daher versucht eine Vergleichbarkeit der Apps herzustellen und die Desktops aufzuräumen.

Für diesen erwarteten individuellen Unterstützungsbedarfs war das Tandem-Konzept aus Trainer und Pate entwickelt worden, das mangels entsprechender Bewerbungen in der geplanten Weise nur in der Anfängergruppe realisiert werden konnte. Bei den Erfahrenen und Fortgeschrittenen hat der Projektleiter nach der zweiten Sitzung die Rolle eines Springer-Paten übernommen, indem er abwechselnd in beide Gruppen gegangen ist und die Personen mit speziellen Fragen aus der Gruppe herausgebeten und deren Probleme in einem anderen Raum behandelt hat.

Abbildung 7: Üben in kleinen Gruppen

5.2 Zusammensetzung der Teilnehmenden

Der altersmäßige Wendepunkt, von dem an die Offliner die Mehrheit bilden und der Unterstützungsbedarf daher besonders groß ist, liegt bei 70 Jahren. Wie die Altersverteilung der Teilnehmenden in diesem Projekt zeigt, wurde diese Zielgruppe überwiegend erreicht. Elf von dreizehn Personen sind älter als 70 Jahre (vgl. Abbildung 8). Dies ist auch ein Indiz dafür, dass die Einladung den passenden Ton gefunden hat. Dabei handelt es sich um drei Frauen und zehn Männer. Die meisten haben einen Hauptschulabschluss und eine Lehre. Nur jeweils eine Person hat das Abitur bzw. ein abgeschlossenes Hochschulstudium. Alle waren früher berufstätig, aber neun Personen haben noch nie an einer Weiterbildung teilgenommen und damit keine Lernerfahrung in einer Gruppe.

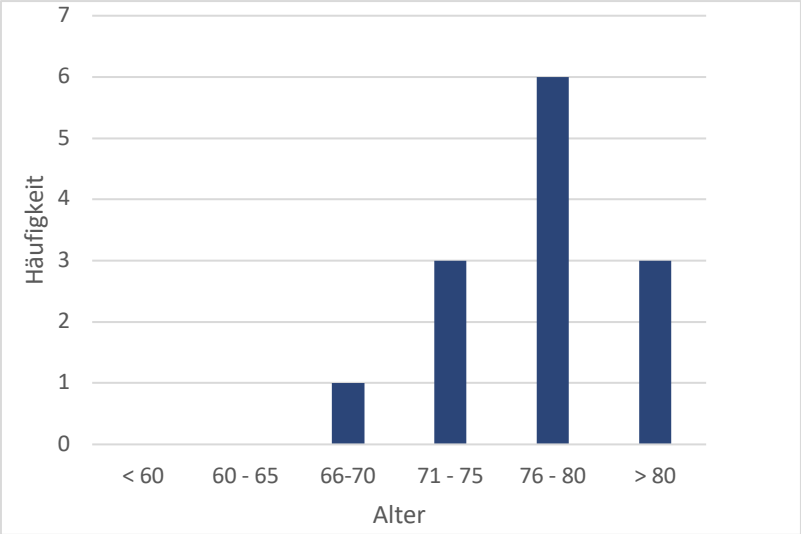

Abbildung 8: Alterverteilung

Die Fragen zu den Vorerfahrungen und zur Einschätzung der eigenen Kenntnisse aus der Eingangsbefragung wurden in der Abschlussbefragung noch einmal gestellt. Da der Personenkreis durch später Hinzugekommene und einige Abwesende zum Befragungszeitraum nicht identisch ist, soll auf einen exakten Vergleich verzichtet werden. Tendenziell sind die Angaben in der Abschlussbefragung etwas zurückhaltender. Niemand bewertet seine Vor-kenntnis mehr mit der Schulnote „gut“ und eine größere Anzahl gibt sich jeweils „ausreichend“ oder mangelhaft“. Auch die Anzahl derer, die angeben mit einem Tablet oder einem Smartphone im Internet gewesen zu sein, ist niedriger.

Zusätzlich wurde um eine Einschätzung der körperlichen und geistigen Verfassung gebeten. Für die Benutzung eines Smartphones oder Tablets ist das Hören unkritisch. Menschen mit Einschränkungen beim Sehen bevorzugen häufig ein Tablet gegen über einem Smartphone.

Kritisch ist beim Tablet die Beweglichkeit der Hände, speziell beim Wischen. Bei allem ist das Gedächtnis der kritischste Faktor, beginnende beim Merken und Wiedererkennen der Logos der Apps über die Navigationssymbole bis zu den Passwörtern für die Accounts. Vier Personen bezeichnen ihr Gedächtnis als eher schlecht, eine Person als schlecht. Ein Mann mit leichter Demenz, der zunächst ein

Leihgerät wollte und bekommen hat, hat es nach der zweiten Sitzung zurückgegeben und ist weggeblieben.

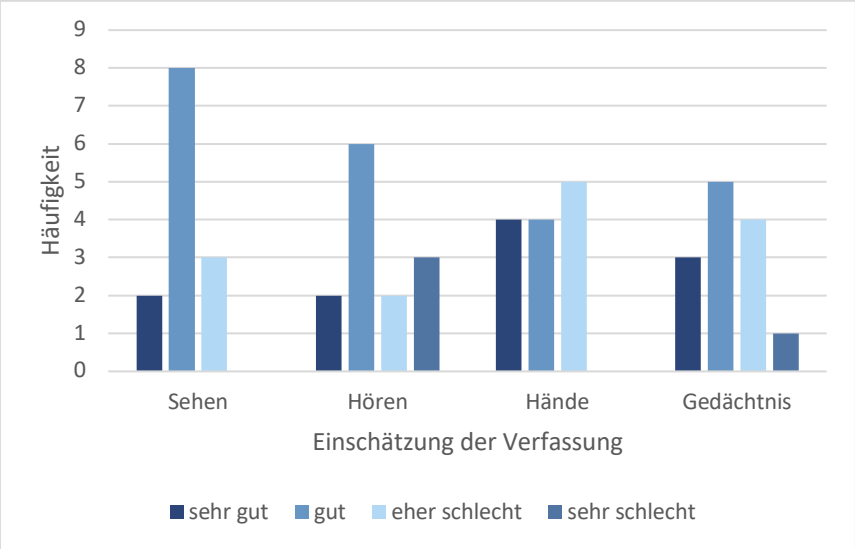

Abbildung 9: Einschätzung der geistigen und körperlichen Verfassung

5.3 Häufigkeit der Teilnahme

Ein aussagekräftiges Kriterium für den Erfolg eines Schulungsprogramms aus 10 Sitzungen ist die Anzahl der besuchten Sitzungen bzw. die Abbrecherquote. Letztere ist in diesem Projekt erstaunlich gering, die regelmäßige Teilnahme erfreulich hoch. Die Teilnehmenden mussten sich in jeder Sitzung in eine Liste eingetragen. Die Abschlussbefragung fand aus terminlichen Gründen in der 8. Sitzung statt. Bis dahin haben 20 Personen regelmäßig teilgenommen, davon 15 an allen Termin, fünf an sechs der sieben Termine. Zwei sind erst zum zweiten Termin hinzugekommen. Zwei sind nach der ersten Sitzung nicht wiedergekommen, zwei andere sind nach dem dritten Termin ausgestiegen. Das heißt von 24 Personen, die sich am ersten oder zweiten Termin informiert und einen Eindruck gewonnen haben, sind 20 Personen bzw. 80 Prozent bis zum Befragungszeitpunkt dabeigeblieben.

Gruppe	6 Sitzungen	7 Sitzungen
Fortgeschrittene	-	4
Erfahrene	4	5
Anfänger	1	6
Insgesamt	5	15

Tabelle 7: Häufigkeit der individuellen Teilnahme an den Trainings

In der Befragung geben 11 Personen an, dass sie an allen Sitzungen teilgenommen haben, und nur zwei Personen, die ein oder zwei Sitzungen wegen Krankheit, Urlaub oder einem Sterbefall versäumt haben.

Anders sieht es bei den Sprechstunden aus. 14 von 19 Personen hatten in der Eingangsbefragung gesagt, sie würden die Sprechstunden besuchen. Tatsächlich haben nur fünf Personen sie regelmäßig besucht, vier weniger als fünf Mal. Darauf wird bei der Bewertung der Sprechstunden noch näher eingegangen.

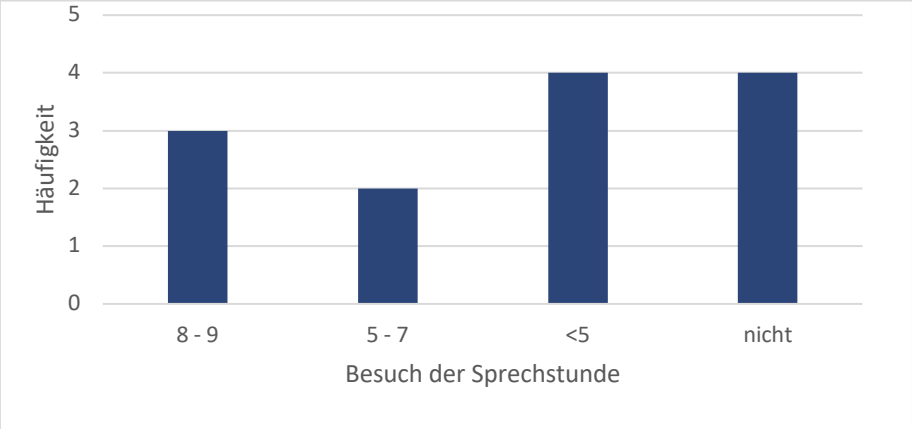

Abbildung 10: Häufigkeit der individuellen Besuche der Sprechstunde

6 Lernerfolge und verbliebene Schwierigkeiten

In der Abschlussbefragung wurden die Teilnehmenden gebeten ihre aktuellen Kenntnisse der Anwendungen zu beurteilen, die an den sieben vorausgegangenen Terminen gezeigt und geübt worden waren oder hätten geübt werden sollen (vgl. Anhang A.5). Ein Kriterium für einen positiven Lernerfolg ist, wenn die Person eine Anwendung öfter bereits alleine genutzt hat (vgl. dunkle Fläche in Abbildung 11).

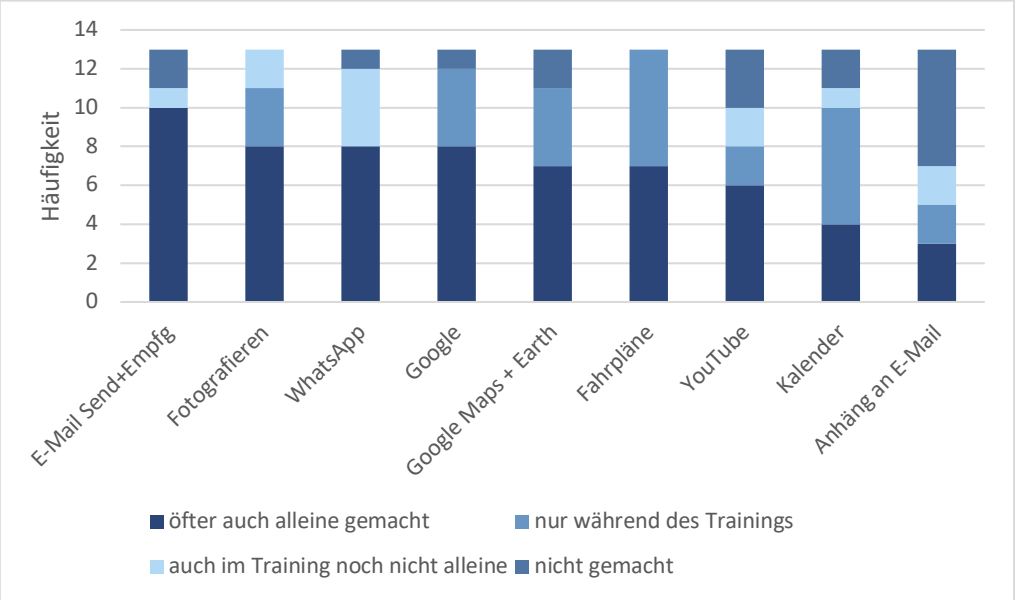

Abbildung 11: Einschätzung der eignen Kenntnisse nach sieben Trainings-Terminen

Dies ist bei zehn von 13 Personen der Fall. Acht Personen haben WhatsApp alleine genutzt, mit Google ohne Hilfe nach Informationen oder Fotos gemacht

Ein geringer Lernerfolg liegt vor, wenn auch in der Trainingssituation nach mehrmaligen Zeigen eine Anwendung nicht alleine ohne Hilfe benutzt werden kann. Dies geben für WhatsApp vier Personen an, für das Fotografieren drei Personen, für YouTube und E-Mail-Anhänge jeweils zwei sowie für den Kalender und das Senden und Empfangen von E-Mails nur eine Person an. Das sind mit Ausnahme angesichts der unterschiedlichen Vorerfahrungen relativ wenig Fälle mit geringem Lernerfolg.

Zusätzlich wurde gefragt, welche Schwierigkeiten die Teilnehmenden bei der Bedienung und Nutzung hatten. Dazu wurde eine Liste mit Aufgaben oder Tätigkeiten vorgegeben, die ein Problem sein könnten (vgl. Anhang A.6). Diese Liste war schon in der Studie zur Aufsuchenden Digitalassistenz verwendet worden. Dabei wird unterschieden, ob eine dieser Tätigkeiten kein Problem darstellt, nur am Anfang ein Problem war oder noch immer eines ist. Damit wird der Lernerfolg mit einem strengeren Maßstab gemessen. Denn bei der ersten Frage nach der Nutzung wird der Erfolg dieser Nutzung nicht explizit angesprochen. Man kann Google auch selbständig benutzen und nicht zu dem gewünschten oder gar bestmöglichen Ergebnis gelangen.

Die dunklen Balken in Abbildung 12 geben die Anzahl der Personen wieder, die angegeben haben, kein Problem mit der jeweiligen Aufgabe oder Tätigkeit zu

haben. Dies geben für Tätigkeiten der Bedienung neun bis zehn von 13 Personen an. Für Aufgaben, die ein gewisses Verständnis erfordern, liegt die Anzahl bei acht Personen oder darunter. Die größten Schwierigkeiten (helle Balken) bereiten auch nach sieben Terminen für fünf von 13 Personen das Auffinden bestimmter Videos bei YouTube, das Anfügen von Fotos an eine WhatsApp-Nachricht sowie das Verständnis, was Cookies sind und was die Einwilligung bedeutet.

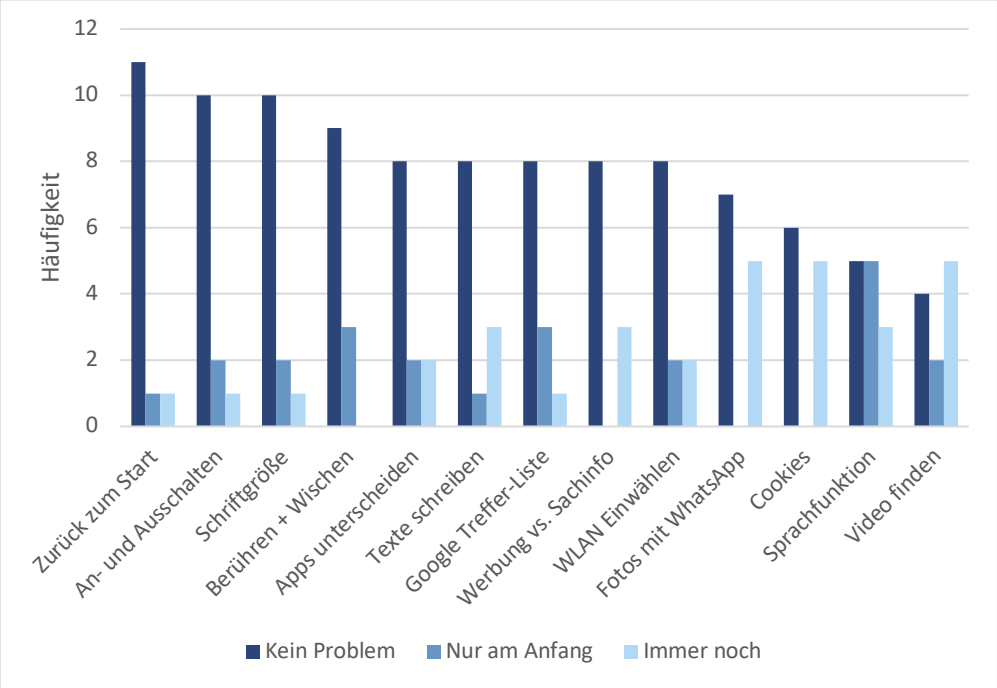

Abbildung 12: Häufigkeit verbliebener Schwierigkeiten

Ergänzend zu den schriftlichen Angaben im Fragebogen wurden diejenigen, die angegeben haben, kein Problem mit Google zu haben, gebeten auf ihrem Tablet eine Verbindung mit dem ÖPNV per Google Maps zu finden. Dies konnten sieben von acht Personen ohne Hilfe.

7 Bewertung des Trainings und der Sprechstunden durch die Teilnehmenden

Das Training und die Sprechstunden sollten zunächst mit Schulnoten bewertet werden. Fünf Mal wurde die Note „sehr gut“, sieben Mal die Note „gut“ und nur einmal „befriedigend“ vergeben.

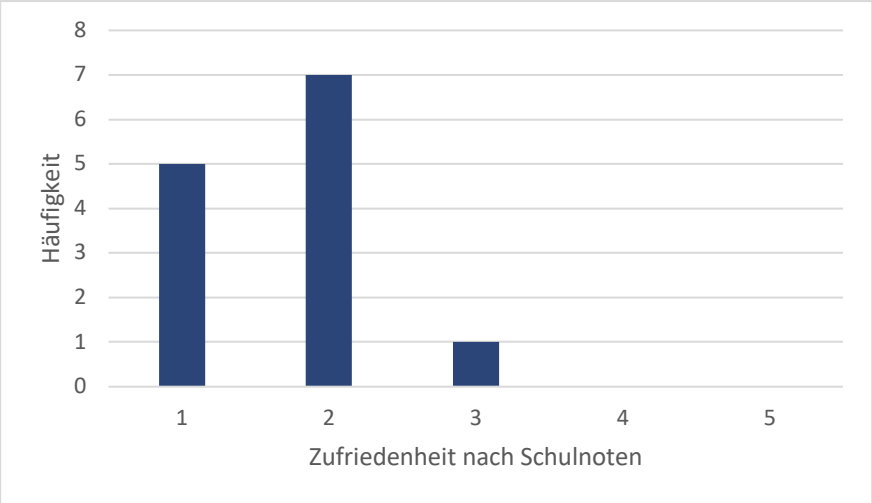

Abbildung 13: Zufriedenheit mit dem Training

Anschließend wurde um die Zustimmung oder Ablehnung zu einzelnen, mal positiv, mal negativ formulierten Aussagen gebeten.

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
Ich habe die Hausaufgaben gemacht.	O	O	O
Manchmal war es zu chaotisch.	O	O	O
Ich habe mich nicht immer getraut, mein Problem anzusprechen.	O	O	O

Tabelle 8: Bewertung des Trainings

Alle 13 Befragten geben an, dass ihre Fragen stets beantwortet worden sind, aber nur neun Personen stimmen zu, dass alles für sie verständlich vermittelt wurde. Acht Personen haben gesagt, dass das nicht an zu vielen Fachausdrücken lag, fünf meinen „teilweise schön“.

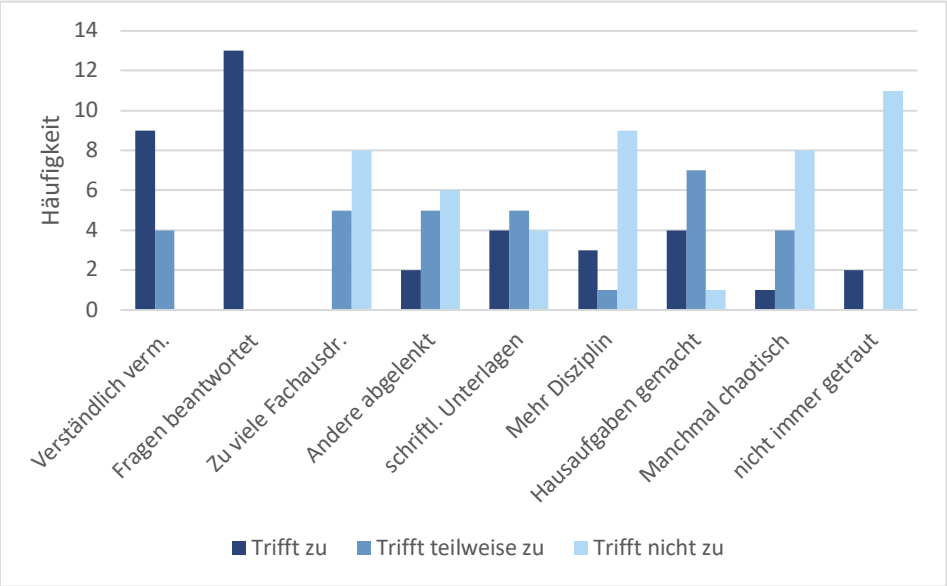

Abbildung 14: Beurteilung der Trainingsstunden

Sehr positiv ist der Widerspruch zu der Aussage, die Teilnehmenden hätten sich nicht immer geraut, ihr Problem anzusprechen. Nur zwei Personen stimmen dem zu. Das Ziel der Ermutigung ist damit gut erreicht. Gleichzeitig entsteht mit dieser Ermutigung Fragen zu stellen, jedoch ein anderes Problem. Sechs Personen stimmen zu, dass sie manchmal von den Fragen der anderen abgelenkt worden sind, fünf sagen „teilweise“, aber nur fünf Personen charakterisieren die Situation als „manchmal zu chaotisch“. Neun Personen finden daher auch nicht, dass die Trainer mehr auf Disziplin hätten achten sollen.

In Bezug auf schriftliche Unterlagen sind die Meinungen geteilt. Entgegen den Verabredungen bei der Planung wurden die Anleitungen aus dem Digitalkompass nicht verteilt. Vier hätten solche Hilfen gerne gehabt und ebenfalls vier haben sie nicht vermisst.

Sprechstunden haben nur zehn der befragten dreizehn Personen aufgesucht. Einmal wurde die Note „sehr gut“ und acht Mal die Note gut vergeben. Zur differenzierten Bewertung wurden die folgenden Aussagen vorgegeben:

- Meine Fragen wurden alle beantwortet bzw. Probleme gelöst.
- Ich habe gut verstanden, was der Pate mir erklärt hat.
- Ich habe dabei gelernt, wie ich mir in Zukunft selbst helfen kann.
- Die Sprechstunde sollte besser kürzer nach dem Training stattfinden.
- Eine telefonische Sprechstunde /Telefonberatung wäre bei meinen Fragen auch geeignet.

Die Bewertungen fallen recht positiv aus:

- Alle zehn Befragten stimmen zu, dass ihr jeweiliges Problem gelöst wurde, und acht davon sagen auch, dass ihnen dies gut erklärt wurde.
- Drei geben an, diese Art von Problem in Zukunft selbst lösen zu können, sieben sagen „teilweise“.

- Ein Trainer hatte zu Bedenken gegeben, ob die geringe Teilnahme an den Sprechstunden auch daran liegen könne, dass sie immer erst vier Tage nach dem Training stattgefunden haben und dadurch die Unterstützung bei auftretenden Problemen bei den Hausaufgaben für manche zu spät komme. Dann hätten sie entweder das Problem anders gelöst oder auf die Hausaufgabe verzichtet. Das trifft für sieben der zehn Befragten nicht zu.
- Geteilt sind die Antworten auf die Frage, ob nicht auch eine telefonische Sprechstunde für ihre Fragen geeignet wäre. Drei Personen stimmen dem zu, vier sagen „trifft nicht zu“ und zwei sagen „teilweise“.

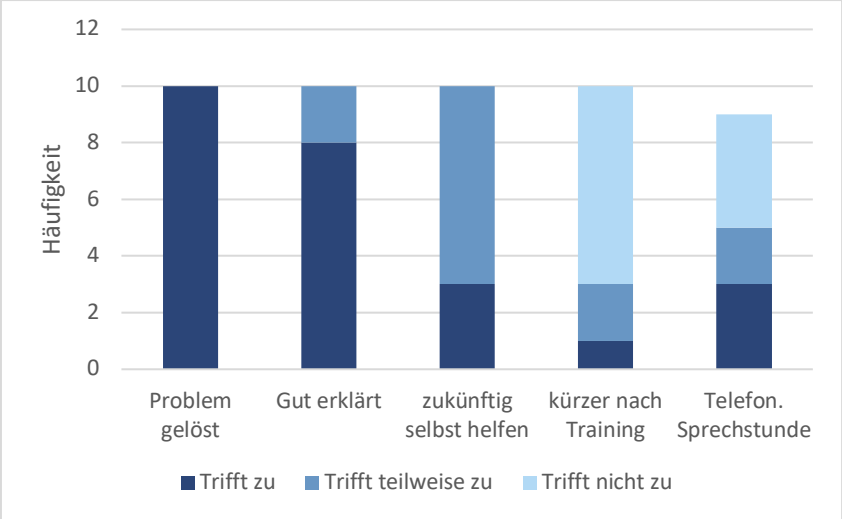

Abbildung 15: Beurteilung der Sprechstunden

8 Zielerreichung, Erkenntnisse und Schlussfolgerungen

Ein Ziel dieses Pilotprojektes bestand darin, die 10 Grundsätze für eine responsive Förderung der Medienkompetenz älterer Menschen zu erproben. In Tabelle 5 wird für jeden Grundsatz kurz ausgewiesen, wie weit er umgesetzt wurde, und eine kurze kommentierende Bewertung vorgenommen. Zu fünf Grundsätzen ist eine ausführlichere Kommentierung sinnvoll.

Grundsatz	Umsetzung		Kommentar
Zu Beginn Lernerfahrung und -motivation klären	Ja	Durch Befragung am ersten Termin	Fragebogen ist übertragbar
Ermutigung als Ziel	Ja	In der Ankündigung und durch die Organisation des Trainings sowie das Verhalten der Trainer und Paten	Paten und Sprechstunden als Elemente haben sich grundsätzlich bewährt, sind im Detail jedoch noch verbesserungsbedürftig (1)
Möglichst homogene (Klein-) Gruppen	Weitgehend	Ist bei den Anfängern und Fortgeschrittenen ganz gut gelungen, die mittlere Gruppe war noch recht heterogen	Die Kriterien müssen noch geschärft werden (2)
Kursinhalte an den bevorzugten Gratifikationen orientieren.	Ja	Durch die Befragung am ersten Termin	Fragebogen und Verfahren ist übertragbar
Die Komplexität schrittweise erhöhen	Weitgehend	Beginn mit lokalen Funktionen wie Fotografieren und Kalender vor Online-Anwendungen hat sich bewährt. Bei anderen Anwendungen schwierig	Klärungsbedarf für verschiedene Anwendungsbereiche (3)
Schriftliches Begleitmaterial	Nein	Die bereitgestellten Anleitungen aus dem Digitalkompass wurden von den Trainern kaum benutzt und nicht an die Teilnehmenden weitergegeben. Eigene Materialien wurden nicht gesucht und verwendet	Die Trainer halten die Unterlagen für nicht geeignet, weil insbes. die Screenshots von Desktop-Rechnern stammen und die Seiten auf Smartphones ganz anders aussehen (4)
Probleme besprechen und Lösungen üben	Ja	Durch die Paten und Sprechstunden	Dieser Ansatz ist zu empfehlen
Hausaufgaben, Hilfe und Üben – Üben – Üben.	Ja, aber	Anwendungen von den Teilnehmenden mit ihren Geräten geübt und es wurden stets Hausaufgaben aufgegeben	Das Üben auf den eigenen Geräten produziert permanent unterschiedliche Ergebnisse und erzeugt einen individuellen Unterstützungsbedarf, für den Lösungen noch zu finden sind (5)
Unterstützungsangebote und Nachsorge	Ja und nein	Ergänzende Unterstützung wurde in Form begleitender Sprechstunden angeboten, aber	Auch nach den 10 Sitzungen entstehen bei der Nutzung Probleme. Die Mehrzahl der Teilnehmenden hat im eigenen Umfeld

		nicht als Nachsorge nach Ende der zehn Sitzungen	keine Unterstützung zur Lösung dieser Probleme
Nicht nur gut gemeint, auch gut gemacht (Evaluation)	Ja	Durch Protokolle und die externe Abschlussbefragung	Verfahren ist übertragbar, erfordert jedoch zusätzliche Ressourcen

Tabelle 9: Umsetzung der 10 Grundsätze

Ausführliche Kommentare:

1. Paten und Sprechstunden sollten als Sicherungsleinen oder Rettungsringe für die Personen dienen, die sich aufgrund geringer Selbstwirksamkeit das Erlernen in einem klassischen Kursformat nicht zutrauen. Die Existenz von Paten sollte Befürchtungen überwinden, dass man dem Trainer nicht folgen kann. Sprechstunden sollten zwischen den Trainings eine Möglichkeit der Hilfe bieten, wenn jemand bei den Hausaufgaben nicht weiterkommt.

   Die Idee war, dass ein Pate mit 3 Teilnehmenden an einem Tisch sitzt und überschaut, was diese tun und wie es auf deren Bildschirmen aussieht. In der Anfängergruppe war ein Pate mit sechs Teilnehmenden von vornherein überfordert, alles übersehen zu können. Wenn die Idealsituation von einem Paten und drei Teilnehmenden nicht realisiert werden kann, sollte auf die klassische Trainingsform zurückgegriffen werden, bei der der Trainer mit Hilfe eines Beamers durch die Anwendung führt.

   Die Sprechstunden waren nicht so stark besucht wie erwartet. Der Projektleiter gab zu Bedenken, dass der Abstand vom Training am Montag zur Sprechstunde am Freitag zu groß ist, weil die Sprechstunde ja ein Angebot besonders für die Teilnehmenden sein sollte, die Probleme bei den Hausaufgaben haben. Von daher könnte der nächste oder übernächste Tag nach dem Training diesen Bedarf besser treffen.

2. Das Prinzip möglichst homogener Gruppen hat sich grundsätzlich bewährt. Die Selbsteinschätzung des Kenntnisstandes war allerdings teilweise nicht valide und der Besitz eines Accounts sagt noch nichts über die Nutzung. Die Zuordnung in der ersten Sitzung sollte als vorläufig gekennzeichnet werden und eine Änderung nach den ersten Übungen ausdrücklich offen gehalten werden. In der ersten Sitzung könnten dazu einige gezielte Übungen mit unterschiedlichem Schwierigkeitsgrad durchgeführt werden.

3. Der Grundsatz, die Komplexität schrittweise zu erhöhen, ist in Bezug auf das Einkaufen relativ einfach umzusetzen: Erst Artikel suchen und Preise vergleichen, dann einen Artikel mit einem niedrigen Preis bestellen. Bei E-Mail und WhatsApp hat sich herausgestellt, dass nicht klar ist, was weniger und was mehr komplex ist. Bei WhatsApp sind Anmeldung und Registrierung schwieriger als die anschließende Nutzung. Vor allem das Anhängen von Fotos fiel vielen leichter als bei E-Mail, und es gibt kein Spam- und Phishing-Problem. Weil das Einrichten eines persönlichen Accounts auch viel Zeit erfordert, schlägt der Projektleiter vor, in Zukunft zunächst einen gemeinsamen Account für alle Teilnehmenden einzurichten, damit

sie den Nutzen ohne großen Aufwand erfahren und erst danach – am besten in der Sprechstunde – jeweils einen persönlichen Account einzurichten.

4. Es trifft zu, dass einige Anleitungen des Digitalkompass, zum Beispiel die zu den Suchmaschinen, nur Screenshots einer browserbasierten Suche beinhalten. Bei anderen Anwendungen entstehen Probleme, weil die Apps einem schnellen Versionswechsel unterliegen. Idealerweise erstellen Trainer und Pate individuell jeweils Anleitungen für das, was in einer Sitzung konkret gezeigt wird.

5. Der Unterstützungsbedarf war auch deswegen sehr groß, weil einige Teilnehmerinnen ihr eigenes Smartphone mitgebracht und genutzt haben, auf dem das, was der Trainer gezeigt hat, oft anders aussah. Der individuelle Unterstützungsbedarf hängt unmittelbar von der Gleichartigkeit der benutzten Geräte und Versionen ab. Zum Tablet-Einsatz in Schulen gibt es eine breite und kontroverse Diskussion zu dem Ansatz „Bring your own device“. Die Tendenz ist eher ablehnende. Selbstverständlich ist es nachhaltiger, wenn man auf seinem eigenen Gerät lernt. Aber durch die Heterogenität der Geräte entstehen zusätzliche Irritationen und ein Klärungsbedarf, es geht Zeit verloren, während sich stets andere langweilen. Eine Mischung von Smartphones und Tablets sollte grundsätzlich vermieden werden. Eine Lösung für Tablet- oder Smartphone-Kurse sollte in Abhängigkeit von den Voraussetzungen und Kenntnissen der Teilnehmenden gesucht werden. Während Fortgeschrittene eher mit solchen Unterschieden innerhalb einer Gruppe umgehen können, sollte bei Anfänger*innen diese Art der Verunsicherung vermieden werden. Am effektivsten dürfte es sein, für die mit eigenen Geräten und für die, die erst einmal mit einem Leihgerät schnuppern wollen, zwei getrennte Gruppen zu bilden.

9 Wie geht es weiter?

Die meisten Teilnehmenden hätten gerne eine Fortsetzung der Schulung im Helga-Jansen-Haus, einige zur Vertiefung und Festigung, andere um weitere Anwendungen zu erlernen. Niemand hat gesagt, sie bzw. er sei nun fit für die gezeigten Anwendungen oder gar darüber hinaus.

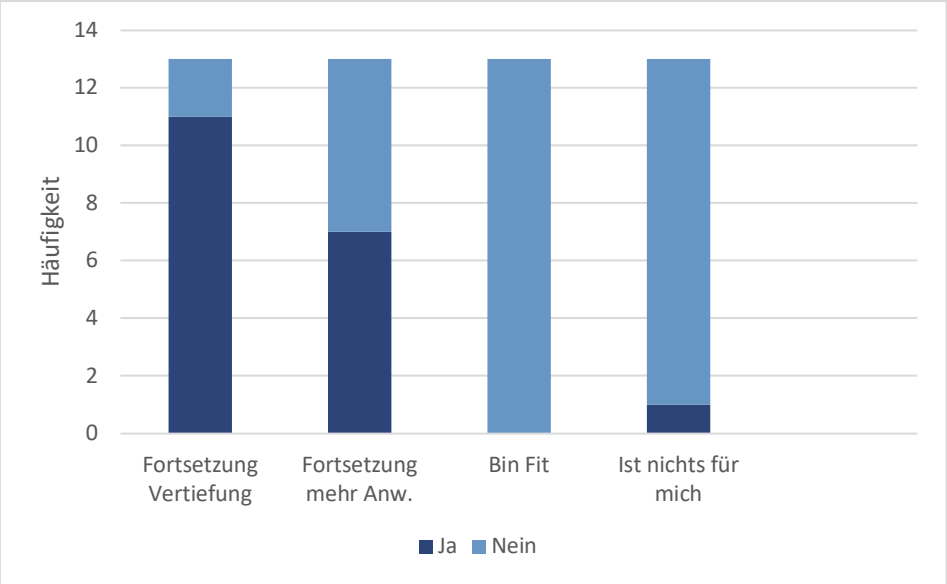

Abbildung 16: Wunsch nach Fortsetzung

Eine solche Fortsetzung ist jedoch nicht geplant. Zum einen fehlen Mittel, um Trainer und Paten zu bezahlen. Das könnte durch Teilnahmegebühren gelöst werden. Eine Zahlungsbereitschaft war in den Abschlussinterviews bei mehreren Befragten durchaus vorhanden. Zum anderen sind aber ganz konkret Umbaumaßnahmen geplant, die eine unmittelbare Anschlussveranstaltung nicht möglich machen.

Die Erkenntnisse und Schlussfolgerungen können jedoch in ein geplantes Netzwerk Digitalambulanzen einfließen, in dem die verschiedenen Anbieter von Kursen, Trainings, Sprechstunden und aufsuchender Digitalassistenz ihre Erfahrungen austauschen, um Synergien zu erzielen und ihre Wirksamkeit zu erhöhen. Ein erstes Treffen mit Vertreter*innen von vielen auf diesem Gebiet tätigen Einrichtungen hat bereits stattgefunden. Die Ergebnisse sollen im weiteren Verlauf dort ausführlich diskutiert werden.

Inzwischen wurde ein Antrag auf Förderung dieses Netzwerks als Open Government Labor durch das Bundesinnenministerium mit einer Koordinationsstelle in Bremen und in Bremerhaven positiv entschieden. Dem Laborcharakter soll dadurch Rechnung getragen werden, dass auch Formate für Menschen mi besonderem Unterstützungsbedarf erprobt werden. Sie haben unter den physischen Kontaktbeschränkungen in der aktuellen Corona-Krise besonders gelitten. Da „Nach der Epedemie“ immer auch „Vor der nächsten Epedemie“ ist, ist dieses Projekt sozialpolitisch heute noch sehr viel relevanter als bei seiner Beantragung angenommen wurde. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**

zeigt die LogoEs der bisher teilnehmenden Organisationen. Das Netzwerk ist für weitere Teilnehmer offen.

Abbildung 17: Teilnehmer am Netzwerk Digitalambulanzen

Anhang

A.1 Literaturverzeichnis

DIVSI (2016) - Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet: Ü60-Studie 2016. Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland. Eine Grundlagenstudie des SINUS-Institut Heidelberg im Auftrag des Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. Hamburg, Oktober 2016. https://www.divsi.de/wp-content/uploads/2016/10/DIVSI-UE60-Studie.pdf

Herbsthelfer (2018) https://www.finanzen.bremen.de/organisation/herbsthelfer-61017 (Zugriff 15.03.2019)

Initiative D21: 2002 bis 2016 (N)Onliner Atlas. Online verfügbar unter http://initiatived21.de/studien/.

Initiative D21 (2019): D21 Digital-Index 2018/19. https://initiatived21.de/publikationen/d21-digital-index-2018-2019/

Koalitionsvereinbarung Bremen (2019): Vereinbarung zur Zusammenarbeit in einer Regierungskoalition für die 20. Wahlperiode der Bremischen Bürgerschaft 2019 – 2023 von SPD, BPUNDNIS 90/DIE GRUNEN und die LINKE (https://www.spd-land-bremen.de/Binaries/ Binary6330/Koalitionsvereinbarung-RGR-2019- 2023-mitU-final.pdf)

Kubicek, Herbert und Lippa, Barbara (2017): Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik

Kubicek, H. (2019a): Abschlussbericht »Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen. Institut für Informationsmanagement. Bremen (ifib), Bremen, im Auftrag des Senators für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen (Veröffentlichung in Vorbereitung)

Kubicek, H. (2019b): Aufsuchende Digitalassistenz. Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt im Rahmen der »Herbsthelfer – Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen. Institut für Informationsmanagement. Bremen (ifib), im Auftrag des Senators für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen (https://www.ifib.de/ publikationsdateien/Bericht_Aufsuchende_Digitalassistenz_final.pdf)

Telefonica Deutschland und Stiftung Digitale Chancen: Digital mobil im Alter. https://digital-mobil-im-alter.de/

Telefonica Deutschland und Stiftung Digitale Chancen(2020): Leitfaden Digitale Kompetenzen für ältere Menschen - So plane und gestalte ich Angebote zur Unterstützung von Senioren (https://digital-mobil-im-alter.de/leitfaden/index.cfm)

A.2 Zehn Grundsätze

Auszug aus Herbert Kubicek und Barbara Lippa: Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. VISTAS Verlag Dezember 2017,

Zehn Grundsätze für eine responsive Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen

1. **Lernerfahrung und –motivation klären**: Jede Planung eines Angebots sollte davon ausgehen, dass die Adressaten mehr oder weniger große Zweifel an ihrer Selbstwirksamkeit haben. Je älter die Personen und je weniger Lernerfahrungen auf anderen Gebieten vorliegen, umso größer sind tendenziell die (Selbst-)Zweifel. Manche Teilnehmende kommen vielleicht nicht ganz freiwillig, sondern fühlen sich gedrängt, etwas zu lernen, was sie aus eigener Überzeugung nicht wollen und sich auch nicht ganz zutrauen. Diese Zweifel betreffen sowohl die Bewältigung von Problemen bei der Internetnutzung als auch das Selbstvertrauen, die Lernziele des jeweiligen Angebots erreichen zu können. Als erstes sollten daher die Lernmotivation, die bisherige Lernerfahrung in der Nachberufsphase und die Einschätzung der Lernfähigkeit besprochen werden. Hierzu kann ein vorbereiteter Fragebogen sinnvoll sein, der dann in einem Beratungsgespräch erörtert wird.
2. **Ermutigung als Ziel:** Das Ziel eines Angebots soll nicht in erster Linie darin bestehen, die Bedienung eines Geräts (z.B. Tablet PC, Smartphone) oder einzelner Internet-Anwendungen zu vermitteln, sondern die Befähigung und Ermutigung zum Einsatz digitaler Medien für die Bewältigung von Alltagsaufgaben sowie zum Lernerfolg. Dies erfordert besondere didaktische Elemente, Die Ermutigung kann durch positive Berichte altersähnlicher Personen, möglichst persönlich als Gäste, ersatzweise durch Videotestimonials unterstützt werden. Weitere Anregungen sind in geragogischen Anleitungen zu finden.
3. **Möglichst homogene (Klein-)Gruppen:** Gruppen für einen Kurs oder ein Training sollten möglichst homogen sein in Bezug auf Lernerfahrung und Lernfähigkeit, damit es nicht den einen zu langsam geht, während andere sich nicht trauen, Fragen zu stellen. Je geringer die Lernerfahrung, umso kleiner sollten die (Teil-)Gruppen sein.
4. **Kursinhalte an den bevorzugten Gratifikationen orientieren**: Die Lernmotivation kann erhöht werden, wenn das Angebot darauf gerichtet ist, einen Nutzen bei der Bewältigung von Alltagsverrichtungen oder in Übergangssituationen erfahrbar und selbst nutzbar zu machen. Alltagsverrichtungen älterer Menschen sind die in der Studie „Digital mobil im Alter – Tablet PCs für Senioren“ untersuchten Gratifikationen wie Kontakte mit Familie und Bekannten, Wissen verbessern, Unterhaltung und Zeitvertreib, Orientierung und Bewegung in neuen Umgebungen, Laufereien ersparen u. ä., Übergangssituationen sind der Eintritt in den Ruhgestand oder der Verlust von Angehörigen. Die jeweilige Alltagssituation sollte im Vordergrund stehen, die bisherige Praxis besprochen werden und dann der zusätzliche

Nutzen digitaler Medien aufgezeigt und erfahrbar gemacht werden. Deren Bedienung wird dabei – quasi nebenbei -schrittweise gezeigt und geübt.

5. **Die Komplexität schrittweise erhöhen**: Für alle Gratifikationen gibt es einfachere und kompliziertere Anwendungen. Ein Lernangebot sollte stets mit den einfacheren Anwendungen beginnen und erst wenn diese beherrscht werden, die nächst höhere Komplexitätsstufe mit einem entsprechenden Zusatznutzen einführen. Am Beispiel der häufigsten Nutzung, Kontakte/Kommunikation, heißt das mit E-Mails beginnen – das können alle – und dann die etwas kompliziertere Videotelefonie wie Skype mit dem Zusatznutzen des gegenseitigen Sehens einführen, danach einen Messengerdienst wie WhatsApp mit der Möglichkeit des Austauschs von Fotos zeigen. Beim Einkaufen kann man mit dem Preisvergleich von Waren vor einem traditionellen Einkauf beginnen oder ein Geschäft in der Nähe suchen, das einen bestimmten Artikel führt, bevor man einen niedrigpreisigen Artikel als Gast ohne Registrierung bestellt.

6. **Schriftliches Begleitmaterial**: Ältere Menschen möchten mehr als alle anderen schriftliche Unterlagen zu dem Lernstoff, damit sie in Ruhe das Nachlesen können, was sie gesehen und unter Anleitung getan haben. Dieses Material sollte jeden einzelnen Bedienungsschritt möglichst mit genau den Geräten und Anwendungen zeigen, die im Training geübt wurden. Das ist nicht immer einzuhalten, wenn in einer Gruppe unterschiedliche Geräte mit verschiedenen Browsern verwendet werden. Falls möglich sollte daher zu Beginn eine Festlegung auf einen von allen benutzte Browser erfolgen.

7. **Probleme besprechen und Lösungen üben:** Die Teilnehmenden haben aus den Medien und vom Hören-Sagen diffuse oder konkrete Bedenken und Ängste. Diese betreffen die Angst etwas falsch und kaputt zu machen, finanzielle Schäden bei Online-Einkäufen oder Online-Banking, den Missbrauch persönlicher Daten im Internet oder auch die Angst, Dinge preiszugeben, die sich Einbrecher oder Betrüger im wirklichen Leben zu Nutze machen, so dass die Risiken steigen. Bei jeder Anwendung sollten daher die jeweiligen Bedenken besprochen und an Beispielen mögliche Gegenmaßnahmen vertieft werden. So haben die Verbraucherzentralen u.a. Informationsseiten zu Phishing Mails und Fakeshops, die man besprechen kann. Anschließend sollten Problembewältigungsmöglichkeiten gezeigt werden. Was macht man, wenn man ein Passwort vergessen hat? Was kann man tun, wenn eine online bestellte Ware beschädigt ist oder ein falscher Artikel geliefert wird. Es ist gut zu wissen, dass man ein 14-tägiges Rückgaberecht hat. Noch besser ist es, wenn von diesem Recht nach dem Kauf eines niedrigpreisigen Artikels, z.B. eines gebrauchten Buchs bei Amazon für 1,99 Euro, tatsächlich innerhalb des Lernangebots Gebrauch gemacht wird.

8. **Hausaufgaben, Hilfe und Üben – Üben – Üben**: In allen Fällen gilt, dass jeder Schritt von jedem Teilnehmer und jeder Teilnehmerin mindestens einmal mit Hilfestellung und einmal alleine geübt werden sollte, bevor es weitergeht. Wenn ein Lernangebot nur ein- oder zweimal in der Woche

stattfindet, sollten Hausaufgaben mitgegeben werden, die entweder genau das im Angebot Geübte noch einmal wiederholen oder es in einer leichten Variante üben lassen. Da dabei mit großer Wahrscheinlichkeit Fragen auftreten, sollte ein Hilfsangebot in Form einer persönlichen oder telefonischen Sprechstunde an ein oder zwei Zwischenterminen angeboten werden.

9. **Unterstützungsangebote und Nachsorge:** Ein Lernangebot endet meistens bevor sich wirklich alle Teilnehmenden das Gelernte nachhaltig angeeignet haben. Manche Seniorinnen und Senioren nehmen erst gar nicht an einem Training teil, weil sie Zweifel an ihrer Lernfähigkeit haben und für sich schon vorher einen anschließenden Unterstützungsbedarf vermuten. Andere haben vielleicht schon früher einmal ein Lernangebot besucht, besitzen nun ein neues Gerät oder erwägen die Anschaffung, vielleicht haben sie auch einige Anwendungen wieder vergessen. In diesen Fällen sind Unterstützungsangebote wie regelmäßige Sprechstunden oder organisierte Gesprächsgruppen zum Erfahrungsaustausch hilfreich. Schon bei der Ankündigung eines Lernangebots sollte darauf hingewiesen werden, dass es während und nach dem Angebot persönliche und/oder telefonische Sprechstunden gibt. Außerdem kann in einem Lernangebot auf andere existierende Unterstützungsangebote mit Lernvideos u. ä. hingewiesen werden.

10. **Nicht nur gemeint, sondern auch gut gemacht:** Nicht jedes Angebot, das zur Förderung digitaler Kompetenzen älterer Menschen gemacht wird, ist für diese Zielgruppe auch wirklich geeignet und effektiv. Deshalb müssen im Sinne einer responsiven Digitalisierungspolitik Qualitätsmaßstäbe für Angebote definiert werden, deren Einhaltung regelmäßig evaluiert werden, damit das Ziel der nachhaltigen Teilhabe auch der älteren Menschen an der digitalen Gesellschaft erreicht werden kann. Dabei sind auch Mindestanforderungen an Kursleiter, Trainer und Sprechstundengeber zu definieren die neben Internetkenntnissen auch die Eignung zur Erreichung der Lernziele der Ermutigung und der Stärkung von Selbstwirksamkeit umfassen.

A.3 Eingangsfragebogen

Fragebogen für Gruppenbildung und inhaltliche Planung in der konstituierenden Sitzung

Dieses Angebot ist kein bereits durchgeplanter Kurs mit einem festen Lehrplan.

Die 10 Treffen sollen nach Ihren Bedürfnissen und Ihrem Lerntempo gestaltet werden. Daher möchten wir drei Teilgruppen mit jeweils ähnlichen Vorkenntnissen bilden. 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 Google-Account	○	○
- Anfängerkenntnisse		
- schon fortgeschrittene Kenntnisse		
Ich habe zu Hause WLAN	○	○
Ich habe Unterstützung bei Problemen mit dem Internet durch…		
Ich habe keinerlei Unterstützung	○	

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

Ich möchte gerne ein Tablet für die Dauer des Trainings 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 ○

Name _____

Adresse _____

Diese Daten sind erforderlich für die Abrechnung des Projekts gegenüber dem Senator für Finanzen, für den Fall der Ausleihe oder der Unterstützung zu Hause.

Sie werden ausschließlich für die Durchführung des Trainings verwendet und nach Beendigung des Projekts einschließlich der Abnahme Kostenabrechnung gelöscht.

Ich habe diese Information zur Kenntnis genommen

Bremen, den _____

A.4 Bedarfserhebung

Was möchten Sie in den kommenden zwei Monaten lernen? Bitte kennzeichnen Sie fünf der folgenden Möglichkeiten	
Ich hätte gerne mehr Kontakt zu Kindern, Enkeln und Bekannten und möchte dazu E-Mail, WhatsApp u.ä. lernen.	
Ich möchte meinen Alltag mit einem digitalen Kalender besser organisieren.	
Ich spiele gerne, alleine und mit anderen, und möchte neue Spiele kennenlernen.	
Ich fotografiere gerne und möchte Fotos auch verschicken.	
Ich möchte meine Mobilität mit Stadtplänen Fahrplänen und Navigation verbessern.	
Ich möchte mich stets aktuell informieren (z.B. Tagesschau, Tageszeitung online).	
Ich möchte gerne mein Wissen zu Themen, die mich interessieren, erweitern und vertiefen und lernen wie man dazu eine Suchmaschine nutzt.	
Ich suche neue Möglichkeiten der Unterhaltung mit Film, Musik und Fernsehen.	
Ich reise gerne und möchte mehr über Reiseziele und -angebote erfahren.	
Ich würde vor dem Einkauf gerne Preise im Internet vergleichen und evtl. auch online bestellen.	
Ich möchte Formulare der Verwaltung ausdrucken oder online ausfüllen, Anfragen stellen und mich über Vorschriften informieren.	
Ich möchte mit einem Testkonto einmal probieren, wie Online-Banking funktioniert.	
Ich möchte digitale Bücher und Zeitschriften (e-books) online kaufen oder von der Stadtbibliothek online ausleihen und auf dem Tablet lesen und dabei die Schrift an meine Augen anpassen.	

A.5 Protokoll

Protokoll Trainingseinheit Digitalambulanz Huchting	
Datum	
Einheit Nr.	
Thema	

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

    a. Welche Anwendungen haben Sie an welchen Beispielen gezeigt?

    b. Wie lange?

    c. Wie war das Ergebnis am Ende der Sitzung?

Testaufgabe:

Wie war das Ergebnis?

2. **Was haben Sie sonst noch gemacht? Welche Fragen hatten die Teilnehmenden?**

3. **Welche Hausaufgaben haben sie vereinbart?**

4. **Welche Materialiern / Arbeitsblätter haben sie eingesetzt?**

    a. Wie beurteilen Sie sie?

A.6 Lernerfolge / verbliebene Schwierigkeiten

Welche Schwierigkeiten hatten sie bei der Bedienung und Nutzung?

	Kein Problem	Nur am Anfang	Immer noch
An- und Ausschalten	○	○	○
Die Apps erkennen und unterscheiden	○	○	○
Wieder zurück zum Start-Bildschirmn	○	○	○
Beim Lesen (Größe der Schrift)	○	○	○
Berühren und Wischen	○	○	○
Texte (z.B,: E-Mails) mit der Bildschirmtastatur schreiben	○	○	○
Die Treffer-Liste bei Google verstehen und richtig Seiten auswählen	○	○	○
E-Mails-Versenden	○	○	○
E-Mails Empfangen			
Fotos bei E-Mails anhängen	○	○	○
Fotos mit WhatsApp verschicken	○	○	○
Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden	○	○	○
Phishing Mails erkennen	○	○	○
Die Inhalte aufgerufener Seiten verstehen und das Wichtige erkennen	○	○	○
Phishing Mails erkennen	○	○	○
Werbung von Sachinformation unterscheiden Die Sprachfunktion nutzen _____	○	○	○
_____ _____	○	○	○

Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel. ++49(0)421 218-56590
Fax: ++49(0)421 218-56599
E-Mail: info@ifib-consult.de
www.ifib-consult.de