

**Aufsuchende Digitalassistentz
Erfahrungsbericht über ein Pilotprojekt
Im Rahmen der
„Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienstleistungen“**

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 der Senatorin für Finanzen

Autoren/Verantwortliches Projektteam

Prof. Dr. Herbert Kubicek

Inhaltsverzeichnis

1	Projektziel und -design	1
2	Die Digitalassistentinnen und -assistenten.....	5
3	Die Kundinnen und Kunden.....	8
4	Die Nutzung der Tablet PC.....	14
5	Lernerfolge.....	20
6	Zufriedenheit mit der Assistenz	22
7	Wie soll und kann es weitergehen?.....	23
7.1	Die Kundinnen	23
7.2	Die Assistent*innen.....	26
7.3	Die Dienstleistungszentren	28
7.4	Weitere Träger	29
8	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für eine Digitale Daseinsvorsorge .	31
8.1	8.1 Die Vielfalt als Herausforderung	31
8.2	Differenzierung von Assistenzstufen	33
8.3	Konkrete Vorschläge für zwei Folgeprojekte	37
Anhang	39
A.1	Literaturverzeichnis.....	39
A.2	Übersicht Teilnehmer*innen.....	39
A.3	Persönliche Erfahrungsberichte und Eindrücke der Assistent*innen	40
A.4	Projektfortsetzung beim DRK	53
A.5	Erstattungsfähige Hilfen zur Pflege	55

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Alterslücke bei der Internetnutzung 2001 bis 2008	1
Abbildung 2: Onliner und Offliner nach 5-Jahres-Altersgruppen.....	2
Abbildung 3: Das Team der Digitalassistent*innen im Rahmen des Bremer Herbsthelferprojekts.....	6
Abbildung 4: Altersverteilung der Kund*innen	10
Abbildung 5: Höchster Bildungsabschluss der Kund*innen	11
Abbildung 6: Grad der Mobilität der Kund*innen	11
Abbildung 7: Pflegegrade der Kund*innen	12
Abbildung 8: Selbsteinschätzung der Sinneskräfte.....	12
Abbildung 9: Häufigkeit der Kontakte mit Kindern und Eltern	13
Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Tablet-PC	14
Abbildung 11: Gratifikationen der Internet-Nutzung	19
Abbildung 12: Handout "Die wichtigsten Drei"	21
Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Assistenz	22
Abbildung 14: Aussagen zur Fortsetzung der Tablet-Nutzung.....	24
Abbildung 15: Die Digitalassistentengruppe der ambulanten Versorgungsbrücken	30
Abbildung 16: Unterschiedliche Barrieren als Herausforderungen für eine responsive Digitalisierungs-po-litik (Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 196) ...	33
Abbildung 17: Assistenzstufen im Rahmen einer responsiven Digitalisierungsstrategie für ältere Menschen.....	34

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Nutzung von Kommunikationsdiensten in verschiedenen Studien.....	16
Tabelle 2: Lernerfolge bei verschiedenen Anwendungen der Tablet PC.....	15
Tabelle 3: Rangfolge der am häufigsten genutzten Anwendungen.....	18
Tabelle 4: Rangfolge der Gratifikationen der Internet-Nutzung.....	19
Tabelle 5: Lernerfolge und verbliebene Schwierigkeiten	21
Tabelle 6: Zufriedenheit mit der Assistenz	23
Tabelle 7: Aussagen zur Fortsetzung der Tablet-Nutzung	25

1 Projektziel und -design

Das Projekt Herbsthelfer - Bremer Verbund für Seniorendienste zielt darauf ab, neue Dienstleistungen im Quartier zu erproben, die es älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität erlauben, länger in ihrer Wohnung zu bleiben. Die im ursprünglichen Konzept zur Erprobung vorgesehenen Dienste waren alle analoger Natur¹. Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung gibt es jedoch auch hohe Erwartungen, dass das Internet und andere digitale Technologien diesem Ziel sogar noch besser dienen und die alltägliche Versorgung und auch die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen fördern können. Der breiten Nutzung dieser Chancen steht jedoch die sogenannte Alterslücke bei der Internetnutzung entgegen: Der Anteil der älteren Menschen an den Internetnutzenden ist deutlich niedriger als derjenige jüngerer Menschen (Abb. 1).

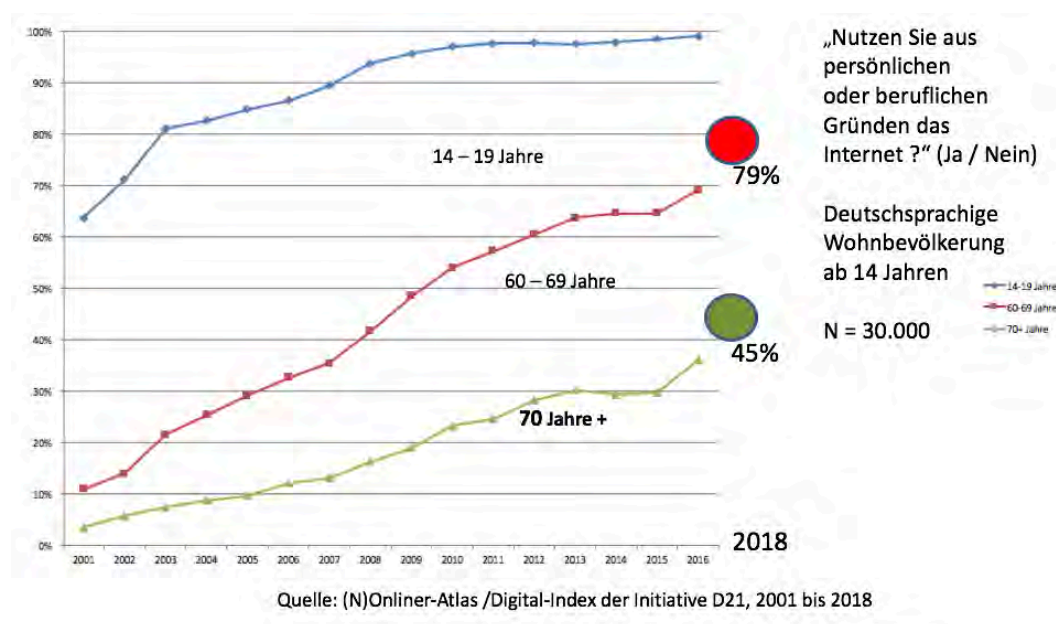


Abbildung 1: Die Alterslücke bei der Internetnutzung 2001 bis 2018

Dieser Abstand wird mit zunehmendem Alter immer größer. Der Wendepunkt, an dem der Anteil der Offliner größer wird als der der Onliner, liegt zwischen 70 und 75 Jahren. Von den über 80-jährigen hatten 2016 neun von zehn befragten Personen noch nie das Internet genutzt (Abb.2).

¹ Siehe die Projektbeschreibungen auf https://www.finanzen.bremen.de/neue_verwaltung/herbsthelfer-61017

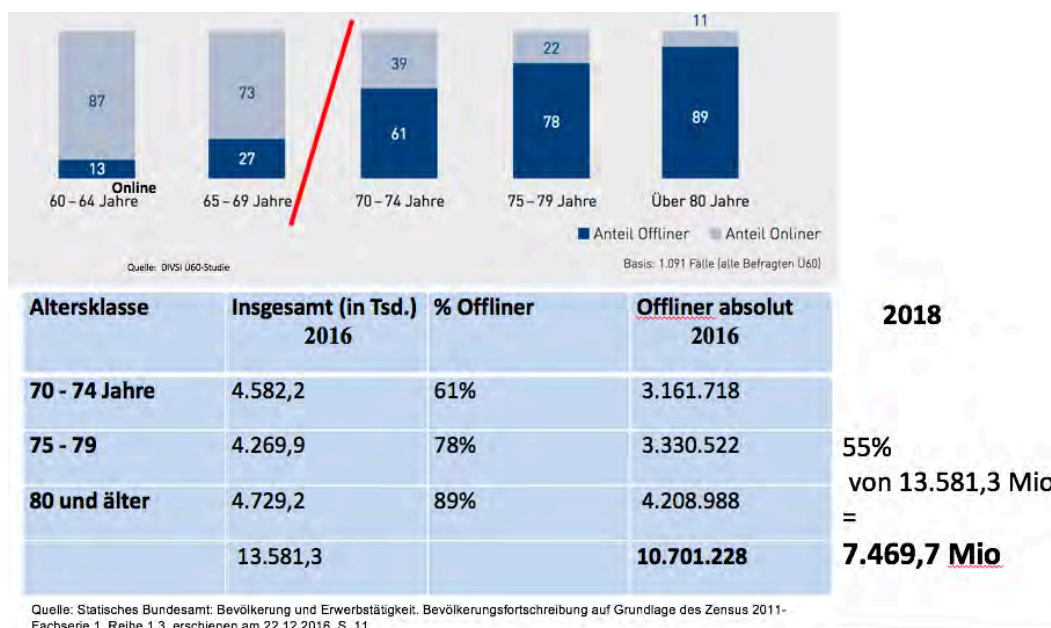


Abbildung 2: Onliner und Offliner nach 5-Jahres-Altersgruppen

Für Bremen gab es nach diesen Relationen 2016 ca. 82.000 Offliner im Alter über 70 Jahren.

Seit es diese statistischen Erhebungen gibt, gibt es auch Projekte zur Förderung der Medienkompetenz älterer Menschen. Seit einigen Jahren wird dabei betont, dass ältere Menschen anders lernen, dass es auch darum geht, Selbstvertrauen zu stärken, ihnen die Chancen des Internet im Alltag konkret aufzuzeigen und sie so zu motivieren, noch einmal etwas ganz Neues zu erlernen. Dazu gibt es schon seit längerem Projekte mit Technikbotschaftern, Internetpaten, Technikbegleitern u.ä.² Überwiegend handelt es sich dabei jedoch um wohnungsnah stationäre Unterstützungsangebote in Form von Sprechstunden oder regelmäßigen Runden in Begegnungsstätten, Seniorentreffs u.ä., die von interessierten Personen mit ihren eigenen Geräten aufgesucht werden. Nur selten richten sich die Angebote an ältere Menschen, die nicht in der Lage sind, solche Orte aufzusuchen. Aus einem Projekt in Gelsenkirchen wird berichtet, dass es neben Formaten unterschiedlicher Sprechstunden auch Formate für Pflegepersonen und Betreuungskräfte der häuslichen Versorgung gab. Diese haben nicht selbst technische Einführungen oder Unterstützung geleistet, sondern die von ihnen betreuten Personen motiviert und bei Interesse Techniklots*innen vermittelt,

² Vgl. Kubicek, Herbert und Barbara Lipka: Nutzung und Nutzen des Internet im Alter. Empirische Befunde zur Alterslücke und Empfehlungen für eine responsive Digitalisierungspolitik. Leipzig 2017 sowie: Bubolz-Lutz, Elisabeth und Janina Stiel: Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier. Forschungsinstitut Geragogik, Fachhochschule Dortmund. Dortmund 2018

die auch die Sprechstunden abhalten und dazu geschult wurden.³ Leider gibt es keine näheren Angaben, was die Techniklots*innen konkret mit den aufgesuchten Personen wie lange und wie oft gemacht haben und welche Erfolge sie erzielt haben.

In Hannover gibt es seit 2017 das Projekt „Medien- und Techniklotsen Hannover“ (MuTH) im Rahmen des kommunalen Seniorenservice der Stadt.⁴ 28 ehrenamtliche Medien- und Techniklots*innen im Alter zwischen 30 und 76 Jahren bieten nach einer umfangreichen Schulung bei der VHS älteren Menschen Hilfe bei der Nutzung von Smartphones und Tablet PCs an. Dies geschieht in Form von Sprechstunden in Senior*inneneinrichtungen oder in der häuslichen Umgebung. Nach einem Bericht vom November 2018 sollen sie pro Jahr 1.900 Klient*innen bei der Aneignung von neuen Medien sowie bei der Einrichtung und Bedienung von E-Mailprogrammen, Instant Messenger, Social Media, Videotelefonie oder digitalen Nachbarschaftsplattformen geholfen haben. Die Nutzung dieser digitalen Dienste erscheint geeignet, der mit zunehmendem Alter fortschreitenden Einsamkeit zu begegnen.

In beiden Projekten wird allerdings nicht auf das sogenannte Investitionsdilemma eingegangen. Sie wenden sich nur an Personen, die bereits ein Smartphone oder einen Tablet PC besitzen. In allen Umfragen liegt der Hauptgrund für die Nicht-Nutzung des Internet darin, dass die älteren Menschen für sich keinen Nutzen erwarten und/oder es sich nicht zutrauen, das Internet richtig zu nutzen. Wer an dem Nutzen von etwas Unbekanntem zweifelt, wird sich jedoch nicht für mehrere hundert Euro das notwendige Smartphone oder Tablet und einen Vertrag für einen Internetzugang anschaffen.⁵ Die Stiftung Digitale Chancen, die 2002 mit einem Wegweiser zu öffentlichen Interneterfahrungsorten gestartet ist, hat vor diesem Hintergrund seit 2012 zusammen mit der E-Plus-Gruppe, später Telefonica Deutschland, das Projekt „Digital mobil im Alter“ gestartet, in welchem Senior*inneneinrichtungen für drei Monate Tablet PCs mit einer SIM-Karte leihweise zur Verfügung gestellt bekamen, und diese an ihre Besucher*innen in Verbindung mit einem wöchentlichen Betreuungsprogramm weiterverliehen haben⁶. 2016 wurde dieses Projekt vom Autor und einer Kollegin wissenschaftlich begleitet.⁷ 396 ältere Menschen hatten bei 30

³ Bubolz-Lutz, Elisabeth und Janina Stiel, a.a.O., S. 95 ff.

⁴https://www.senioren-in-niedersachsen.de/index.cfm?uuid=01980B139540EEA686054D352FBB297C&and__uuid=781717248D94443A8F96A5693009FDF0

⁵ Kubicek und Lippa, a.a.O., S.35 ff.

⁶ <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>

⁷ Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 55 ff.

Senior*inneneinrichtungen in Berlin, Düsseldorf, Hamburg und München daran teilgenommen und wurden vor und nach der Ausleihe interviewt. In der daran anknüpfenden Evaluation nach hat sich das Leihmodell grundsätzlich für die Überwindung des Investitionsdilemmas bewährt. Aber es gab auch eine Reihe von Fällen, in denen die Befragten gesagt haben, sie würden gerne die Vorteile des Internet weiter nutzen und sich ein eigenes Gerät anschaffen, aber sie hätten dann niemanden mehr, der ihnen bei Problemen helfen würde und sie hätten mit Sicherheit immer wieder Problem bei der Nutzung der Tablets. Man kann bildhaft sagen: ältere Menschen investieren erst in die Voraussetzungen zur Nutzung des Internet und lassen sich auf ein solches Abenteuer ein, wenn sie an eine Sicherheitsleine angeknüpft sind und sicher sein können, dass im Notfall ein Rettungsboot in der Nähe erreichbar ist.

Wenn dies für Menschen gilt, die noch Begegnungsstätten aufsuchen, ist bei den weniger mobilen oder geistig und psychisch eingeschränkten Senior*innen mit einem noch größeren und vermutlich auch längeren Unterstützungsbedarf zu rechnen. Um diesen näher bestimmen zu können, wurde zusammen mit den am Herbsthelfer-Verbund beteiligten Dienstleistungszentren das Teilprojekt „Aufsuchende Digitalassistenten“ konzipiert und von Februar bis Ende Mai 2019 umgesetzt.

Kurzfristig erschien es nicht sinnvoll, ähnlich wie im Gelsenkirchener Projekt, die bereits tätigen Nachbarschaftshelfer*innen zu Digitalassistent*innen zu qualifizieren. Stattdessen wurde anknüpfend an den Erfahrungen eines niederländischen Pflegedienstes beschlossen, Studierende mit guter Technikkompetenz und sozialem Engagement als Digitalassistent*innen zu gewinnen. Konkret wurde vereinbart:

- Die DLZ schreiben ihre Kund*innen an, ob sie zusätzlich zu der bisherigen Nachbarschaftshilfe Interesse an einer Unterstützung bei der Internetnutzung haben.
- Angeboten wird ein Orientierungsgespräch zu Hause mit einem mitgebrachten Tablet und vorinstallierten Apps, in dem interessante Nutzungsmöglichkeiten aufgezeigt werden und im Anschluss eine unentgeltliche Bereitstellung eines Tablet PC mit SIM-Karte und einer bis zu zwei Stunden dauernden wöchentlichen Unterstützung über drei Monate erfolgen kann.
- Ifib consult startet eine Werbeaktion für Studierende und schlägt den DLZ geeignet erscheinende Kandidat*innen vor. Die DLZ beurteilen die Eignung speziell hinsichtlich der Kommunikation mit älteren Menschen und geben eine Einweisung, ähnlich wie bei den üblichen Nachbarschaftshelfer*innen.

- Aus Projektmitteln wird die erforderliche Anzahl an Tablet PCs als Leihgeräte beschafft.
- Aus Vereinfachungsgründen werden die Assistent*innen bei ifib consult zum üblichen Stundensatz als studentische Hilfskräfte beschäftigt.
- Beim ersten Mal geht eine Mitarbeiterin des DLZ zusammen mit den Studierenden zu den Kund*innen, um Vertrauen zu schaffen, den weiteren Ablauf zu vereinbaren und auch den Leihvertrag zu erklären, den die Kund*innen unterschreiben müssen.
- Die Termine für die wöchentlichen Besuche vereinbaren die Assistent*innen direkt mit ihren Kund*innen. Die DLZ sind daran nicht beteiligt. Die Kund*innen können sich jederzeit an sie wenden, wenn es Probleme mit den Assistent*innen geben sollte.
- Die einzige Gegenleistung der Kund*innen für dieses Angebot besteht darin, dass sie sich am Ende der Leihdauer für ein halbstündiges Interview zur Verfügung stellen.
- Dann entscheiden auch die DLZ, ob sie dieses befristete Probeangebot in das übliche Nachbarschaftshilfe-Modell überführen, in dem die Teilnehmenden für die Unterstützung den üblichen Stundensatz zahlen.

Bei drei am Projekt noch teilnehmenden Trägern wurde von jeweils fünf Assistent*innen pro DLZ ausgegangen, die jeweils zwei Kund*innen betreuen.

Bei der Umsetzung dieses Planes mussten kleinere Modifikationen vorgenommen werden. Im Folgenden wird zunächst die Gewinnung und Zusammensetzung der Digitalassistent*innen beschrieben und anschließend die der Kund*innen.

2 Die Digitalassistentinnen und -assistenten

Um Studierende für die Digitalassistentenz zu gewinnen, wurden Anzeigen auf den Online-Plattformen der Universität geschaltet und Lehrende in der Informatik, den Medienwissenschaften sowie den Gesundheits- und Pflegewissenschaften direkt angesprochen, um die Stellenangebote in ihren Veranstaltungen bekannt zu machen. Daraufhin sind jedoch nur sieben Bewerbungen eingegangen. Zwei Bewerberinnen haben nach einem Vorstellungsgespräch abgesagt, weil Ihnen der Aufwand im Verhältnis zur Bezahlung nicht attraktiv erschien. Denn bezahlt werden sollte nur die bei den Kund*innen verbrachte Zeit, ohne An- und Abfahrtszeiten, zu dem üblichen Stundensatz für Studentische Hilfskräfte von 11,87 Euro. Daraufhin haben die DLZ selbst in ihrem Umfeld geworben und vier Interessierte mit sehr unterschiedlichem Hintergrund und unterschiedlicher Motivation

gefunden. Das Team der insgesamt neun Digitalassistent*innen (Abb. 3) setzt sich aus fünf Studierenden und vier ältere Personen (Mitte 50 bis Anfang 70) zusammen, die unterschiedliche Transfereinkünfte beziehen.

Für die Dokumentation während des Projekts wurden Pseudonyme verwendet. Danach kann folgende Kurzkennzeichnung erfolgen:

Die Studierenden

„**Anita**“, Jg. 1990, hat einen Bachelor-Abschluss in Gesundheitsförderung und einen Master of Arts in Public Health. Sie hatte zuvor schon ein freiwilliges ökologisches Jahr absolviert.

„**Digital**“, Jg. 1992, hat eine Berufsausbildung als Physikalisch Technischer Assistent und studiert Internationale Medieninformatik an der Hochschule Bremen. Er schreibt zurzeit seine Bachelorarbeit.

„**Frau K**“, Jg. 1996, studiert Integrierte Europastudien und schreibt ebenfalls ihre Bachelorarbeit.

„**LB**“, Jg. 1995, steht kurz vor ihrem Bachelor-Abschluss in Politikwissenschaft. Sie ist hochschulpolitisch engagiert, u.a. als gewählte Vertreterin im Autonomen Feministischen Referat des Asta der Universität Bremen.

„**Reinh.**“, Jg. 1991, hat einen Bachelor-Abschluss in Wirtschaftsinformatik, bereits als Business Consultant in einer IT-Firma gearbeitet und beginnt sein Master-Studium der Wirtschaftsinformatik an der Universität Bremen.



Abbildung 3: Das Team der Digitalassistent*innen im Rahmen des Bremer Herbsthelferprojekts

Die Älteren

„**Mila**“, Mitte 50, ist ausgebildete Heilpädagogin, hat ein Zertifikat als Coach und ist zurzeit arbeitssuchend.

„**Amy**“ ist pensionierter Vollzugsbeamter, hat bereits als Nachbarschaftshelfer für ein DLZ gearbeitet, findet Digitalassistenten interessanter als die analogen Unterstützungstätigkeiten im Haushalt.

„**Assistent**“, Jg. 1964, ist nach verschiedenen Aushilfstätigkeiten seit 1987 aus gesundheitlichen Gründen arbeitslos, jedoch mobil und hat gelegentlich schon IT-Unterstützung im Bekanntenkreis geleistet.

„**Gypsy**“, Jg. 1952, hat früher als freier Handelsvertreter gearbeitet, aufgrund gesundheitlicher Probleme dann nur noch diverse Aushilfstätigkeiten übernommen. Seit 2000 ist er erwerbsunfähig, hat aber ebenfalls Erfahrungen mit IT-Unterstützung im Bekanntenkreis.

Für die Bezieher von Transfereinkommen musste eine andere Form der Beschäftigung gefunden werden. Nach der Abwägung verschiedener Optionen erfolgte eine Vertragsgestaltung analog zu der der Dienstleistungszentren mit ihren Nachbarschaftshelfer*innen, in Form einer steuer- und abgabenfreien Aufwandsentschädigung, der sog. Übungsleiterpauschale für pädagogische Tätigkeiten für gemeinnützige Organisationen. Konkret bedeutet dies eine Vergütung für die Betreuung von zwei Kund*innen und die wöchentliche Besprechung in Höhe von 240,00 Euro im Monat.

Im Februar fanden vier Einführungssitzungen in den Räumen des Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) statt, in denen aufgrund einer früheren Studie über die Erfahrungen mit der Ausleihe von Tablet PCs an Besucher*innen von Seniorentreffs und Begegnungsstätten bevorzugte Apps und typische Schwierigkeiten älterer Menschen bei der Benutzung des Internet mit Tablet PCs vorgestellt und diskutiert wurden.⁸ Dabei wurden auch die Probleme oft geringer Selbstwirksamkeit, körperlicher Beeinträchtigungen und fehlender Lernerfahrung thematisiert und die Assistent*innen wurden darauf vorbereitet, dass sie mit viel Geduld wiederholt üben und ihre Kund*innen immer wieder ermutigen sollen. Außerdem wurden Handreichungen und Anleitungen der BAGSO zu Anwendungen wie E-Mail, WhatsApp, Suchmaschinen und Digitalem Fernsehen besprochen, die in der Materialfundgrube des Digitalkompass zur Verfügung stehen.⁹ Sie sollten bei Bedarf an die Kund*innen weitergegeben und mit ihnen besprochen werden, da diese erfahrungsgemäß gerne etwas Schriftliches zum Nachsehen haben möchten.

⁸ Vgl. Kubicek, Herbert und Barbara Lippa, a.a.O. sowie verschiedene Unterlagen aus dem Projekt „Digital mobil im Alter“ der Stiftung Digitale Chancen in Kooperation mit Telefonica Deutschland, verfügbar auf <https://digital-mobil-im-alter.de/> und <https://www.digitale-chancen.de/content/sdcprojekte/index.cfm/action.show/key.62/secid.144/lang.1>

⁹ <https://www.digital-kompass.de/>

Die Assistent*innen sollten selbst zum Zeigen der einzelnen Anwendungen dieselben Geräte wie die Kund*innen nutzen. Dazu wurden projektseitig 30 Samsung Galaxy 10“ Tablets mit SIM-Karten-Vorrichtung beschafft, die in verschiedenen Tests gut bewertet worden waren. Diese wurden von den Assistent*innen eingerichtet. Einige, in dem früheren Projekt gern genutzte Apps, wie die des lokalen ÖPNV und der lokalen Tageszeitung, die Mediathek von ARD und ZDF, sowie ausgewählte Spiele wurden vorinstalliert. Ein Mitarbeiter der Stiftung Digitale Chancen zeigte ein Verfahren, wie die Apps von einem Master Tablet auf alle Leihgeräte übertragen werden können. Da sich in dem früheren Projekt gezeigt hat, dass die recht kleinen Icons der Apps teilweise nicht gut erkannt werden, wurde eine spezielle Software mit größeren Icons installiert.¹⁰ Da die meisten Kund*innen keinen Internetzugang hatten, wurden aufladbare Prepaid-SIM-Karten mit einem Startguthaben von 10 Euro projektseitig bereitgestellt. Bei der Aktivierung dieser Karten wurde diskutiert, ob man die seit Jahresbeginn gesetzlich vorgeschriebene Prozedur der Authentifizierung mit dem Personalausweis in einem Video-Chat den teilweise ängstlichen Kund*innen zumuten kann. Da es bei der Nutzung von Prepaid-Karten kein finanzielles Risiko gibt, waren die Assistent*innen bereit, die Karten auf ihren Namen zu registrieren und jeden Monat mit einem projektseitig bereitgestellten Guthaben von ebenfalls 10 Euro aufzuladen.

Dann folgte, von Anfang März bis Ende Mai, die auf drei Monate begrenzte Ausleihe und Assistenzzeit. Neben einem von den Kund*innen zu bestätigenden Stundenzettel war über jeden Besuch ein Protokoll zu erstellen, in dem kurz zu beschreiben war, was gezeigt und geübt wurde, welche Hausaufgaben vereinbart wurden sowie ob bzw. wie diese erledigt wurden und welcher Lernfortschritt zu verzeichnen war. Einmal in der Woche sind alle Assistent*innen im ifib zu einem Erfahrungsaustausch zusammengekommen und konnten sich gegenseitig hilfreiche Tipps geben.

3 Die Kundinnen und Kunden

Die Kund*innen wurden, wie geplant, über die drei beteiligten DLZ geworben. Grundsätzlich in Frage kommende Kund*innen der Nachbarschaftshilfe wurden angeschrieben oder angerufen, ob sie zusätzlich an einer Digitalassistent*innen mit einem Leihgerät interessiert sind und ein unverbindliches Orientierungsgespräch wünschen. So wurden insgesamt 15 Personen gewonnen:

- über das DLZ der AWO in Walle vier Kundinnen,

¹⁰ <http://novalauncher.com/>

- über das DLZ des DRL in Mitte und Hastedt vier Kundinnen und drei Kunden,
- über das DLZ der Paritätischen Gesellschaft in Horn drei Kundinnen und ein Kunde.

Eine Kundin ist kurz nach Beginn des Projekts langfristig erkrankt und konnte nicht teilnehmen. Die anderen wurden jeweils gemeinsam von einer Mitarbeiterin des DLZ und der Assistentin bzw. dem Assistenten zu Hause besucht, um ihnen das Angebot der unentgeltlichen Ausleihe eines Tablet PC für drei Monate und einer wöchentlichen Unterstützung von bis zu zwei Stunden zu erläutern und sich persönlich vorzustellen. Alle haben das Angebot angenommen und einen Leihvertrag unterschrieben. Bei einem Kunden hat sich beim zweiten Termin herausgestellt, dass er kein Interesse an der Benutzung eines Tablet PC hat, sondern Unterstützung bei der Erstellung einer PowerPoint Präsentation für einen Vortrag wünscht, den er übernommen hatte, aber alleine damit nicht zurechtkam. Da es keinen konkurrierenden Bedarf gab und der Vertrag mit der Assistentin bereits geschlossen war, wurde dieser atypische Fall zugelassen, in der hier vorgelegten Auswertung jedoch nicht einbezogen.

Die Besuchstermine wurden individuell vereinbart. Ursprünglich war vorgesehen, dass pro Woche zwei Besuche à 45 Minuten stattfinden. In den meisten Fällen wurde jedoch nur ein Besuch pro Woche von 90 Minuten vereinbart, zum Teil auf Wunsch der Assistent*innen, um die nicht bezahlten Wegezeiten zu reduzieren, zum Teil aber auch auf Wunsch der Kund*innen, die gerne auch von sich erzählten und/oder mehr Zeit zum gemeinsamen Üben benötigten.

Dieser Bericht basiert auf Interviews mit 13 betreuten Personen in deren Wohnungen. Sie wurden vom Verfasser nach einem einheitlichen Leitfaden in Anwesenheit der zuständigen Mitarbeiterin des jeweiligen DLZ in der zweiten Maihälfte durchgeführt. Die Protokolle der Assistent*innen dienten der Vorbereitung auf diese Interviews und erlaubten es, gezieltere Fragen zu stellen. Weil bei Antworten zu den erworbenen Fähigkeiten teilweise Zweifel an der Selbsteinschätzung der Befragten aufkamen, wurden einzelne Angaben anschließend in einem Gespräch mit der jeweiligen Assistentin verglichen und Abweichungen festgehalten.

In vier Fällen haben die interviewten Personen zusätzlich in einem kurzen Videostatement berichtet, was ihnen mit dem Tablet im Internet besonders Spaß gemacht hat.



Bei den befragten 13 Personen handelt es sich um

- 10 Frauen und 3 Männer
- im Alter zwischen 71 und 87 Jahren (Abb.4),
- die bis auf eine Ausnahme in der eigenen Wohnung leben.
- Ein Mann lebt in einer Residenz mit betreutem Wohnen.
- Bis auf eine Dame leben alle alleine in ihrer Wohnung.

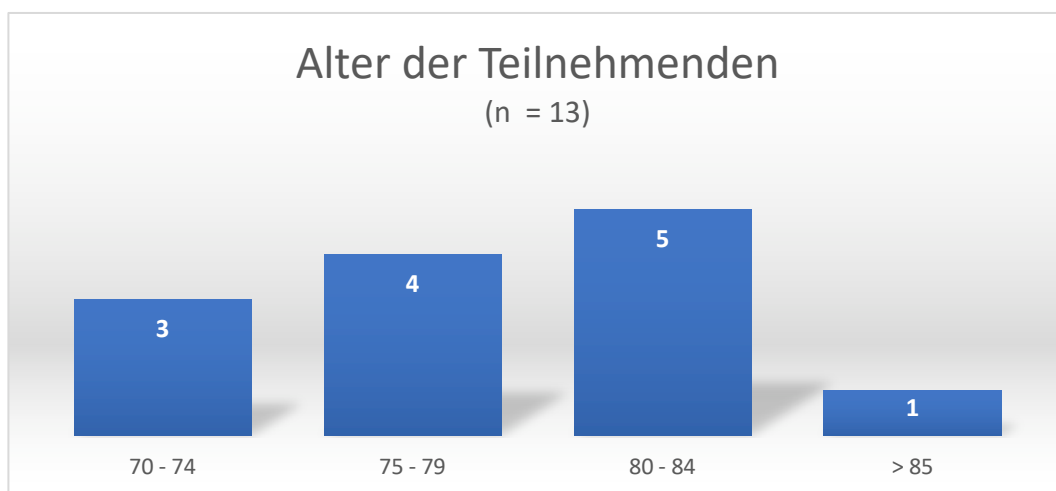


Abbildung 4: Altersverteilung der Kund*innen

Die Bildungsabschlüsse reichen von der einfachen Volksschule bis zum abgeschlossenen Hochschulstudium (Abb. 5):

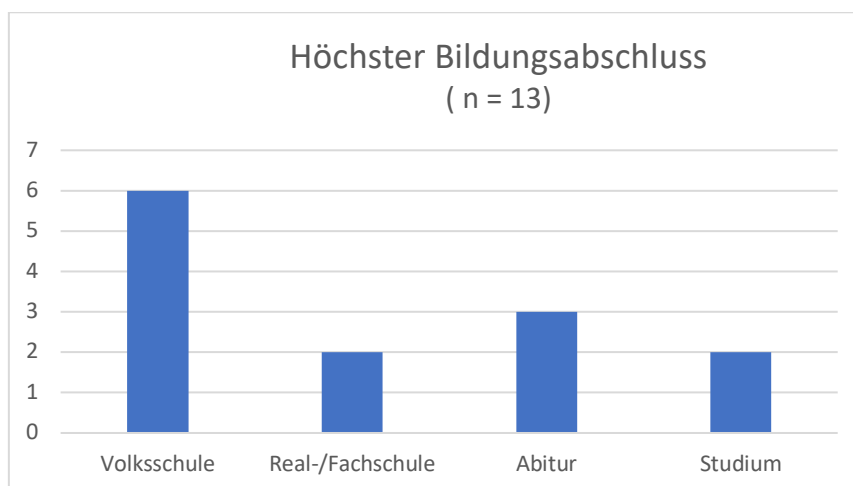


Abbildung 5: Höchster Bildungsabschluss der Kund*innen

Für den Bedarf und das Interesse an bestimmten Anwendungen der Tablet PCs sind bestimmte Aspekte der Fähigkeiten und Lebensverhältnisse relevant. Dazu gehört zunächst die Mobilität:

- Die Mobilität ist überwiegend noch gut.
- Ein Herr ist auf einen Rollstuhl angewiesen und verlässt das Heim kaum.
- Zwei Damen bewegen sich in der Wohnung und nur in der unmittelbaren Nachbarschaft mit einem Rollator.
- Fünf Personen kommen noch überall hin, mit dem ÖPNV oder dem Fahrrad, und
- drei Personen unternehmen noch selbständig Reisen (Abb. 6).

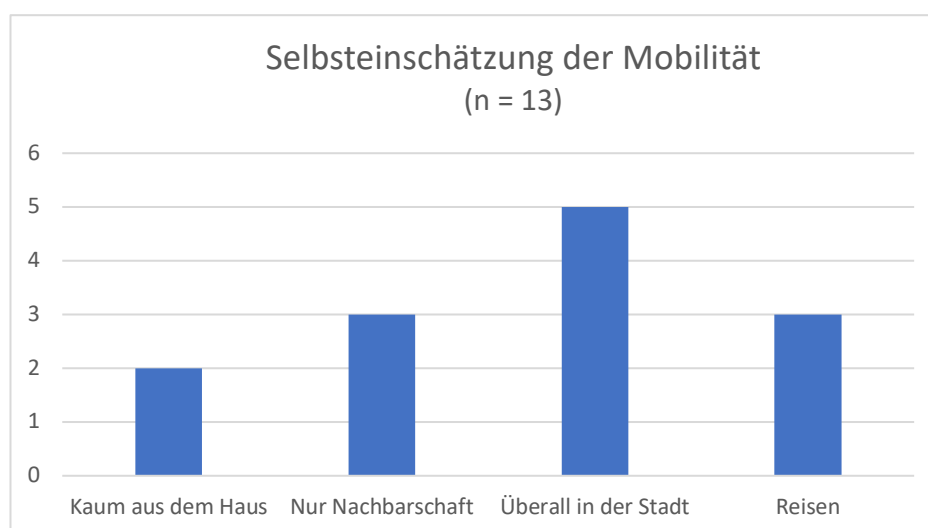


Abbildung 6: Grad der Mobilität der Kund*innen

Weniger als die Hälfte der Teilnehmenden ist demnach nur eingeschränkt mobil. Die Gründe dafür, dass sie Nachbarschaftshilfe in Anspruch nehmen, müssen daher überwiegend andere sein.

Für die Verallgemeinerung der Befunde ist es auch relevant, welchen Pflegegrad die Teilnehmenden haben. Sechs Teilnehmerinnen haben keinen Pflegegrad beantragt oder vor längerer Zeit nach dem alten Stufensystem keinen bewilligt bekommen, hätten heute aber große Chancen auf Pflegegrad 1. Jeweils drei Personen haben den Pflegegrad 1 oder 2 und ein Herr hat Pflegegrad 3, sitzt im Rollstuhl und hat erhebliche Probleme mit dem Gedächtnis (Abb. 7).

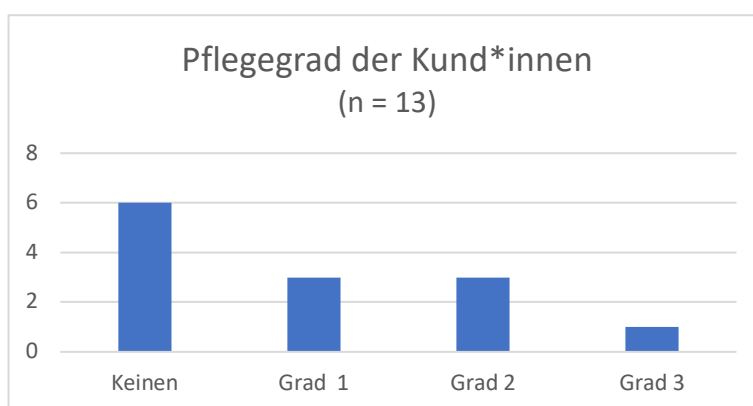


Abbildung 7: Pflegegrade der Kund*innen

Diese Verteilung korreliert mit der der Sinneskräfte. Ein Herr hat nur noch eine Sehleistung von 25%, vier Frauen sagen, dass sie ihre Hände „eher schlecht“ bewegen können und vier Personen räumen ein, dass ihr Gedächtnis „eher schlecht“ ist (Abb. 8).

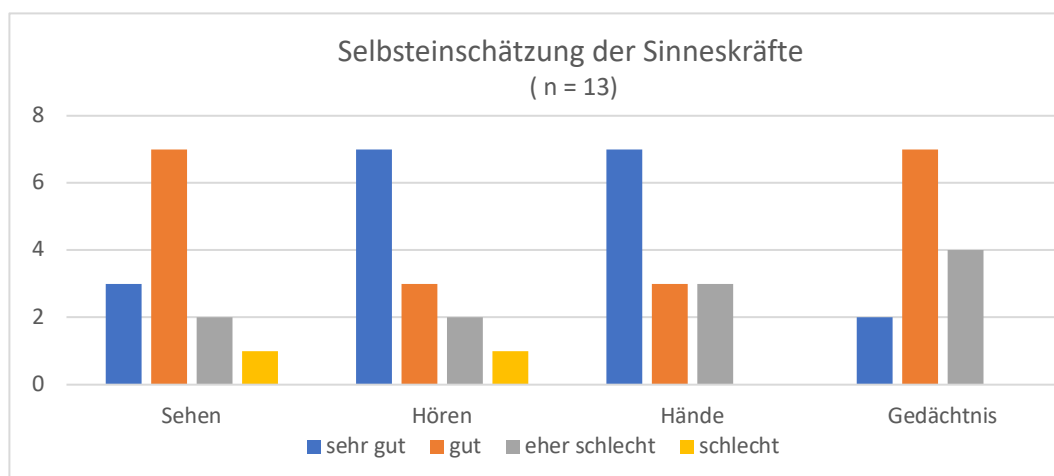


Abbildung 8: Selbsteinschätzung der Sinneskräfte der Kund*innen

Die Assistent*innen bestätigen diese Angaben nicht vollständig. In drei Fällen wird die Gedächtnisleistung aufgrund der Erfahrungen in den drei Monaten eine Stufe schlechter eingeschätzt, in einem Fall sogar zwei Stufen schlechter, weil bei den Besuchen immer wieder dieselben Bedienungsschritte gezeigt und geübt werden mussten.

Zur sozialen Situation ist festzustellen, dass bis auf einen Herrn alle Teilnehmenden Kinder und 10 Personen auch Enkel haben. In vier Fällen erfolgen Besuche wöchentlich oder häufiger und in sechs Fällen gibt es regelmäßige Telefonkontakte. Bei den anderen sind diese Kontakte eher sporadisch und von konkreten Anlässen abhängig. Nur drei Teilnehmende hatten bisher Familienkontakt per E-Mail oder WhatsApp (Abb. 9). Ein Sohn hat seiner Mutter auf einem ausgedienten Laptop eine WhatsApp-Verbindung ausschließlich zu ihm eingerichtet. Alles andere wäre zu verwirrend.

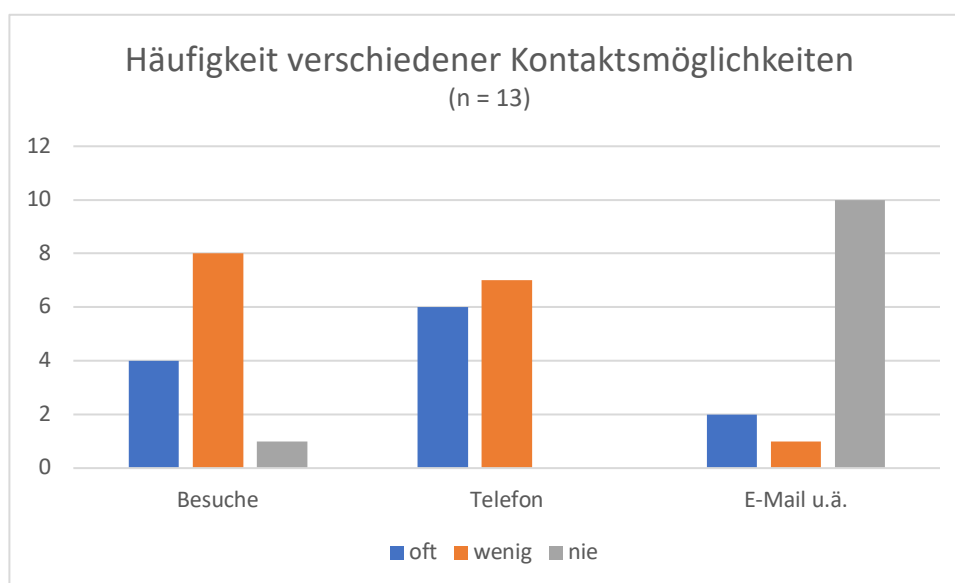


Abbildung 9: Häufigkeit der Kontakte mit Kindern und Enkeln

Die bisherige Digitalausstattung besteht

- bei sechs Teilnehmenden aus einem Laptop oder Desktop-PC.
- Sechs haben ein Smartphone.
- Aber nur vier Personen nutzten damit zuvor das Internet

4 Die Nutzung der Tablet PC

Bis auf zwei Ausnahmen wurden die zwei Betreuungsstunden zu einem Termin von 90 Minuten zusammengefasst. Nur eine Dame meinte nachträglich, dass sie sich nicht so lange konzentrieren konnte und man sich dann unterhalten habe.

Geplant war, dass es bei jedem Besuch Hausaufgaben gibt, die die Kund*innen bis zum nächsten Besuch erledigen. In der Regel sollten nach dem Üben E-Mails oder WhatsApp Nachrichten an die Assistentin bzw. den Assistenten oder an Angehörige geschickt werden oder bestimmte Informationen mit einer Suchmaschine gesucht werden. Nur rund die Hälfte der Teilnehmenden hat diese Hausaufgaben meistens erledigt. Ein Teil war alleine dazu lange Zeit oder auch bis zum Schluss nicht in der Lage. Fünf Kundinnen haben den Tablet PC ausschließlich während des Besuchs genutzt (Abb. 10).

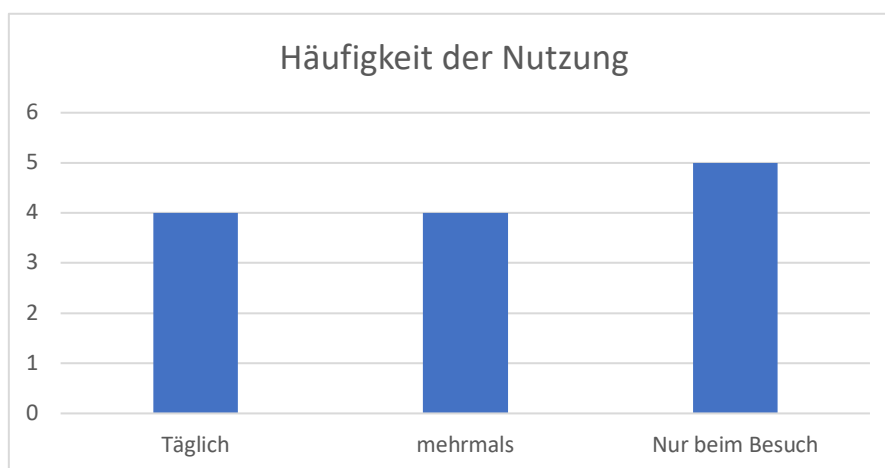


Abbildung 10: Häufigkeit der Nutzung der Tablet-PC

In dem Interview wurde eine Liste mit verschiedenen Anwendungen des Internet vorgelegt¹¹ und es wurde gefragt, was die Teilnehmenden davon

- probieren wollten,
- was sie weiterhin nur mit Hilfe nutzen können,
- bzw. was sie zukünftig alleine nutzen werden.

Diese Angaben wurden den jeweiligen Assistent*innen später in getrennten Gesprächen zur Bestätigung oder Korrektur vorgelegt. Deren Angaben sind in Tabelle 1 jeweils in Klammern ausgewiesen. In neun Fällen weicht die Selbsteinschätzung von der Fremdeinschätzung ab, sieben Mal ist die Fremdeinschätzung schlechter, in drei Fällen aber auch besser. Bei der Diskussion dieser Angaben wurde auch festgestellt, dass den Befragten in einigen Fällen die verwendeten Bezeichnungen nicht geläufig waren:

¹¹ Entnommen aus Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 65

- So wurde Digitales Fernsehen (Mediathek) mit YouTube verwechselt.
- Radio/Musikhören ebenfalls.
- Videotelefonie/Skype wurde mit der Anwendung innerhalb von WhatsApp verwechselt.

Das größte Interesse und die größten Lernerfolge sind beim Fotografieren zu verzeichnen. Fotos Machen und Ansehen wollten elf von dreizehn Teilnehmenden und zehn sagen, sie schaffen das in Zukunft alleine. In zwei Fällen glauben sie Assistentinnen das allerdings nicht. Alle elf wollten diese Fotos dann auch per WhatsApp verschicken und teilen. Das können nach eigener Einschätzung nur sieben Personen, ein Assistent meint, seine Kundin könne das inzwischen auch.

Tabelle 1: Lernversuche und -erfolge bei verschiedenen Anwendungen der Tablet PC

Anwendung	Habe ich mit dem Tablet probiert	Kann ich nicht ohne Hilfe	Werde ich alleine weiter nutzen
Fotos machen	11	1 (3)	10 (8)
E-Mails senden und empfangen	11	3 (4)	8 (7)
Kurznachrichten und Fotos verschicken (z.B. mit WhatsApp)	11	4 (3)	7 (8)
Verschiedene Informationen suchen z.B. mit Google	11	5 (+/- 1)	6 (+/- 1)
Informationen zu Reisen und Unterkünften	7	3	4
Videos ansehen über das Internet (z.B. YouTube)	5 (7)	2	3 (5)
Lesen von Zeitungen, Zeitschriften oder Magazinen	6	0	6
Kalender	6	0	6
Spielen	5	0	5
Fahrpläne von öffentlichen Verkehrsmitteln	5	1	4
Google Earth	5	1	4
Wetter	3	0	3
Informationen über Gesundheitsthemen	5	2	3
Informationen zu Waren und Dienstleistungen (ohne Kauf)	5	2	3
Navigation (z.B. Google Maps)	4	3	1
Kauf von Waren und Dienstleistungen	3	0	3
Skype	3	2	1
Digitales Fernsehen (z.B. ZDF-Mediathek)	3(2)	2	1 (0)
Malen	2	0	2
Radio / Musik hören	2	0	2
Teilnahme in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook)	1	0	1
Notizen	1	0	1
Informationen von Ämtern oder Behörden abrufen	1	0	1

In allen repräsentativen Studien über die Internetnutzung älterer Menschen wird E-Mail deutlich vor WhatsApp genannt (Tabelle 2):

Tabelle 2: Nutzung von Kommunikationsdiensten in verschiedenen Studien

Rang	Anwendung /Internet-Dienst	DmiA >60	DIVSI >60	BIT- KOM 2015 (>65)	ARD/ZDF Online (>70)	D21 Digi- tal Index (>70)	DeStat IKT 2016 (>65)
1	E-Mails senden und empfangen	72 %	87%	91%	69 %		89%
9	Chatten bzw. (Kurz-) Nachrichten und Fotos verschicken über Instant-Messaging-Dienste (z.B. WhatsApp, Snapchat)	28 %	26%	26%	33%	13%	-
15	(Video-)Telefonieren (z.B. Skype)	13%	-	28%	-		21%
16	Teilnahme in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn)	13 %	-	15%	7%	11%	-

(Quelle: Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 72)

In dieser kleinen Stichprobe wurden beide Möglichkeiten etwa gleich häufig probiert. Bei dem Lernerfolg in Bezug auf das Übersenden von Fotos liegt WhatsApp hier sogar vor E-Mail (Tabelle 5). Bemerkenswert ist, dass dabei Datenschutz- und Sicherheitsfragen von den Teilnehmenden nicht thematisiert wurden. Die Assistent*innen sollten ausdrücklich das Problem von Phishing-Mails mit ihren Kund*innen besprechen. In den meisten Fällen wurde dies jedoch nicht im Detail verstanden und daher die Losung ausgegeben: Alles was nicht von bekannten Absendern stammt, sofort ungeöffnet Löschen.

Ebenfalls elf von dreizehn Personen wollten Informationen mit der Suchmaschine Google suchen. Aber nur rund die Hälfte sagt nach drei Monaten Üben, dass sie dies alleine kann und nutzen wird. Die andere Hälfte braucht immer noch Hilfe.

Bei den konkreteren Fragen nach unterschiedlichen Themen wurden Informationen zu Reisen und Unterkünften sieben Mal, Informationen zu Gesundheit und zu Waren und Dienstleistungen je fünf Mal probiert und Informationen von Ämtern und Behörden nur einmal.

Dies deckt sich mit den Ergebnissen der Befragung der Besucher*innen von Begegnungsstätten und hat unterschiedliche Gründe¹². Bei Gesundheitsinformationen vertraut die Mehrheit der Befragten lieber ihren Ärzten und Apotheken und zieht mündliche Informationen mit der Möglichkeit der Rückfrage schriftlichen Informationen vor, die sie vielleicht nicht richtig verstehen. Die fehlende Nutzung von Informationen von Ämtern und Behörden liegt auch daran, dass es nur ein geringes Online-Angebot speziell

¹² Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 112 ff. und 116 ff.

für ältere Menschen gibt, das einen Weg zu einem Amt erspart und solche Kontakte ohnehin nur sehr selten erforderlich sind.

Online-Banking und Bezahlvorgänge sollten ausdrücklich nicht gezeigt und geübt werden. Kontodaten sollten nicht erfragt werden und erst recht kein Onlinekonto mit Zugangsdaten eingerichtet werden, weil dann das Risiko entsteht, dass nicht nachvollzogene Transaktionen den Assistent*innen zu Unrecht angelastet werden. Nur in drei Fällen ist ein Assistent von dieser Vorgabe nach Rücksprache abgewichen, als z.B. mit der Kundin ein Tablet im Internet bestellt wurde.

In der früheren Studie über die Nutzung von ausgeliehenen Tablet PC mit Besucher*innen von Seniorentreffs und Begegnungsstätten war die zweithäufigste Nutzung die Navigation¹³. Diese spielt bei den Teilnehmenden an diesem Projekt nur eine nachgeordnete Rolle. Nur vier Personen wollten die Navigation ausprobieren und nur eine kann es anschließend alleine. Überraschend ist hingegen die relativ häufige und erfolgreiche Nutzung von Google Earth. Nachdem in einer der Besprechungen ein Assistent berichtete, dass er mit seiner Kundin ihren Geburtsort im Ausland mit Google Earth gefunden und angeschaut hat, haben dies andere Assistent*innen ebenfalls angeboten. Fünf Personen haben es probiert und vier können es in Zukunft alleine.

Kein Problem war das Spielen, das allerdings fast ausschließlich mit den vorinstallierten Apps wie Quiz und Kreuzworträtsel auf dem Tablet PC erfolgte und nicht über das Internet. Die fünf Teilnehmenden, die spielen wollten, haben das auch schnell gelernt. Eine Dame hat bei Besuchen ihres Enkels regelmäßig mit ihm Quizoid gespielt und ist dafür sehr gelobt worden.

Schließlich sei noch auf die Standardfunktionen Kalender und Notizen hingewiesen. Sechs Teilnehmende haben den Kalender genutzt, um an Termine wie Arztbesuche erinnert zu werden. Eine ältere Dame, die ihr Gedächtnis als „eher schlecht“ einstuft, hat sich mit Notes ihre umfangreiche Krankheitsgeschichte aufgeschrieben, weil sie befürchtet, sich bei der Einlieferung in ein Krankenhaus oder dem Besuch eines neuen Facharztes nicht an alles zu erinnern und eine wichtige Vorerkrankung eventuell zu übersehen. Außerdem hat sie die Daten ihrer fünf Kinder zusammengestellt, da sie auch hier Details nicht immer erinnert.

Zusätzlich zu der Liste sollten in einer offenen Frage die am häufigsten genutzten Anwendungen genannt werden. In Tabelle 3 sind diese Favoriten nach den Rangplätzen gelistet.

¹³ Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 84 ff.

Tabelle 1: Rangfolge der am häufigsten genutzten Anwendungen

		Rang 1	Rang 2	Rang 3	Rangindex
1	E-Mail	4	2		16
2	WhatsApp	2	3		12
3	Spielen	1	1	3	8
4	Google	2		1	7
5	YouTube	1	1	1	6
6	Fotos		2	1	5
7	Google Earth	1		1	4
8	Wetter	1			3
9	Skype	1			3
10	Radio / Musik		1		2
11	Facebook		1		2
12	Kalender			1	1
13	Malen			1	1

Zusätzlich wurde ein Index aus Rangplatz (3 für Platz 1) und Häufigkeit gebildet: Danach stehen die beiden Kommunikationsdienste an der Spitze, gefolgt von Anwendungen zur Unterhaltung (Spielen und YouTube). Dazwischen, an vierter Stelle steht die Suche nach Informationen.

Diese Rangfolge kann mit der Einschätzung des Nutzens einer Internetnutzung verglichen werden. In der Medienforschung spricht man von Gratifikationen (Belohnungen), die die Nutzung eines Mediums bietet. In der früheren Studie wurden insgesamt acht Gratifikationen unterschieden¹⁴. Diese Liste wurden auch den Befragten in diesem Projekt vorgelegt: und um Zustimmung oder Ablehnung der einzelnen Behauptungen gebeten (Abb.11).

Die größte Zustimmung findet die Aussage, dass man mit dem Internet ständig dazu lernen und sein Wissen erweitern kann. Bei allen anderen Gratifikationen ist die Varianz der Urteile größer. Am größten bei der Antwort zu der Möglichkeit, ein Hobby intensiver zu pflegen. Kontakte mit Familie und Bekannten finden fünf von dreizehn Befragten eher nicht oder nicht wichtig.

¹⁴ Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 141

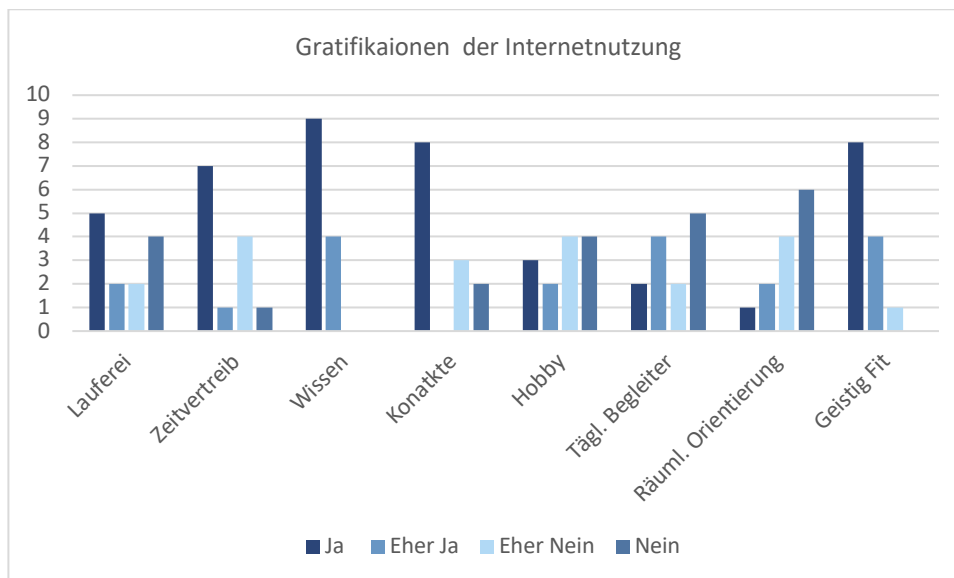


Abbildung 11: Gratifikationen der Internet-Nutzung

Angesichts der Heterogenität der Befragten im Hinblick auf Mobilität, soziale Kontakte und Hobbys sind solche Unterschiede auch zu erwarten. Dennoch kann man auch versuchen, eine Gesamteinschätzung der am häufigsten genannten Gratifikationen zu ermitteln. Dazu wird in Tabelle 4 ein Index berechnet, bei dem die gewichteten Ablehnungen von den gewichteten Zustimmungen abgezogen werden.

Tabelle 2: Rangfolge der Gratifikationen der Internet-Nutzung

Gratifikationen der Internetnutzung	(4) Trifft zu	(3) Trifft eher zu	(2) Trifft eher nicht zu	(1) Trifft nicht zu	Index*)
Mit dem Internet kann ich mein Wissen erweitern und immer noch dazu lernen	9	4	0	0	22
Mit dem Internet kann ich mich geistig fit halten und aktiv bleiben	8	4	1	0	16
Das Internet bietet mir gute Möglichkeiten der Unterhaltung und des Zeitvertreibs.	7	1	4	1	9
Am Internet ist für mich besonders wichtig, dass ich mit meiner Familie, Freunden und Bekannten in Kontakt bleiben kann.	8	0	3	2	9
Das Internet erspart viel Lauferei.	5	2	2	4	2
Das Internet ist für mich zu einem täglichen Begleiter für alle möglichen Fragen und Themen geworden.	2	4	2	5	0

Das Internet ermöglicht es mir, mein Hobby intensiver zu pflegen	3	2	4	4	- 4
Durch das mobile Internet kann ich mich in neuen Umgebungen schneller zurechtfinden.	1	2	4	6	- 12
*) Index Berechnung: gewichtete Zustimmung minus gewichtete Ablehnung = $(4) \times 2 + (3) - (2) - (1) \times 2$					

Danach steht die Gewinnung von Wissen an erster Stelle der möglichen Gratifikationen. Der Aussage, dass man mit dem Internet sein Wissen erweitern kann, stimmen alle Befragten zu und es widerspricht niemand. Wie aus Tabelle 2 ersichtlich ist, wollten dies auch alle probieren. Aber nur die Hälfte kann es am Ende des Projektes alleine. Insofern besteht hier keine Abweichung zwischen Worten und Taten. An zweiter Stelle steht die Möglichkeit, sich geistig fit zu halten und aktiv zu bleiben. Auch hier gibt es eine hohe Zustimmung und nur einen leichten Widerspruch („eher nicht“). Die Möglichkeit der Unterhaltung und des Zeitvertreibs entspricht der Nutzung von Spielen und YouTube und die Kontaktmöglichkeiten der Nutzung der Kommunikationsdienste.

5 Lernerfolge

Die Kund*innen wurden anschließend gefragt, was sie nach der dreimonatigen Übungsphase problemlos können und was teilweise oder immer noch ein Problem ist. Auch diese Angaben wurden anschließend mit den Assistent*innen erörtert. Abweichungen sind wieder in Klammern angegeben (Tabelle 5). Die Fragen beziehen sich sowohl auf die Bedienung der Geräte als auch auf die Benutzung bestimmter Anwendungen.

Unerwartet ist die Aussage von zwei Personen, dass das An- und Ausschalten des Tablet teilweise oder immer noch ein Problem für sie darstellt. Dies bezieht sich auf die Stärke und Dauer des Drückens der entsprechenden Taste. Beim Schreiben von Texten geben ebenfalls zwei Personen an, dass ihnen dies – auch bei Benutzung des zur Verfügung gestellten Stifts – Probleme bereitet. Ein Assistent sieht dies auch bei einer weiteren Kundin. Die Spracheingabe benutzen nur zwei Personen ohne Schwierigkeiten, fünf bzw. sechs Personen haben damit teilweise oder immer ein Problem.

Drei Personen erinnern sich „manchmal“ oder „oft“ nicht, wie sie zurück zum Startbildschirm gelangen, wenn sie auf unerwartete Seiten gestoßen sind. Dies geben sie nach drei Monaten zu, obwohl ihnen seit dem ersten Besuch ein Blatt mit der Erläuterung der drei wichtigsten Tasten gezeigt und immer wieder in Erinnerung gerufen wurde (Abb. 12).

Die wichtigsten Drei

1. An- und Aus-Schalter



Einmaliges kurzes Drücken des obersten Knopfes.

(Darunter befinden sich die Knöpfe zum lauter und leiser schalten)

2. Das Entsperren



Mit einem Finger wischt man von unten nach oben um das Gerät zu entsperren und gelangt so zum Startbildschirm (Bild rechts).



3. Der Startknopf



Mit einem kurzen Drücken auf den Startknopf in der Mitte des Geräts gelangt man aus jeder App wieder zurück zum Startbildschirm.



Abbildung 12: Handout "Die wichtigsten Drei"

Allgemein wird angenommen, dass die direkte Navigation durch Wischen und Berühren einfacher ist als die Benutzung einer Maus, die eine indirekte Koordination erfordert. Für drei bzw. - nach Einschätzung der Assistent*innen - vier Personen ist dies jedoch immer noch ein Problem. Zu Beginn hatten fast alle das Problem, dass sie entweder zu kurz oder zu lange auf die Icons gedrückt hatten. Erst mit Hilfe von Stiften kamen die meisten damit zurecht.

Tabelle 3: Lernerfolge und verbliebene Schwierigkeiten

Gelernt (noch Schwierigkeiten)	Kein Problem	Teilweise	Immer noch ein Problem
An- und Ausschalten	11	1	1
Texte mit der Bildschirmtastatur schreiben (z.B. E-Mails)	11 (10)	1 (2)	1
Zurück zum Start-Bildschirm	10	2	1
Berühren und Wischen	10 (9)	3 (4)	0
Apps erkennen und unterscheiden	8 (6)	3	2 (4)
Lesen und Größe der Schrift verändern	9	2	2
E-Mails empfangen(2 x nicht probiert)	9	0	2
Ein bestimmtes Video bei der Mediathek oder YouTube finden (4 x nicht probiert)	6 (7)	1(0)	2
E-Mails versenden (2 x nicht probiert)	7	1 (0)	3 (4)
Fotos bei E-Mails anhängen (2 x nicht probiert)	7 (6)	0	4 (5)
Suchmaschine Treffer einordnen	7 (8)	1	5 (6)
Fotos mit WhatsApp verschicken (2 x nicht probiert)	6 (6)	4 (3)	1 (2)
Phishing Mails erkennen (2 keine E-Mail)	2 (1)	3	6 (7)
Die Spracheingabe nutzen (5 nicht probiert)	2 (1)	4 (5)	2

Häufiger sind inhaltliche Probleme. Fünf bzw. sechs Personen haben noch Schwierigkeiten, eine gewünschte App anhand der Icons schnell und richtig zu finden. Die Icons und die oft englischsprachigen Kurzbezeichnungen können sie sich nicht gut merken. Die Benutzung von Google mit der Notwendigkeit einer Eingabe von Suchbegriffen und der angezeigten Trefferliste ist noch für die Hälfte der Teilnehmenden ein Problem. Mit YouTube haben weniger Teilnehmende dieses Problem. Bemerkenswert ist, dass mehr Personen Schwierigkeiten bei Anhängen von Fotos an E-Mails angeben als bei WhatsApp.

6 Zufriedenheit mit der Assistenz

Mit ihrer jeweiligen Assistenz waren acht Befragte sehr und fünf überwiegend zufrieden (Abb. 13).

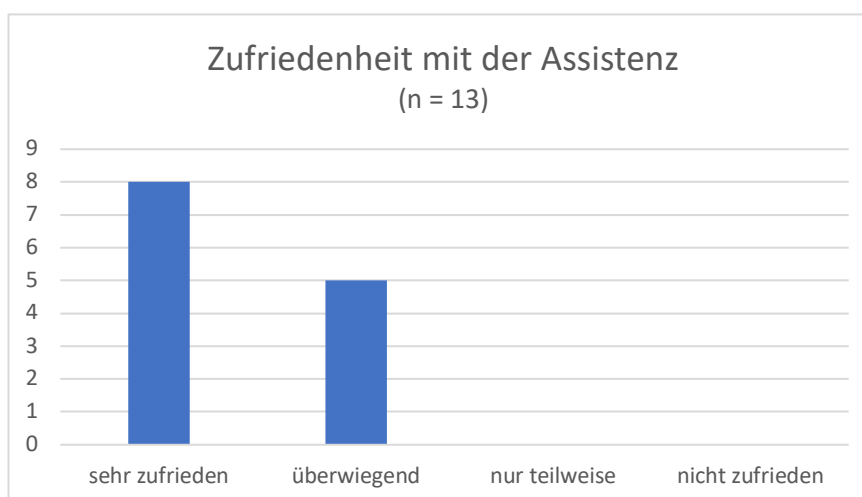


Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Assistenz

Eine nähere Aufschlüsselung zeigt, dass die Befragten die verbliebenen und selbst eingeräumten Schwierigkeiten überwiegend nicht den Assistent*innen, sondern sich selbst zugerechnet haben (Tabelle 6). Elf von dreizehn Befragten stimmen zu, dass ihnen alles erklärt wurde, was sie wissen und tun wollten, und acht bestätigen ein ausreichendes Üben. Die Aussage, dass ihnen jemand anderes etwas schon einmal besser erklärt hat, weisen bis auf eine Ausnahme alle zurück. Bis auf zwei Ausnahmen wird den Assistent*innen auch bestätigt, dass sie Mut gemacht haben, und zehn Personen stimmen ganz oder teilweise zu, dass sie mehr Selbstvertrauen gewonnen haben. Nur vier Personen haben sich manchmal unter Druck gesetzt gefühlt. Für neun Personen war die wöchentliche Unterstützung über drei Monate zu kurz. Im Ergebnis stimmen sieben Personen ganz und drei teilweise zu, dass sie vieles Nützliches für ihren Alltag gelernt haben. Nur drei sagen, dass dies „eher nicht“ oder „nicht“ der Fall war.

Tabelle 4: Zufriedenheit mit der Assistenz

	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu
Wir wurde alles gut erklärt, was ich wissen und tun wollte	11	2		
Andere haben mir schon einmal etwas besser erklärt		1		12
Mir wurde Mut gemacht, wenn ich schon aufgeben wollte (2 x „trifft nicht zu“ weil sie nie aufgeben wollten)	9		2	2
Wir haben auch zwischen den Besuchen geübt	9	2	1	1
Mir wurde alles sehr genau gezeigt und mit mir geübt	8	5		
Ich habe vieles Nützliches für meinen Alltag gelernt	7	3	1	2
Ich habe Selbstvertrauen gewonnen	5	5		3
Die Zeit war viel zu kurz	6	4		3
Ich habe mich manchmal unter Druck gesetzt gefühlt	1	3	1	8

Diese überwiegend positive Beurteilung spiegelt sich auch in dem Wunsch wider, weitermachen zu wollen.

7 Wie soll und kann es weitergehen?

Schon bei den ersten Beratungen zu diesem Projekt wurde von den DLZ die Frage aufgeworfen, wie es nach der dreimonatigen Leihgabe weitergehen kann. Im Fall positiver Erfahrungen sollte noch innerhalb der Leihfrist eine neutrale Beratung zur Anschaffung eines eigenen Geräts und Vertrags, nach Möglichkeit unter Einbeziehung der Verbraucherzentrale, erfolgen. Ob und wie es mit der Assistenz weitergehen kann, wollten die DLZ von den gewonnenen Erfahrungen abhängig machen.

7.1 Die Kundinnen

Schon nach wenigen Wochen hatten drei Kundinnen den Wunsch bzw. die Gelegenheit, ein eigenes Tablet zu erwerben. Da sie mit dem Leihgerät bis auf einen Fall zufrieden waren, fiel ihnen die Wahl nicht schwer. In einem Fall hatte die Kundin Probleme mit ihren Händen beim Greifen und Halten und empfand das Leihgerät beim Halten zum Fotografieren als zu schwer. Da ein vergleichbares Gerät mit deutlich geringerem Gewicht jedoch doppelt so viel kostet, hat sie sich dann auch für dieses Gerät entschieden. Die Bitte um eine Beratung durch die Bremer Verbraucherzentrale wurde abschlägig beschieden, weil eine Produktberatung ausdrücklich untersagt ist. Es wurde jedoch bestätigt, dass die eingesetzten Samsung Galaxy Geräte in Tests stets gut abgeschnitten haben.

In den Diskussionen der Assistent*innen mit ihren Kund*innen haben sich vier verschiedene Optionen herauskristallisiert, die aufgrund der ersten Interviews noch um zwei weitere ergänzt werden mussten (Abb. 14).

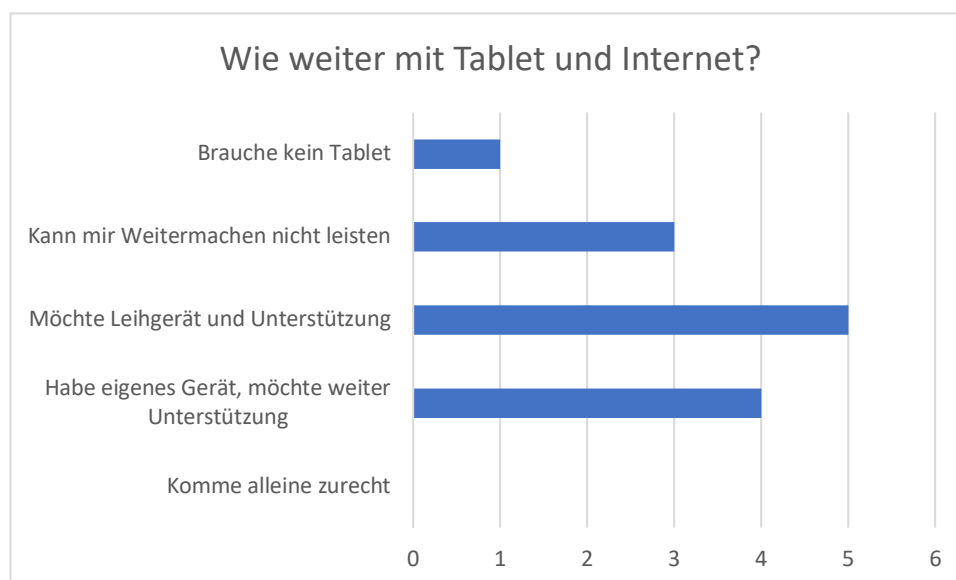


Abbildung 14: Aussagen zur Fortsetzung der Tablet-Nutzung

Für den Erfolg des Projekts spricht, dass nur eine Teilnehmerin erklärt hat, dass ihr ein Tablet keinen Nutzen bringt. Ihr Hobby ist es, 3-D-Karten aus Karton zu erstellen. Diese will sie nicht über das Internet verkaufen. Der Kontakt mit Tochter und Enkel in Bremen konnte nicht intensiviert werden. Eventuell schafft sie sich ein Smartphone an.

Auf der anderen Seite hat niemand angegeben, dass er oder sie das Internet weiter nutzen will und dabei alleine zurechtkommt. Alle zwölf Teilnehmenden, die einen Nutzen für sich erkannt haben, hätten gerne weitere Unterstützung. Angesichts der mehrfachen Aussage, dass die drei Monate zu kurz waren, wurde eine Verlängerung der Leihfrist bis Ende September angeboten. Allerdings ist die Assistenz dann nicht mehr unentgeltlich, sondern von den Kund*innen mit dem üblichen Satz der Nachbarschaftshilfe von 8,50 Euro pro Stunde direkt zu bezahlen. Dieses Angebot hätten gerne alle zwölf Personen angenommen, aber drei haben erklärt, dass sie sich dies finanziell nicht leisten können. Dies ist nachvollziehbar, weil sie von Grundsicherung leben, bei der im aktuellen Warenkorb für das Jahr 2019 ebenso wie bei Hartz IV in dem monatlichen Regelsatz von 424 Euro nur 37,92 Euro für „Nachrichtenübermittlung“ vorgesehen sind.¹⁵ Das reicht kaum für einen Festnetz- und einen Mobilfunkvertrag mit Internetzugang und auf jeden Fall nicht für eine wöchentliche Assistenz zu einem Preis von

¹⁵ <https://www.hartziv.org/regelbedarf.html>

4 x 8,50 Euro pro Monat. Ein Kunde, der viel Geld für nicht erstattete Medikamente ausgeben muss, kann sich noch nicht einmal einen Festnetzanschluss mit WLAN und Internetzugang oder einen kombinierten Mobilfunkvertrag leisten, mit dem er den hohen Datenbedarf für das Anschauen von Musikvideos decken kann.

Tabelle 5: Aussagen zur Fortsetzung der Tablet-Nutzung

	Wie soll es für Sie konkret weitergehen?	
1	Ich möchte nicht weitermachen. Ich brauche kein Tablet.	1
2	Ich habe ein eigenes Gerät /besorge mir eines und komme alleine zurecht.	0
3	Ich habe ein eigenes Gerät /besorge mir eines und möchte weiter von meiner Assistenten unterstützt werden. Das regeln wir untereinander.	2
4	Ich habe ein eigenes Gerät /besorge mir eines möchte weiter von unterstützt werden. Assistent / meine Assistentin das Projekt verlässt, hätte ich gerne über das Dienstleistung eine andere eine andere Person vermittelt.	2
5	Ich möchte das Leihgerät noch bis September behalten und weiter von meiner Assistentin / meiner Assistenten unterstützt werden. Das regeln wir untereinander	5
6	Ich möchte das Leihgerät noch bis September behalten und würde gerne weiter von meiner Assistentin / meiner Assistenten unterstützt werden. Ich kann mir das aber finanziell nicht leisten	2
7	Ich würde gerne weitermachen, kann mir aber keinen Internetanschluss leisten	1

Für die praktische Bedeutung dieser Befunde erscheinen vor allem drei Punkte relevant:

- Es bestanden zwar von Anfang an Zweifel an der weit verbreiteten These, dass die Alterslücke vor allem ein Bildungsproblem sei und man nur allen älteren Offlinern digitale Kompetenzen vermitteln müsse, damit sie die Chancen der Digitalisierung nutzen können und niemand ausgeschlossen oder abgehängt werde. Aber dass es in diesem Projekt in keinem einzigen Fall gelungen ist, in drei Monaten qualifizierender Unterstützung eine Befähigung zu selbständiger Nutzung relativ einfacher Anwendungen wie E-Mail, WhatsApp, Google und YouTube zu bewirken, war nicht erwartet worden und zeigt die Notwendigkeit, dass neben einer befristeten qualifizierenden Assistenz auch die Möglichkeit einer dauerhaft unterstützenden Assistenz geschaffen werden sollte.
- Noch größer ist die Herausforderung, die Fähigkeit und das Selbstvertrauen zur Nutzung komplexer Anwendungen wie Warenbestellung, Online-Banking oder Videosprechstunden mit Ärzten zu vermitteln, die geeignet sind, wenig mobilen älteren Menschen ein längeres Verbleiben in ihrer eigenen Wohnung zu ermöglichen. Denn dann geht es um die online Tätigkeit von Rechtsgeschäften, Beauftragungen und Vollmachten, die u.a. Haftungsfragen aufwerfen und ganz andere Vereinbarungen zwischen Kund*innen und Assistent*innen erfordern.

- Ebenfalls unerwartet sind die Finanzierungsprobleme jeglicher Art von Assistenz, gerade von den Menschen, die am meisten von einer Internetnutzung profitieren können, und die nur über ein geringes finanzielles und soziales Kapital für gesellschaftliche Teilhabe verfügen. Hier ist eine Anpassung des Warenkorbs für die Grundsicherung und HartzIV ebenso erforderlich wie die der Kataloge für die erstattungsfähigen Hilfen zur Pflege. Diese sind länderspezifisch im Einzelnen unterschiedlich, haben jedoch alle Leistungskomplexe, die sich auf Teilhabe, Gesellschaft, Begleitung, Einkaufen u.ä. beziehen. Nur in der Anlage zum Rahmenvertrag in Thüringen findet sich im Leistungskomplex 30 „Pflegerische Betreuungsmaßnahmen“ neben „Unterstützung von Aktivitäten im häuslichen Umfeld, die dem Zweck der Kommunikation und der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte dienen“ und „Unterstützung und Begleitung bei Finanz- und Behördengängen,“ auch „Unterstützung im Bereich technischer Hilfen (bspw. Internet, Skype, Telefon, Handy)“.¹⁶ In Bremen ist dies noch nicht der Fall.

7.2 Die Assistent*innen

Auch die Assistent*innen wurden gefragt, ob sie weitermachen wollen. Von den fünf Studierenden sind zwei bereit, ihre Kund*innen, die dies wünschen, noch ein paar Wochen zu besuchen. Niemand kann oder will sich jedoch länger verpflichten. Von den vier Älteren haben nur zwei Interesse, diese Tätigkeit längerfristig auszuüben. Die Gründe sind in beiden Gruppen individuell unterschiedlich:

- „Anita,“ möchte sich auf Ihr Master-Studium konzentrieren.
- „Digital“ findet eine Tätigkeit als studentische Hilfskraft relevanter und ergiebiger für sein Studium.
- „Frau K“ arbeitet neben ihrem Studium schon länger bei der Staats- und Universitätsbibliothek und findet den Aufwand für die aufsuchende Assistenz im Vergleich dazu im Verhältnis zur Vergütung als weniger günstig.
- „LB“ wechselt den Studienort und hat ein Problem mit der persönlichen Nähe dieser aufsuchenden Assistenz.

¹⁶https://www.aok-gesundheitspartner.de/imperia/md/gpp/thr/pflege/ambulant/leistungskomplexe_ab_20170601.pdf

- „Reinh.“ ist auf einen Nebenverdienst angewiesen und hat ein anderes Angebot, bei dem er als Consultant sehr viel mehr verdienen kann.

Die Älteren

- „Mila“ ist von dem Anteil an „Sozialarbeit“ im privaten Umfeld und in der Wohnung der Kunden nicht angetan. Sie sieht sich in Zukunft eher als Trainerin oder Coach für die Personen, die aufsuchende Unterstützung durchführen.
- „Gypsy“ kann aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nur wenige Stunden leisten und hat festgestellt, dass er diese lieber für eine Unterstützung bei der Nutzung von PCs als für Tablets einsetzt. Daher will er in diesem Rahmen nicht weitermachen.

Nur „Amy“ und „Assistent“ wollen weitermachen:

- „Amy“ hat eine auskömmliche Pension und hat bereits als Nachbarschaftshelfer für ein DLZ gearbeitet. Wie erwartet findet er Digitalassistenten interessanter als die analogen Unterstützungstätigkeiten im Haushalt und möchte mit der Digitalassistenten weitermachen. Die persönliche Dimension stört ihn nicht. Dies sei bei diesen Kund*innen im Projekt für ihn kein Problem nach seinen Erfahrungen mit den Häftlingen.
- „Assistent“, Jg. 1964 lebt von Grundsicherung, ist nur sehr eingeschränkt arbeitsfähig, kann aber wenige Stunden pro Woche gut bewältigen und hat Erfolgserlebnisse bei dieser Art von Tätigkeit, so dass er diese in geringem Umfang gerne fortsetzen möchte.

Konkret werden „Amy“ und „Assistent“ die beiden Kund*innen weiter betreuen, die „Reinh.“ und „Gypsy“ nicht weiter betreuen wollen. Für die drei Fälle, die bisher an der Finanzierung scheitern, muss noch eine Lösung gefunden werden.

Als generelles Fazit bleibt festzuhalten, dass die Anforderungen an erfolgreiche aufsuchende digitale Assistenz deutlich unterschätzt werden. Es geht nicht nur um gute Kenntnisse digitaler Techniken und deren pädagogische Vermittlung an ältere Menschen, die zum Teil kein Englisch können oder Probleme mit dem Gedächtnis haben. Einige der Teilnehmenden haben die Assistent*innen auch als Abwechslung aus ihrer Einsamkeit in Anspruch genommen. Darauf waren diese im Gegensatz zu den üblichen Nachbarschaftshelfer*innen und Alltagsassistent*innen nicht vorbereitet.

Man mag argumentieren, dass klarere Grenzen gezogen werden müssen, dass Digitalassistenten eben nur Assistenz bei Digitalem ist. Doch das wird vielfach nicht funktionieren, weil solche latenten Funktionen nur begrenzt explizit verhandelbar sind. Vielmehr sprechen diese Erfahrungen dafür, Digitalassistenten nicht als separate Dienstleistung zu konzipieren und zu organisieren, sondern sie, wo immer möglich, in die bestehende Nachbarschaftshilfe und aufsuchende Altenarbeit zu integrieren und die dort tätigen Menschen nach dem Train-the-Trainer-Prinzip digital so kompetent zu machen, dass sie ihren Kund*innen auch auf diesem Gebiet die erwünschte und notwendige Unterstützung gewähren können. Um diese Möglichkeit genauer zu prüfen, wurde mit den vier Trägern der Bremer DLZ vereinbart, im Rahmen des Herbsthelfer-Verbands in einer schriftlichen Umfrage bei allen derzeit aktiven Nachbarschaftshelfer*innen die derzeitigen Tätigkeiten zu erheben und zusätzlich zu fragen, ob sie diese heute bereits um Unterstützung in digitalen Angelegenheiten ergänzen können oder Interesse an einer Qualifizierung haben, die ihnen dies ermöglicht.

7.3 Die Dienstleistungszentren

An dem Projekt waren die AWO, das DRK und die Paritätische Gesellschaft jeweils mit ein oder zwei DLZ beteiligt.

- Die Paritätische Gesellschaft hatte von Anfang an angegeben, dass sie das Experiment sehr interessant findet, aber derzeit keine Möglichkeit sieht, im Falle positiver Ergebnisse aufsuchende digitale Assistenz in eigener Regie anzubieten.
- Das DRK hingegen hat ein abgewandeltes Konzept für die drei von ihm betriebenen DLZ entwickelt, in dem ein stationäres Angebot in einer Begegnungsstätte mit aufsuchender digitaler Assistenz verbunden wird (Anlage 4). Das DLZ Mitte übernimmt auch die beiden Assistenten „Amy“ und „Assistent“ als reguläre Nachbarschaftshelfer mit besonderen Einsatzmöglichkeiten, hat bereits weitere Kund*innen und potenzielle Assistent*innen. Für deren Einsatz werden zehn Tablet PCs aus dem Bestand zur Verfügung gestellt. Die Kombination aus stationärer und aufsuchender Assistenz erscheint als eine gute Lösung für die beiden Fälle, in denen die aufsuchende Assistenz nicht finanziert werden kann, die Personen aber noch so mobil sind, dass sie eine Sprechstunde in einer Einrichtung durchaus aufsuchen können.
- Die AWO sieht sich noch nicht in der Lage zu einer dauerhaften Erweiterung des Angebots bevor nicht einige grundsätzliche Fragen geklärt sind:

- Dürfen innerhalb des geltenden vertraglichen Rahmens mit der Stadt Bremen personelle Ressourcen der DLZ für den Bereich Digitalassistenten eingesetzt werden?
- Wie müssen die Verträge mit den Kund*innen ergänzt werden?
- Wie kann sichergestellt werden, dass sich auch Amtskunden dieses Angebot leisten können? Besteht Bereitschaft Digitalassistenten in den Leistungskatalog aufzunehmen?
- Wie kann das Risiko des Missbrauchs minimiert und abgesichert werden?
- Wie werden fortlaufend erforderliche Schulungen organisiert und finanziert?

Diese Fragen müssen in der Tat für eine Überführung in ein Regelangebot geklärt werden.

7.4 Weitere Träger

Aus eigener Initiative hat sich der Verein Ambulante Versorgungsbrücken im April 2019 über die Vorsitzende Elsbeth Rütten gemeldet und Interesse an einer Teilnahme bekundet. Der Verein bietet allerdings auf privatwirtschaftlicher Basis ähnliche Betreuungsleistungen an wie die DLZ,¹⁷ und seit mehreren Jahren auch PC- und Tablet-Sprechstunden sowie gelegentliche Hilfe zu Hause bei Problemen mit dem eigenen PC oder Tablet der Kund*innen. Frau Rütten möchte gerne den Kreis der Kund*innen auf Personen ausdehnen, die noch zögern, sich ein eigenes Gerät anzuschaffen.

Da bereits beschlossen war, die Projektlaufzeit bis September zu verlängern und einige Tablet-PCs zurückgegeben worden waren, konnte eine Überlassung von je fünf Tablet PC für Kund*innen und Assistent*innen angeboten werden. Für die Zielsetzung des Projektes ist es förderlich, die Möglichkeiten aufsuchender Digitalassistenten noch in einem etwas anderen Kontext zu erkunden. Daher wurde die Überlassung der Geräte mit der Verpflichtung verbunden, dass nach der ebenfalls dreimonatigen Leihdauer ähnliche Interviews mit den Kund*innen und Assistent*innen durchgeführt werden können, wie sie diesem Bericht zugrunde liegen und die empirische Basis so verbreitert werden kann. Nach dieser Zusage hat Frau Rütten Ende Mai 2019 fünf Kund*innen und vier zusätzliche Assistent*innen gewonnen. Die Assistentengruppe wurde vom Verfasser über die Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem vorliegenden Projekt informiert (Abb. 15).

Dabei handelt es sich um

- die Leiterin Elsbeth Rütten, die langjährige Erfahrung mit Computer- und Tablet-Kursen für ältere Menschen hat und dieses Projekt

¹⁷ <https://ambulante-versorgungsbruecken.de/>

nicht nur koordinieren, sondern selbst auch aktiv als Assistentin mitwirken wird,

- eine Praktikantin, die eine Ausbildung zur Kauffrau im Gesundheitswesen absolviert,
- einen 69-jährigen Arzt, der nach der Aufgabe seiner Praxis in dem Verein bereits Begleitdienste übernommen hat und seine IT-Kenntnisse gerne in aufsuchender Unterstützung weitergeben möchte,
- einen ehemaligen Service-Techniker für Büromaschinen, der schon seit längerer Zeit das WLAN-Cafe des Vereins betreut und gelegentlich auch Kund*innen zu Hause bei PC-Problemen hilft sowie
- einen Mitarbeiter des Vereins, der regelmäßig traditionelle Nachbarschaftshilfe leistet und diese mit seinen IT-Kenntnissen nun auf Digitalassistenten ausweiten möchte.



Abbildung 15: Die Digitalassistentengruppe der ambulanten Versorgungsbrücken

Sie unterstützen seit Anfang Juni 2019 wenig mobile Kund*innen des Vereins einmal wöchentlich bei der Erkundung des Internet mit einem geliehenen Tablet PC zu Hause und treffen sich einmal monatlich für einen Erfahrungsaustausch mit dem Verfasser dieses Berichts.

Daneben fand Anfang Juni eine erste Kontaktaufnahme mit der Freiwilligenagentur statt, um zu klären, inwieweit Digitalassistenten bereits in deren Arbeit stattfindet und welche Möglichkeiten der Zusammenarbeit bei entsprechenden Angeboten bestehen.

8 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für eine Digitale Daseinsvorsorge

8.1 Die Vielfalt als Herausforderung

Die Befunde dieser qualitativen Studie mit einer recht kleinen Stichprobe reichen aus, um die vorherrschende Auffassung zu widerlegen, die Verringerung der Alterslücke sei in erster Linie eine Aufgabe der Vermittlung digitaler Kompetenzen. Stattdessen konnte ein vielfältigeres und differenzierteres Bild der Bedürfnisse, Möglichkeiten, Barrieren und Herausforderungen in Bezug auf die Internetnutzung älterer Menschen geschaffen werden, das auf einen ergänzenden bisher nicht thematisierten Handlungsbedarf begründet. Hier wurden Personen mit körperlichen und/oder geistigen Einschränkungen erreicht, die aus verschiedenen Gründen aus eigener Initiative keinen Tablet-Kurs und keine Seniorengruppe aufsuchen, weil sie es nicht können oder sich nicht trauen. Diese Binnendiversität der Gruppe älterer Menschen wird in der tabellarischen Gegenüberstellung der Teilnehmenden in Anlage 1 deutlich. Die persönlichen Bedürfnisse und Fähigkeiten, die soziale Situation und die finanziellen Möglichkeiten sind von Fall zu Fall unterschiedlich und erfordern daher auch unterschiedliche Unterstützungsangebote. Ebenfalls aufschlussreich für die Gestaltung solcher Angebote sind die ergänzenden individuellen Erfahrungsberichte der Assistent*innen in Anlage 2.

Weil der Zugang zu diesen sehr unterschiedlichen Personen und Situationen über die DLZ erfolgte, ist ihnen gemeinsam, dass sie bereits Unterstützung in Alltagsangelegenheiten in Anspruch nehmen. Durch diese Kooperation mit den DLZ wurde eine Teilmenge der älteren Offliner erreicht, die in bisherigen Untersuchungen nicht erscheint, aber besonders von Online-Angeboten profitieren kann. Durch diese Kooperation konnte auch fallbezogen und erfahrungsgestützt nach praxisgerechten Lösungen gesucht werden, die es ermöglichen den politisch formulierten Anspruch auf Teilhabe aller an dem digitalen Wandel einzulösen. Dazu ist mehr erforderlich und geboten als lokale Initiativen ehrenamtlicher aufsuchender Unterstützung. Es geht um die Fortschreibung bestehender gesetzlicher Verpflichtungen gegenüber älteren Menschen in die digitale Welt.

Digitale Angebote der Kommunikation und der Informationssuche sind heute wesentliche Elemente gesellschaftlicher Teilhabe für alle Generationen. Altenhilfe hat den gesetzlichen Auftrag, die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen zu ermöglichen und zu fördern. Daraus folgt die Aufgabe der Ermöglichung von Zugang und Nutzung entsprechender digitaler Teilhabemöglichkeiten. Dies muss situations- und bedarfsgerecht erfolgen. Fast alle zur Definition der Altenhilfe in § 71 SGB XII genannten Leistungen werden inzwischen nicht nur im direkten persönlichen Kontakt erbracht, sondern teilweise sogar wirkungsvoller oder weniger aufwendig über das Internet ermöglicht (siehe Kasten). Die

Studie der Stiftung Digitale Chancen belegt ebenso wie die vorliegende, dass mit einem Tablet die Verbindung zu nahestehenden Personen über das Internet vertieft oder erweitert werden kann. Ebenso hat sich gezeigt, dass Angebote im Internet der Unterhaltung, der Bildung und kulturellen Bedürfnissen dienen. Die Bedeutung für gesellschaftliches Engagement, Informationen zu Wohnen und Pflege (z.B. Nutzung des Pflegenavigators) und für alters- gerechte Dienstleistungen (z.B. Videosprechstunden) wird mit Sicherheit im Zuge der weiteren Digitalisierung noch zunehmen.

§ 71 SGB XII Altenhilfe

(1) Alten Menschen soll außer den Leistungen nach den übrigen Bestimmungen dieses Buches Altenhilfe gewährt werden. Die Altenhilfe soll dazu beitragen, Schwierigkeiten, die durch das Alter entstehen, zu verhüten, zu überwinden oder zu mildern und alten Menschen die Möglichkeit zu erhalten, selbstbestimmt am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen und ihre Fähigkeit zur Selbsthilfe zu stärken.

(2) Als Leistungen der Altenhilfe kommen insbesondere in Betracht:

1. Leistungen zu einer Betätigung und zum **gesellschaftlichen Engagement**, wenn sie vom alten Menschen gewünscht wird,

2. Leistungen bei der Beschaffung und zur Erhaltung einer **Wohnung**, die den Bedürfnissen des alten Menschen entspricht,

3. Beratung und Unterstützung im **Vor- und Umfeld von Pflege**, insbesondere in allen Fragen des Angebots an Wohnformen bei Unterstützungs-, Betreuungs- oder Pflegebedarf sowie an Diensten, die Betreuung oder Pflege leisten,

4. Beratung und Unterstützung in allen Fragen der Inanspruchnahme **altersgerechter Dienste**,

5. Leistungen zum Besuch von Veranstaltungen oder **Einrichtungen, die der Geselligkeit, der Unterhaltung, der Bildung oder den kulturellen Bedürfnissen alter Menschen** dienen,

6. Leistungen, die alten Menschen die **Verbindung mit nahestehenden Personen ermöglichen**.

(3) Leistungen nach Absatz 1 sollen auch erbracht werden, wenn sie der Vorbereitung auf das Alter dienen.

(4) Altenhilfe soll ohne Rücksicht auf vorhandenes Einkommen oder Vermögen geleistet werden, soweit im Einzelfall Beratung und Unterstützung erforderlich sind.

(5) Die Leistungen der Altenhilfe sind mit den übrigen Leistungen dieses Buches, den Leistungen der örtlichen Altenhilfe und der kommunalen Infrastruktur zur Vermeidung sowie Verringerung der Pflegebedürftigkeit und zur Inanspruchnahme der Leistungen der Eingliederungshilfe zu verzahnen. Die Ergebnisse der Gesamtplanung nach § 58 sowie die Grundsätze der Koordination, Kooperation und Konvergenz der Leistungen nach den Vorschriften des Neunten Buches sind zu berücksichtigen.

Die Befunde bestätigen die im einzelnen unterschiedliche Bedürftigkeit und den Bedarf an verschiedenen Varianten einer aufsuchenden Digitalassistenz. In einem Masterplan der Stiftung Digitale Chancen werden sechs Barrieren unterschieden, Kubicek und Lippa sprechen von einer responsiven Digitalisierungspolitik und unterscheiden sechs Barrieren, die mit unterschiedlichen Maßnahmen überwunden werden können und die es zu ermöglichen gilt. (Abb. 16).

Eine aufsuchende Digitalassistenz ist die passende Antwort auf alle sechs Bedarfe.

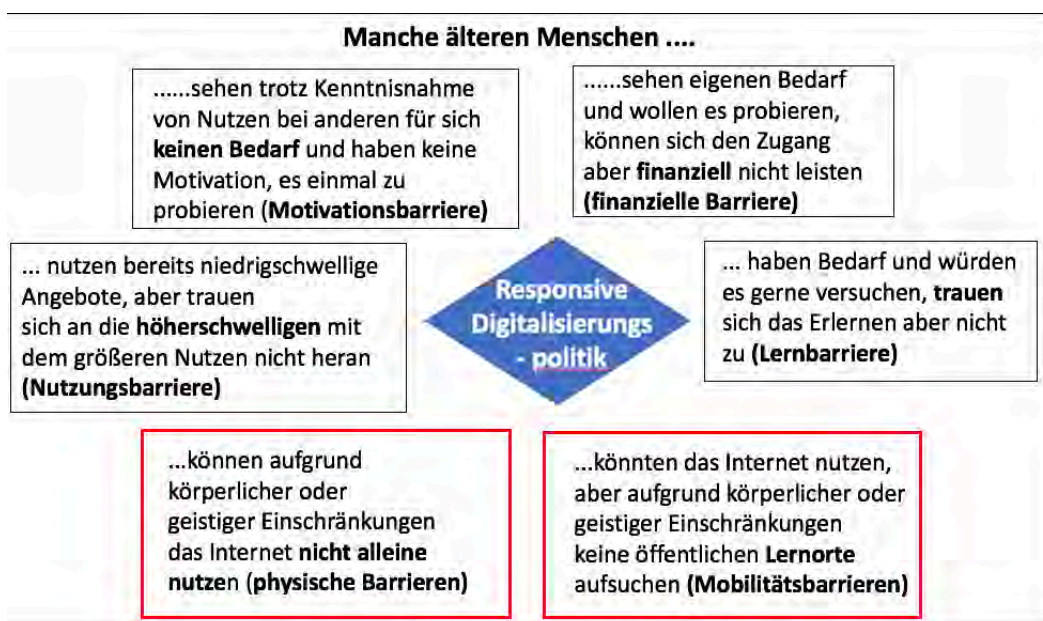


Abbildung 16: Unterschiedliche Barrieren als Herausforderungen für eine responsive Digitalisierungspolitik (Kubicek und Lippa, a.a.O., S. 196)

8.2 Differenzierung von Assistenzstufen

Aufsuchende Digitalassistenz sollte aufgrund unterschiedlicher Bedarfslagen allerdings in unterschiedlichen Stufen organisiert und erbracht werden. Aufgrund der Erfahrungen in diesem Pilotprojekt können programmatisch neben den üblichen stationären Bildungs- und Unterstützungsangeboten vier Stufen aufsuchender Assistenz unterschieden werden, bei denen in Abhängigkeit von der geistigen und psychischen Leistungsfähigkeit der Anteil der Aktivitäten und Entscheidungen, den die Betroffenen leisten (können), schrittweise abnimmt und der Anteil der Assistent*innen entsprechend steigt (Abb. 17):

Wie schon in Abschnitt 7.1 erwähnt, ist die wichtigste politische Konsequenz aus den hier gewonnenen Erkenntnissen, das ein nennenswerter Teil älterer Offliner nur dann online tätig wird, wenn sie mit einer dauerhaften

Unterstützung, bildhaft einer Rettungsleine oder zumindest einem gut erreichbaren Rettungsboot, rechnen können.

Für die noch mobilen älteren Menschen eignen sich dazu Sprechstunden in den Einrichtungen, die diese Menschen bereits zu anderen Zwecken der Geselligkeit oder Weiterbildung aufsuchen. Man kann von einer einladenden Assistenz oder von Digitalambulanzen sprechen, wie sie in der aktuellen Koalitionsvereinbarung in Bremen genannt werden.

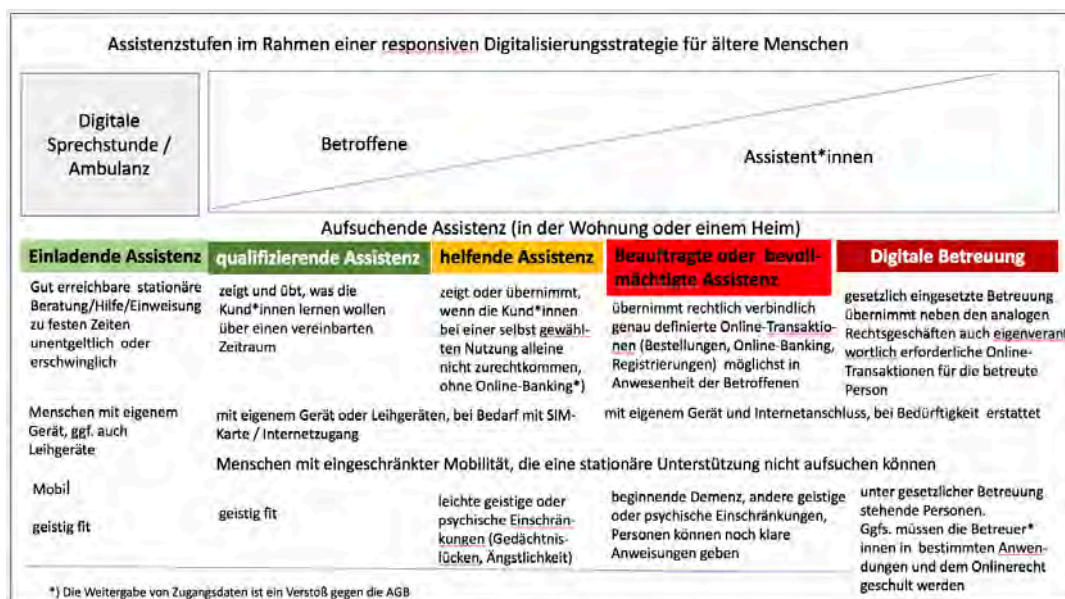


Abbildung 17: Assistenzstufen im Rahmen einer responsiven Digitalisierungsstrategie für ältere Menschen

Für die älteren Menschen, die aufgrund körperlicher oder geistiger Einschränkungen solche Einrichtungen nicht aufsuchen können oder wollen, sind aufsuchende Angebote erforderlich. Nach den Befunden aus diesem Pilotprojekt muss dabei zwischen zwei grundlegend verschiedenen Angeboten unterschieden werden:

- Zum einen ist die durch so genannte Internetbotschafter oder Techniklotsen allgemein anerkannte aufsuchende Unterstützung erforderlich, die über einen begrenzten Zeitraum die Zielpersonen in die Lage versetzen soll, anschließend digitale Dienste selbständig zu nutzen (**qualifizierende Digitalassistenz**).
- Da sich jedoch in diesem Projekt gezeigt hat, dass ein nennenswerter Anteil älterer Menschen diese Lernziele nicht mehr erreichen kann und deshalb auf eine dauerhafte Unterstützung bei der Nutzung digitaler Angebote angewiesen ist, muss zum anderen ergänzend eine dauerhaft **helfende Digitalassistenz** geschaffen werden.

Bei der Konkretisierung dieser dauerhaften helfenden Unterstützung wird eine weitere Differenzierung notwendig. Die aufsuchenden Digitalassistenten in diesem Projekt war bewusst und aus guten Gründen auf Anwendungen in den Bereichen Kommunikation, Information und Unterhaltung begrenzt. Die überwiegend ehrenamtlich erbrachte Unterstützung stößt nämlich an Grenzen, wenn es um rechtlich und finanziell relevante Onlinetransaktionen geht, um Online Einkäufe und Online-Dienstleistungen (Fahrkarten, Reisen, Versicherungen), Verwaltungsangelegenheiten, Videosprechstunden und anderes, was mit Registrierungen und Passwörtern und einem eventuellen Missbrauch zu tun hat. Davon würden aber gerade die älteren Menschen mit den größeren Einschränkungen am meisten profitieren. Dafür benötigen sie jedoch auch eine entsprechende rechtlich geregelte Unterstützung, die es bisher offiziell nicht gibt. Heute ist es Nachbarschaftshelfer*innen in der organisierten Nachbarschaftshilfe oder der aufsuchenden Altenhilfe und den Fachkräften in der ambulanten Pflege untersagt, für die betreuten Personen mit deren EC-Karte Bargeld zu holen. Nach den Berichten der DLZ findet solche Unterstützung jedoch immer wieder in einer rechtlichen Grau- und auch Verbotszone statt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken untersagen die Weitergabe der PIN und schließen für diesen Fall eine Haftung aus.

In der analogen Welt gibt es für den Fall, dass jemand ein Rechtsgeschäft nicht selbst vornehmen möchte oder kann, die Möglichkeiten der Beauftragung, der Vollmacht und der gesetzlichen Betreuung. Letztere kommt für die Personen in Frage, die geistig nicht mehr in der Lage sind, selbst genau zu bestimmen, was sie wollen. Hier geht es jedoch um die Fälle, in denen die Betroffenen noch sehr gut entscheiden und sagen können, welches Rechtsgeschäft für sie online getätigt werden soll, es aber nicht selbst sicher und korrekt technisch durchführen können. Für diese Fälle sollte eine **beauftragte oder bevollmächtigte Digitalassistenten** geschaffen werden.

Dies sind nicht nur neue Rechtsfiguren, sondern auch zwingend erforderliche neue Leistungen in den Leistungskatalogen der ambulanten Pflege und der wirtschaftlichen Hilfen und neue Tätigkeitsfelder für Menschen, die im Bereich der Altenhilfe oder Pflege aktiv sind, mit einem entsprechenden Qualifizierungsbedarf.

Zwischen Vollmacht und Auftrag bestehen relevante Unterschiede für beide Seiten, Vollmacht- bzw. Auftraggeber und Vollmachtempfänger und Auftragnehmer, deren praktische Bedeutung in diesem Kontext noch nicht untersucht worden ist. Angesichts der problematischen Grauzonen ist dies jedoch dringend geboten, u.a. damit die hohen Erwartungen an digitale Dienste der Telemedizin und E-Health sowie eine Teilhabe am gesellschaftlichen und speziell auch wirtschaftlichen Leben (Nahversorgung) gerade

für die Personen umgesetzt werden können, die damit einen längeren Verbleib in ihren eigenen vier Wänden bewirken könnten – wie es das Hauptanliegen des gesamten Herbsthelferverbundes ist.

Eine konkrete praktische Frage in diesem Zusammenhang betrifft die Anforderungen an und den Status der Unterstützer*innen und deren angemessene Bezeichnung. Wie eingangs erwähnt ist in bisherigen Projekten von Technikbotschaftern, -lotsen oder -begleitern die Rede, die alle ehrenamtlich tätig sind und keine vertragliche und verpflichtende Beziehung zu den unterstützten Personen eingehen. In diesem Projekt wurde in Anlehnung an die vertraglich geregelte organisierte Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz von Digitalassistenz und Digitalassistent*innen gesprochen. Sie erfolgt in Bremen durch ein bezahltes Ehrenamt im Rahmen der Übungsleiterpauschale. Wenn es um rechtlich verbindliche Aufträge oder Vollmachten geht, kommt eine unverbindliche ehrenamtliche Alltagsunterstützung nicht mehr in Frage. Wieweit der derzeitige Rahmen der organisierten Nachbarschaftshilfe und Alltagsassistenz tragfähig ist, muss noch mit allen Beteiligten diskutiert werden. Von den DLZ wurde u.a. auf die Gefahr des Missbrauchs hingewiesen. Eventuell müssen weitere Auswahlkriterien und Nachweise definiert werden, bevor Alltagsassistent*innen Aufträge oder Vollmachten ihrer Kund*innen entgegen nehmen dürfen. Darüber hinaus können diese Leistungen auch von Pflege(hilfs)kräften und Fachkräften im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen erbracht werden.¹⁸

Auf jeden Fall erscheint hierfür die Bezeichnung **beauftragte bzw. bevollmächtigte Digitalassistenz** zutreffend, weil damit die professionelle und rechtlich geregelte Art der Unterstützung betont wird. Bei der qualifizierenden und helfenden aufsuchenden Unterstützung, die sich auf die digitale Kommunikation, Information und Unterhaltung beschränkt und die überwiegend ehrenamtlich erbracht wird, wird der Assistenzbegriff teilweise als nicht passend und nicht attraktiv eingeschätzt. Die Bremer Freiwilligenagentur mit großen Erfahrungen in der Gewinnung und Qualifizierung von Ehrenamtlichen auf verschiedenen Gebieten argumentiert, dass sich die für diese Unterstützung gesuchten Ehrenamtlichen nicht als Assistent*innen begreifen und nicht so bezeichnet werden möchten. Für die auf Dauer angelegte Unterstützung passen die üblichen Bezeichnungen Botschafter und Lotse jedoch auch nicht. Stattdessen wurde die Bezeichnung **Digitalpate und -patin** vorgeschlagen, weil eine Patenschaft eine auf Dauer angelegte, aber rechtlich nicht verbindliche Beziehung kennzeichnet.

8.3 Konkrete Vorschläge für zwei Folgeprojekte

Im gerade geschlossenen Koalitionsvertrag der drei Regierungsfractionen in der Bremischen Bürgerschaft findet sich folgender für die Weiterarbeit an den hier behandelten Fragen relevanter Passus (Seite 47 Zeile 1960-1970):

Wir wollen dafür sorgen, dass bei der Digitalisierung möglichst niemand abgehängt und ausgeschlossen wird, der teilhaben möchte. Wir werden dazu ein Programm auflegen, das alters- und situationsgerechte Erfahrungsangebote in Begegnungszentren und -treffs sowie in Wohn- und Pflegeeinrichtungen fördert, das durch die befristete Ausleihe von Tablet-PCs mit einem Betreuungsprogramm zur Überwindung von Berührungängsten beiträgt, und das für die immer wieder auftretenden Probleme bei der Nutzung "digitale Ambulanzen" schafft, die aufgesucht oder angerufen werden können. Die Stadtbibliothek bietet bereits digitale Sprechstunden an. Wir wollen Begegnungszentren und -treffs, Internet-Cafés und andere Einrichtungen bei ähnlichen Angeboten unterstützen. Die Digitalisierung darf aber auch nicht zum faktischen Ausschluss von Menschen führen. Daher muss es neben der Unterstützung bei der digitalen Abwicklung auch weiterhin analoge Wege geben.

18

Unter Würdigung früherer Erkenntnisse zu stationären Angeboten für ältere Menschen und der konkreten Erfahrungen mit aufsuchender Unterstützung kann nach intensiven Diskussionen mit dem Auftraggeber dieser Studie ein zweigleisiges Vorgehen empfohlen werden.¹⁹

Auf der einen Seite spricht alles dafür, mit stationären und auch niedrigschwelligen aufsuchenden Angeboten in die breite praktische Umsetzung zu gehen. Auch wenn in diesem Projekt der Fokus auf den bisher schwer erreichbaren älteren Menschen gelegen hat, darf man nicht übersehen, dass die Mehrheit der älteren Offliner sehr wohl in der Lage ist, stationäre Hilfen in Anspruch zu nehmen, wenn diese gut erreichbar sind und gezielt auf ihre Bedürfnisse und Bedenken eingehen. Bevor konkrete Fördermaßnahmen für den Ausbau dieser Angebote geplant werden, erscheint es sinnvoll, einen Überblick über vorhandene Angebote zu gewinnen und Maßnahmen zu deren Effektivität, Professionalisierung und Sichtbarkeit zu ergreifen. Dies kann durch ein Netzwerk der oben erwähnten Digitalambulanzen geschehen. Der Vorschlag, die vorhandenen Angebote miteinander

¹⁸ <https://www.bmfsfj.de/blob/93264/1a03566d76745fa7cb4e02ff97a212d9/anbieter-haushaltsnahe-dienstleistungen-in-deutschland-data.pdf>

¹⁹ Ich danke Herrn Niels Winkler für viele zielführende Anregungen und konstruktive Diskussionen, die zu dem folgenden gemeinsam vertretenen Vorschlag geführt haben

zu vernetzen, kam von mehreren teilnehmenden Einrichtungen. Dazu fand Anfang Juni auch eine erste Kontaktaufnahme mit der Freiwilligenagentur Bremen statt, um zu erkunden, ob und wie sie an der Koordination der überwiegend ehrenamtlichen Kurs- und Sprechstundengeber oder aufsuchenden Helfer (Digitalpat*innen) mitwirken kann.

Daneben soll dem erwähnten Klärungsbedarf für die beauftragte und bevollmächtigte Assistenz Rechnung getragen werden. Vor einem Pilotprojekt könnte zunächst angestrebt werden, in einem interdisziplinären Workshop mit den Pflegewissenschaften und anderen einschlägigen Disziplinen sowie den verschiedenen Akteuren aus der Altenhilfe und ambulanten Pflege die verschiedenen Unterstützungsbedarfe, Arten von Hilfen und potenzielle Leistungserbringer zu klären und zu systematisieren, um auf dieser Basis ein Pilotprojekt zu konzipieren. Im Gegensatz zu dem ersten Projektvorschlag würde damit bundesweit Neuland betreten und es wäre eine entsprechend große Aufmerksamkeit und Ausstrahlung zu erwarten.

Die folgende Abbildung soll als Einstieg und Anregung für die Diskussion dieser Überlegungen dienen (Abb. 18):



Abbildung 18: Vorschlag für zwei Folgeprojekte

Anhang

A.1 Literaturverzeichnis

Bubolz-Lutz, Elisabeth und **Janina Stiel** Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier. Forschungsinstitut Geragogik, Fachhochschule Dortmund. Dortmund 2018

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

A.2 Übersicht Teilnehmer*innen

Die große Binnendiversität älter Menschen wird in der Stichprobe dieser Studie sehr gut deutlich. Sie erfordert entsprechend diversifizierte Maßnahmen und Vorgehensweisen.

Name	Alter	Bil- dungs- ab- schluss	Famili- äre Situa- tion	Kontakte	Mobilität	Sinneskräfte / Pflege- grad
Frau F	81	Studium	4 Kin- der und 4 Enkel im Aus- land	Kaum Besuche, wenig Telefon, Whats App - Verbindung auf einem alten Laptop zu ei- nem Sohn	Wenig mo- bil	Hält ihr Gedächtnis für ganz gut, ihr Assistent für schlecht. Er muss jede Woche einzelne Anwendungen wieder von vorne zeigen. Pflegegrad 2
Frau M	74	Abitur	5 Kin- der, 2 Enkel	Wöchentl. Kon- takt, Besuche und Telefon	Mobil, macht Rei- sen	Beweglichkeit der Hände eher schlecht, Gedächtnis gut. Pflegegrad 1
Frau B	76	Abitur	1 Kind, 3 Enkel	Wöchentl. Kon- takt, Besuche und Telefon	Mobil, noch mit Fahrrad unterwegs	Hält ihr Gedächtnis noch für „gut“, Assis- tent hält es für „eher schlecht“. Kein Pflegegrad
Herr Sch	75	Abitur	1 Kind, 2 Enkel	Gelegentl. Te- lefonate, Skype und WhatsApp öfter	Mobil	Sehen eher schlecht (Gr. Star), Gedächtnis auch eher schlecht. Pflegegrad 2
Frau J	71	Volks- schule	1 Kind	Wenig Kontakt, kein gutes Ver- hältnis	Mobil	Sinne gut bis sehr gut. Kein Pflegegrad
Frau W	87	Volks- schule	3 Kin- der, 2 Enkel	Wenig Kontakt	Geht kaum aus dem Haus, braucht in der Woh- nung den Rollator	Sinne alle sehr gut

Frau R	82	Volks- schule	2 Kin- der	Regelm. Kon- takt Besuche und Telefon	Geht kaum aus dem Haus	Sinne alle sehr gut. Pflegergrad 2
Frau St	76	Abitur	2 Kin- der und 4 Enkel	Wenig Kontakt, nur bei Anläs- sen	Ist mobil, lebt mit ih- rem Mann im Ein-fa- milienhaus	Hört eher schlecht und schätzt ihr Gedächtnis zwischen eher und sehr schlecht ein.
Herr S	73	Studium	3 Kin- der und 3 Enkel	Wenig Kon- takte, auch per E-Mail	Wohnt im Heim, im Rollstuhl mit großen Gedächt- nisproble- men. Seine Frau ist stets dabei	Beweglichkeit der Hände und Gedächtnis eher schlecht, Pflege- grad 3
Herr W	75	Volks- schule	Keine Kinder	Gelegentlicher Kontakt mit ei- ner Schwester	Einge- schränkt mobil	Sehkraft 25%, Gedächt- nis eher schlecht
Frau K	81	Volks- schule	1 To- chter (Pro- fesso- rin), 2 Enkel	Häufiger Kon- takt	Einge- schränkt mobil (Rollator)	Beweglichkeit der Hände und Gedächtnis gut

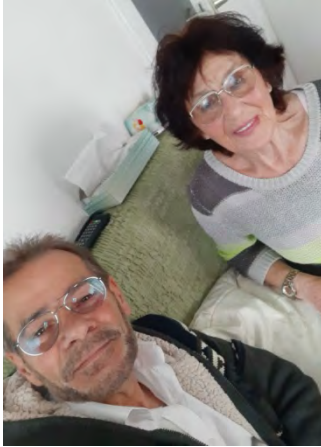
A.3 Persönliche Erfahrungsberichte und Eindrücke der Assistent*innen

Amy

Zu meiner Person: Justizvollzugsbeamter im Ruhestand

Durch ein Inserat bei Bremen Online bin ich auf das Angebot des Instituts für Informationsmanagement Bremen, kurz Ifib, gestoßen. Hier wurden für eine Studie Digitalassistenten gesucht, welche in einem vier monatigen Kurs älteren Menschen den Umgang mit Tablet und Smartphone näherbringen sollten.

Nach mehreren Treffen in den Räumen des Ifib, bei dem die Tablets, hier Samsung Galaxy Tab A, seniorengerecht eingerichtet wurden, bekam ich durch die Vermittlung des Dienstleistungszentrums Mitte zwei Kundinnen zugeteilt.



Die Damen, beide in der Mitte des siebten Lebensjahrzehnts, waren sehr neugierig und voller Vorfreude auf die Ihnen bisher unbekannt Technik. In den ersten Besuchen wurden das Tablet und dessen Funktionen erklärt. Dabei erwies sich der Touchscreen als großes Problem, denn die Kundinnen hatten kein Gefühl für die richtige Bedienweise, mal wurde zu kräftig gedrückt, dann wieder zu wenig. Hier half dann ein Stift, und nach einigem Üben klappte es ganz gut.

Zuerst brachte ich ihnen das World Wide Web näher und erklärte die vielen Möglichkeiten, wie zum Beispiel die Suchmaschine Google. Hier suchten wir nach Verbindungen im Öffentlichen Nahverkehr, schauten bei Wikipedia rein, wanderten mit Streetview durch Bremen, schauten bei Maps verschiedene Routen an. Dann wurde ein Googlekonto zum Nutzen des Playstore erstellt sowie eine Alternativadresse bei GMX. Der Playstore mit den vielen Apps war besonders interessant.

Dann wurde die Kamera des Tablets ausprobiert, Bilder wurden bearbeitet und diese dann im Anhang als Mail versendet. Auch YouTube war von großem Interesse; hier wurde zum Beispiel nach Backrezepten oder Musikstücken gesucht.

Ich richtete dann gemeinsam mit den Kundinnen WhatsApp ein. Auf diese Weise konnte der Kontakt mit Freunden und Bekannten im Ausland hergestellt werden. Es wurden Termine im Google-Kalender eingetragen, und die Damen lernten mit Note umzugehen. Hier erstellte die eine Kundin zum Beispiel, nach meiner Einführung, ganz allein mehrere Listen.

Die beiden Kundinnen waren in ihrer Auffassungsgabe sehr unterschiedlich. Während Kundin A alles sehr schnell begriff und auch allein anwenden konnte, vergaß Kundin B von Woche zu Woche das vorher Erlernte. Dies besserte sich allerdings zum Ende der Übungsstunden. Beide haben zum Ende des Projektes noch viel Wissensdurst und Neugier bei sich festgestellt, so dass die Damen sich mit Hilfe meiner Beratung je ein Tablet zugelegt haben. Mein persönliches Resümee ist positiv und ich kann nur befürworten, solche Projekte zu wiederholen.

Dieter Borschardt

Frau K

Im Rahmen des Projekts „Herbsthelfer“ habe ich neben meinem Studium von Februar bis Mai 2019 als Digitalassistentin gearbeitet. Das Projekt umfasste die Betreuung und

Unterstützung von Senioren im Umgang mit Tablet PCs sowie eine Einführung in die Nutzung des Internets und der elektronischen Kommunikation.

Ich beteiligte mich an diesem Projekt, da mich der soziale Aspekt und die damit verbundene Gemeinnützigkeit in besonderer Weise ansprachen. Die Senioren, die sich für die Teilnahme an dem Projekt gemeldet hatten, sollten von den ihnen zur Verfügung gestellten Geräten im Alltag profitieren: Erleichterte Kommunikation mit Angehörigen und Freunden, Internetrecherche und Zugang zu unmittelbaren Informationen, Weiterbildung und Beschäftigung mit den eigenen Interessen, Alltagsorganisation sowie Zeitvertreib, Fotos, Unterhaltung und Spiele.

Zu Beginn des Projekts stellte ich es mir schwierig vor, einer älteren Person den Umgang mit der neuen Technologie zugänglich zu machen. Meine größte Sorge war, dass es der Kundin schwerfallen könnte, ein Vertrauensverhältnis zu mir aufzubauen, doch das Gegenteil erwies sich bereits nach kürzester Zeit.

An unserem ersten gemeinsamen Termin war zunächst eine Betreuerin des Dienstleistungszentrums anwesend, um mich der Kundin vorzustellen. Wir verstanden uns von Anfang an und harmonierten in der Zusammenarbeit. Frau W. ist Mitte 80, trotzdem legte sie eine bemerkenswert offene, humorvolle und schlagfertige Art an den Tag, mit der sie mir sofort sympathisch war. Wir trafen uns bis zu zweimal wöchentlich, um mit dem Tablet zu arbeiten und die verschiedenen Funktionen und Anwendungen zu lernen. Für mich war es zuerst ungewohnt, jemandem die grundlegendsten Handgriffe rund um Digitales zu vermitteln. Meine Kundin verfügte über keinerlei Vorkenntnisse in dem Bereich. Dementsprechend erklärte ich ihr, wie man einen Touchscreen bedient, ein Gerät ein- und ausschaltet, was eine App und was das Internet ist. Heute kann sie eigenständig E-Mails schreiben. Sie kommuniziert mit mir und ihrer Familie und Freunden über WhatsApp, sie lädt sich selbstständig Spiele aus dem Play Store herunter, sucht Strickanleitungen im Internet und schaut Videos von Roland Kaiser auf YouTube.

Jede Woche wiederholten wir das Verfassen von E-Mails, die Bedienung von Google Maps und Streetview. Wir stöberten nach Rezepten bei Chefkoch, recherchierten Bilder und Informationen auf Google, übten mit dem Sprachassistenten und hatten die gesamte Zeit über ein entspanntes und freundschaftliches Verhältnis. Mit Geduld und viel Übung erzielten wir gemeinsam Erfolgserlebnisse und ich versuchte meine Kundin zu motivieren, wann immer sie an sich und ihren Fähigkeiten zweifelte. Den Elan und den Enthusiasmus, den Frau W. dem gesamten Lernprozess entgegengebracht hat, bewundere ich sehr. Sich in diesem fortgeschrittenen Alter an die Herausforderung der digitalen Welt zu wagen, kostet Überwindung und Mut und dies hat mich während der gesamten Projektphase begeistert. Frau W.'s Dankbarkeit für meine Hilfe hat mich motiviert, auch nach Abschluss des Projekts weiterhin wöchentlich mit ihr zu arbeiten und uns unter der Woche per Kurznachrichten auszutauschen.

Pia Tepperies

Gypsy

Manche Menschen in einem höheren Lebensalter haben ein sehr schlechtes Gedächtnis und es gelingt ihnen nur schwer, neue Erfahrungen in das Langzeitgedächtnis zu bringen. Für diese Menschen ist eine zeitlich begrenzte Unterstützung durch einen Digitalassistenten

zu wenig. Sie bräuchten eine dauernde Begleitung durch jemand, der sie bei der Arbeit mit dem digitalen Gerät unterstützt, berät und notfalls korrigiert.

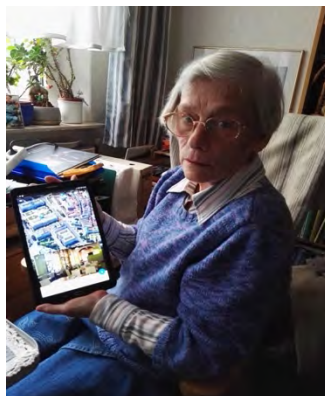
Nur durch zigfaches Wiederholen jedes einzelnen Arbeitsschrittes und durch ständige sofortige Korrektur jedes noch so kleinen Fehlers gelingt es irgendwann, das Gelernte im Langzeitgedächtnis zu integrieren. So etwas kann ein Digitalassistent, der nur zwei Stunden in der Woche zur Verfügung steht, nicht leisten.

Manche Menschen in dieser Lage haben das Glück, dass sie oft von Enkeln besucht werden, die dabei etwas helfen können. Aber sehr oft ist das nicht der Fall, und dann kommen die Betroffenen in eine Situation, wo ziemlich schnell die Frustrationsgrenze erreicht wird und sie dann jegliche Lust an dem Gerät verlieren.

Frau F. ist einer von diesen Menschen mit schlechtem Gedächtnis. Sie hat jedoch einen starken Willen und beißt sich durch. Seit sie ein eigenes Gerät hat, lässt sie sich auch nicht mehr entmutigen. Dafür macht es ihr einfach zu viel Freude. Trotz ihrer Einschränkung hat sie es geschafft, dass sie nach drei Monaten vier Apps so weit bedienen kann, um ihre gesteckten Ziele zu erreichen.

Ich bin mit der Erwartung an diese Aufgabe heran gegangen, dass meine Kunden nach den drei Monaten ein Tablett perfekt bedienen könnten. Aber schon nach den ersten Stunden merkte ich, wie stark ich diese Aufgabe unterschätzt hatte. Ich musste oft wieder von vorne anfangen, weil viele Sachen, die für mich selbstverständlich waren, für Frau F. eben nicht selbstverständlich waren. Es fiel mir manchmal schwer, die nötige Geduld zu bewahren, aber sie war wichtig, um überhaupt ein positives Ergebnis zu bekommen. Und dann stellten sich doch so langsam die Erfolge ein. Als mir Frau F. das erste Mal eine E-Mail schrieb, obwohl ich damit noch gar nicht gerechnet habe, war ich total überrascht und habe mich riesig gefreut.

Auf dem folgenden Bild sieht man, wie Frau F. mit Hilfe von Google Earth ein Museum in Wien gefunden hat, das sie auf eine ihrer früheren Reisen besucht hat. Da sie wegen ihrem schlechten Gesundheitszustand nicht mehr reisen kann, verbessern solche virtuelle Reisen ihre psychische Verfassung erheblich.



Da die Söhne von Frau F. alle beruflich stark eingespannt sind, haben diese am Telefon fast nie Zeit. Dadurch war die Kommunikation mit ihnen nie so, wie es Frau F. es gerne gehabt hätte. Aber seit sie Gmail bedienen kann, ist der Kontakt wieder erheblich besser geworden.



Auf dem obigen Bild hat Frau F. mit Hilfe ihres Webbrowsers eine Picasso-Ausstellung gefunden, auf der sie auch schon einmal war. Solche Momente bedeuten ihr sehr viel.

Frau F. hört gerne klassische Musik. Wenn nichts im Radio kommt, was ihr zusagt, sucht sie sich mit YouTube ein Konzert aus, das ihr gefällt. Auch diese App verbessert erheblich ihre Lebensqualität.

Da einer ihrer Söhne Frau F. ein Tablett zu Ostern geschenkt hat, ist sie auch nicht mehr auf ein Leihgerät angewiesen und arbeitet mit viel Freude daran, ihre digitalen Kenntnisse zu verbessern. Ich selbst möchte sie dabei allerdings nicht weiter unterstützen. Ich bleibe jedoch bei einer zweiten Kundin, die überwiegend mit ihrem PC gearbeitet hat und mit der ich deutlich größere Erfolgserlebnisse hatte.

Assistent

Im Februar 2019 meldete ich mich für ein Forschungsprojekt des Ifib Bremen, in dem es um die Vermittlung der Tabletnutzung an ältere Menschen geht. Zusammen mit 8 weiteren Digitalassistenten sollten wir Kunden der Dienstleistungszentren dabei betreuen für sie interessante Anwendungen des Internet zu erlernen.

Im Februar fand die Einweisung statt. Es wurden Lehrtechniken und eine große Auswahl an Apps erläutert. Ende Februar wurden dann die Leihtablets für die Kunden eingerichtet.

Im März begann die Kundenbetreuung, die bis Ende Mai reichen sollte. In dieser Zeit fanden weiter wöchentliche Besprechungen im Ifib statt, die dem Erfahrungsaustausch dienten. So bekam man einen allgemeinen Überblick über die Tätigkeit als Digitalassistent. Die Schwierigkeiten ähnelten sich sehr. Diese lagen im Gedächtnis der Kunden und ihrem Gefühl für den Touchscreen. Ich hatte ein sehr gutes Verhältnis zu meiner Kundin und konnte ihr einiges Vermitteln. Wir haben sogar zusammen für sie ein eigenes Tablet online gekauft



Aufgrund meiner Erfahrungen möchte ich zukünftigen Digitalassistenten folgende Ratschläge mit auf den Weg geben:

1. Viel Geduld mitbringen. Das ständige Wiederholen der Anwendungsschritte kann monoton sein. Zuhören von privaten Geschichten der Kunden zwischendurch kann die Lehrsituation auflockern, die Motivation steigern und das Lernergebnis verbessern. Außerdem wirkt es einer Überforderung entgegen.
2. Man sollte zu hohe Erwartungen an das Lernziel reduzieren. Nur einige wenige wichtige, auf die Kunden zugeschnittene Apps sollten vermittelt werden. Kundenwünsche sollte man diesbezüglich nachgeben.
3. Man sollte alles einfach und praktisch halten und keine Theorie vermitteln. Ich habe die Apps auf dem Startbildschirm z.B. umbenannt von Google Maps in Stadtpläne. Wichtig und gleichzeitig das größte Problem sind die grundlegenden Schritte wie: in Begriffe in die Suchleiste tippen und dann Suchergebnis anwählen, aber auch Texte mit dem Touchscreen schreiben.
4. Überlasse den Kunden die praktische Ausführung der Arbeitsschritte. Gebe dem Kunden den Rat, sich dazu Notizen zu machen. Dies hilft ungemein.

Wir haben selbst zahlreiche Anleitungen und Handreichungen von www.digital-kompass.de für uns und andere für unsere Kunden bekommen (Anleitungen 1, 4, und 13, Handreichungen 2, 3, und 7).

Insgesamt sind sie sehr gut verständlich, allerdings teilweise auch sehr theoretisch geschrieben. Die Bebilderung zur praktischen Anwendung finde ich sehr gut. Der Umfang und die Ausführlichkeit werden aber viele Kunden überfordern. Der Kundenwunsch ist häufig ein schnelles Erfolgserlebnis. Digitalassistenten werden aber das meiste bzw. alles meistens schon kennen.

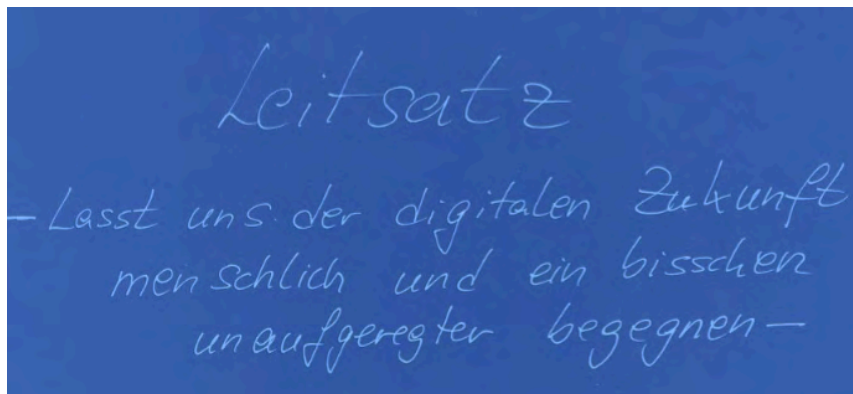
Für Kunden wäre eine Kurzanleitung wie bei den Schnell-Start-Anleitungen für Elektrogeräte sinnvoll. Ein Beispiel für Internet, Googlen, Surfen, Browser, Suchmaschinen ist:

1. Auf Firefox auf dem Startbildschirm tippen (Bild)
2. In die Suchzeile (= Findezeile) tippen (Bild)

3. Tastatur klappt hoch (Bild)
4. Wunschttext eingeben (Bild)
5. Auf „Öffnen“- Schaltfläche tippen, bzw. auf die „Lupe“ (Bild)
6. Die ersten Beiträge antippen (Bild)
7. erfolgreich ?

Meiner Meinung nach ist dies die Grundlage für die Digitalwelt und gilt für fast alle Apps. Gleichzeitig ist das Verständnis dieses Zusammenhanges (der o.g. 7 Punkte) das Hauptproblem. Der Focus sollte auf diese grundlegende Technik gelegt werden.

Mila



Ich bin der festen Überzeugung, dass dieser Leitsatz genau der Ansatz sein kann und auch sein sollte, um die Digitalisierung den älteren Generationen vertraut zu machen, individuell den Nutzen zu erarbeiten und dabei den Menschen im Fokus zu haben, seine persönliche Unabhängigkeit zu stärken, um sein Leben in der digitalen Welt so frei und selbstständig wie möglich gestalten zu können. Daher habe ich mich an diesem Projekt beteiligt.

In einem Zeitraum von drei Monaten, mit jeweils 2 Terminen à 45 Minuten in der Woche bzw. einem zusammengefassten Zeitfenster habe ich meine Kundin mit den Grundlagen der Handhabung eines Tablets (Samsung Galaxy A10) vertraut gemacht: Frau K., 81 Jahre alt, aus Bremen ist aus gesundheitlichen Gründen in ihrer gesamten Mobilität eingeschränkt.

Frau K. hatte Vorerfahrungen im Umgang mit einem Laptop. Auf diesem schrieb sie über 20 Jahre Texte und Gedichte im Rahmen einer Schreibwerkstatt. Es waren dafür keine Onlineerfahrungen notwendig, und somit auch nicht bekannt und vertraut.

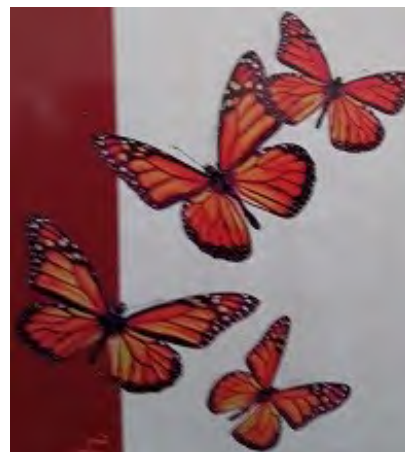
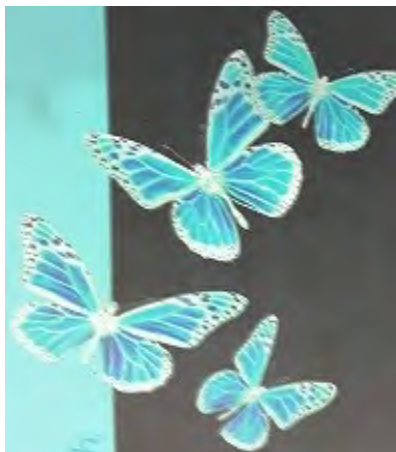
Entsprechend des oben angeführten Leitsatzes lebte der wöchentliche Kontakt von Wissensvermittlung, dem Üben der Handhabung des Tablets und der Nutzung einzelner auf ihrem Interesse basierender Apps. Der soziale Austausch, auch bezogen auf die Befindlichkeit (Tagesform) der Kundin, waren in den gesamten drei Monaten immer ein wichtiger Aspekt.

Die Bedienung des Tablets erforderte in allen Sitzungen ein wiederholt Üben. Dieses bezog sich auf das An- und Ausschalten, das Berühren des Touchscreens (Stärke und Dauer) und die Wischtechnik, auf das Zurück zum Startbildschirm und zu den einzelnen Apps zu kommen. Auch die Tastatur aufzurufen und das Verstellen der Schriftgröße im Lesemodus musste immer wieder geübt werden, ebenso wie das Aufladen des Akkus und das An- und Ausschalten der Mobilien Daten. Das Erklären aller Symbole bedurfte der ständigen Wiederholung.

Inhaltlich wichtige Aspekte waren, was die Kundin lernen wollte, und was sie am Ende für sich insgesamt erreicht hat. Neugierde und Mut waren dabei willkommene Begleiter. Konkret ging es um das Ausprobieren von:

- ein E-Mailkonto einrichten und Email mit Bildanhang versenden,
- WhatsApp (Chat, Videotelefonie, Fotos fotografieren, bearbeiten und einfügen)
- Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs suchen und nutzen,
- einen Internetbrowser nutzen (verschiedene Informationen suchen),
- YouTube bedienen, Musikvideos aufrufen, Video auf Bildschirmgröße anpassen und dafür das Tablet quer stellen und den Lautstärkereglern bedienen.
- Google Map/ Street View nutzen,
- die Kamera bedienen und Fotos in der Galerie anschauen und evtl. bearbeiten.
- Verschiedene Spiele Apps nutzen (hier vorwiegend Quizoid und Kreuzworträtsel, andere Spiele Apps waren nach Ausprobieren bedingt umgänglich.)

Alle Nutzungen hatten immer einen Bezug zu dem persönlichen Leben und Erinnerungen aus dem Leben der Kundin. Ein Beispiel ist die Erstellung eines Deckels eines Notizbuchs mit einem selbst gemachten Foto und dabei die Farbe bearbeiten.



Ein anderes Beispiel war, ein Foto innerhalb der Wohnung aufzunehmen. Dabei wurde festgestellt, dass es bei eingeschränkter Mobilität der Hände nicht einfach war, das Tablet beim Fotografieren festzuhalten und dabei den Auslöseknopf so ruhig wie möglich zu bedienen. Für diese Kundin war das Tablet unhandlich. Das Ergebnis hat sie aber stolz gemacht.



Ohne wiederholtes Üben und ohne Assistenz wäre das nicht möglich gewesen.

Zum Ende des Projekts berichtete Frau K., dass sie nach diesen Einführungen die mit Unterstützung erprobten Funktionen und gerade die Onlinenutzung dauerhaft alleine nicht durchführen könne und traute sich auch das Erlernen nicht zu. Frau K. gab daher das Tablet zurück. Dabei dürfte auch eine Rolle gespielt haben, dass sie für sich in ihrer Situation keinen großen konkreten Nutzen erkannt hat. Spiele (Brettspiele) würde sie z.B. eher im direkten Kontakt mit ihren Enkeln spielen wollen, die sie häufiger besuchen. Eventuell könnte sie sich vorstellen, dass sie sich ein Smartphone anschafft. Doch auch dafür wäre es notwendig, dass es ihr jemand einrichtet und die grundlegenden Nutzungen (Telefon und evtl. WhatsApp) noch einmal erklärt.

Susanne Töpfer

Anita

Im Rahmen des Projekts Aufsuchende Digitalassistenten wurden zusammen mit den Dienstleistungszentren ältere Menschen gesucht, die Lust haben, zusammen mit einer Digitalassistentin die Nutzung eines Tablets auszuprobieren. Das Projekt war so aufgebaut, dass die Digitalassistentin ein bis zweimal die Woche bei der älteren Person zu Besuch kommt und gemeinsam mit ihr verschiedene Funktionen wie E-Mail, Messenger, Telefonie, Kamera ausprobiert.

Ich habe mich als Digitalassistentin gemeldet, weil ich es wichtig finde, dass auch ältere Menschen die Möglichkeit haben, sich mit der Digitalisierung auseinanderzusetzen und heutige Kommunikationsmöglichkeiten zu nutzen. Gerade in der heutigen Zeit ist die Nutzung von Messenger Diensten oder Videotelefonie eine gute Möglichkeit, auch über weite Distanzen in Kontakt zu bleiben. Im Laufe des Projekts haben wir wie vorgesehen verschiedene Funktionen des Tablets ausprobiert und diverse Apps angeschaut. Das ganze Projekt hat mir persönlich viel Spaß bereitet, weil ich mich mit meinem „Kunden“ sehr gut verstanden habe und wir gemeinsam viele verschiedene Sachen auf dem Tablet ausprobiert haben und dies mit dem Alltag verbunden haben. So haben wir zum Beispiel nach einem alten Ort, wo mein Kunde früher gewohnt hat, auf Google Maps gesucht und die alte Wohngegend genauer inspiziert. Außerdem haben wir zusammen ein paar Bilder gemacht, haben diese danach bearbeitet und sie dann per WhatsApp an seine Bekannten verschickt.

Im Nachhinein würde ich wieder an diesem Projekt teilnehmen, weil es Spaß gemacht hat und man jemand anderem etwas Gutes tun und helfen konnte. Ich glaube allerdings, dass das Beibringen im höheren Alter mit sehr viel Geduld verbunden ist und man nicht zu perfektionistisch sein sollte und erwarten sollte, dass die älteren Menschen in schneller Zeit das Tablet genauso nutzen können wie unsere Generation. Jedoch finde ich es wichtig, dass ältere Menschen an der Digitalisierung teilhaben können und vor allem, dass es die Möglichkeit gibt, dass jemand zu ihnen nach Hause kommt und somit auch mobilitätseingeschränkte Menschen an diesem Projekt teilnehmen können.

Ich glaube weiterhin, dass ein Austausch der Teilnehmenden an diesem Projekt untereinander eine gute Möglichkeit darstellen würde, das Lernen weiter zu vertiefen. Beispielsweise könnte ein gemeinsames Treffen zum Austausch führen und ältere Menschen könnten „unter sich“ ihre Fortschritte und Probleme austauschen. Dabei würde die Schere des Alters zwischen Kunden und Digitalassistenten verringert werden und ältere Menschen würden sich nicht so sehr unter Druck gesetzt fühlen. Um auch hier die mobileingeschränkten Menschen zu berücksichtigen, könnte man zum Beispiel eine gemeinsame WhatsApp Gruppe gründen oder einmal im Monat einen gemeinsamen Skype Termin vereinbaren. Hierbei würde ich zunächst noch gemeinsam mit den Digitalassistenten vorgehen, danach besteht aber die Chance, dass diese Struktur erhalten bleibt und die älteren Menschen sich untereinander austauschen können.

Zurückblickend möchte ich folgende Herausforderungen nennen:

- Unterschiedliche Wünsche von Kunde und Forschung: Für mich war es etwas schwierig, die unterschiedlichen Wünsche zu kombinieren. Ich hatte das Gefühl, dass von Seiten des ifib gerne die Digital Kompass Anleitungen und Handreichungen zum Einsatz kommen sollten. Leider hat mein Kunde aber eher andere Interessen gezeigt und somit habe ich nur einmal eine Anleitung nutzen können.
- Mangelnde pädagogische Vorgehensweise bei der Arbeit mit Senioren: Manchmal hatte ich das Gefühl, dass mir genaue Anleitungen fehlten, wie ich die Stunden mit meinem Kunden aufbauen kann bzw. gestalten kann. Vielleicht wäre es nachhaltiger gewesen, wenn man das Ganze noch stärker pädagogisch gestaltet hätte.
- Nachhaltige Nutzung: Ich frage mich, inwiefern mein Kunde die Apps, die wir zusammen angeschaut und probiert haben, weitenutzen wird. Bisher hat er keine Anzeichen gezeigt, dass er dies tun wird. Des Weiteren hat er auch keine Nachfragen gestellt oder von Problemen berichtet, was es für mich natürlich schwierig macht nachzuvollziehen, ob meine Arbeit Erfolg hatte.
- Kommunikation: Eine weitere Herausforderung war für mich, dass der Kunde sehr gerne erzählt und wir manchmal die Zeit kaum richtig für das Üben der Apps nutzen konnten. Hierbei fehlten mir auch die angemessene Vorgehensweise, wie man jemanden wieder zurück zum Thema lenkt.

Digital

Als Informatik Student war ich an der Teilnahme dieses Projektes interessiert, da ich nicht nur vertraut mit der allgemeinen Materie bin, sondern es auch als Chance sah, ein besseres

Verständnis dafür zu bekommen, wie Laien das Internet und dessen Endgeräte wahrnehmen und benutzen.

Die beiden Teilnehmerinnen, die ich betreut habe, waren Anfang 70 und 80. Die jüngere Teilnehmerin werde ich im Folgenden Singapur nennen und die Ältere Kanada.

Singapur lebt alleine mit einem Kater in einer Mietwohnung und kann aufgrund gesundheitlicher Probleme nicht mehr gut das Haus verlassen. Sporadische Telefonate mit Bekannten, Besuche der Tochter und Nachbarschaftshilfe der AWO waren ihren einzigen regelmäßigen Kontakte. Sie hat früher viel im Ausland gelebt und ihre Interessen an dem Internet und Leihtablet waren vor allem, wieder mit der Außenwelt in Kontakt zu treten und auch zu gucken was für Entertainment Möglichkeiten das Internet bietet. Dass sie fließend Englisch spricht, kam letzteren sehr zu Pass.

Kanada, obwohl erheblich älter, verfolgte von ihrer allein bewohnten Eigentumswohnung noch ein sehr aktives Leben. Ihre Söhne besuchen sie häufig und auch mit ihren Enkelkindern, von denen schon viele Mitte 20 sind, hält sie Kontakt. Wie sie mir aber auch wiederholt zu verstehen gab, kommt sie aus einer anderen Zeit, in der die Selbstverwirklichung der Frau eher unüblich war, was zu einer bis heute ungestillten Neugier geführt hat. Ihr Ziel war es daher, mit dem Tablet ihren Kontakt zu den jüngeren Enkelkindern aufzubessern, die nur noch selten telefonieren. Ganz konkret wollte sie immer aktuelle Bilder ihres ersten Urenkels bekommen und sich privat fortbilden, um verpasste Chancen aufzuholen. Vor allem Raumfahrt und Astronomie waren von besonderem Interesse für sie.

Zunächst mussten jedoch Grundlagen geschaffen werden. Für viele von uns ist die „gestenbasierte Bedienung“, also das Wischen und Streichen auf dem Gerät selbst, völlig normal geworden. Für die Teilnehmerin war nicht nur das Medium Internet wortwörtliches Neuland, sondern auch das Gerät selbst. Für das Projekt bekamen sie ein Samsung Galaxy Tablet gestellt und vom Entsperren bis zum Ausschalten war alles unbekannt. Für jeden, der Smartphones und Tablets gewohnt ist, scheint es normal, dass man zwischen den verschiedenen Home Screens hin und her wischen kann. Aber für jemanden, der so ein Gerät zum ersten Mal in die Hand nimmt, erschließt sich das ganz und gar nicht.

Es war insofern für mich auch ein interessanter Blick in den Spiegel. Ich selbst bin seit meiner Kindheit durch Gameboys mit den ersten Handheld Geräten in Kontakt und bis zu diesem Vergleich ist mir nie aufgefallen wie sich vor allem Smartphones immer weiterentwickelt haben und immer komplexer wurden. Das erste iPhone hatte als Steuerelement nur einen Button, den Homebutton. Samsung hat dann schon sehr schnell zwei weitere eingeführt. Heute bewegt man sich wieder weg von diesen Steuerelementen und führt zusätzliche Gesten ein die diese ersetzen. Was kein Problem für die treue Kundschaft ist, die seit Jahren diese Produkte verwendet und die mit den schon bekannten Gesten vertraut sind. Sie muss sich nur umgewöhnen, die gleiche Funktion nun anders auszuführen. Jeder der vor Mindestens 5 bis 10 Jahren anfang, Smartphones regelmäßig zu benutzen, wurde von den Herstellern durch diese stetige Entwicklung langsam angelehrt, die aktuellen Produkte zu verwenden.

Für Senioren ist dies aber eine unwahrscheinlich hohe Hürde, die nicht leicht zu nehmen ist. Denn mit den Geräten hat sich auch unsere Sprache geändert, mit der diese neuen Konzepte beschrieben werden: Desktop, Home Screen, Apps. Begriffe, die für die meisten selbsterklärend sind, sind älteren Menschen teilweise nur schwer beizubringen, zumal sie

nicht immer konsistent verwendet werden. Hier als Beispiel ein Gespräch zwischen mir und Kanada, das in etwa so ablief:

Sie: Sie sind zu schnell, was ist eine App?

Ich: Das sind Programme, die sie früher zum Beispiel mit CDs auf Computern installierten.

Sie: Warum nennen wir es dann Apps?

Ich: Nun Apps nennen wir Programme auf Mobilgeräten wie Handys und Tablets.

Sie: Aber der alte PC von meinem Mann hat Windows 10 und der hat auch diesen *App Store* sind das also Apps oder Programme?

Ich: Apps....

Das Gespräch zog sich dann noch ein bisschen hin und endete mit der Vereinbarung, fortan nur noch von Programmen zu sprechen. Sicher hätte ich ihr erklären können, dass Apps meist sehr simple und spezialisierte kleine Anwendungen sind, die nur auf bestimmten Systemen laufen, in der Regel den letzten paar Android Versionen, für die sie vorgesehen waren. Aber um das Gespür, das Verstehen für ein so ambigues Konzept wie Apps nachhaltig zu vermitteln, hätte ich mir sehr viel mehr Zeit nehmen müssen.

Alle aufkommenden Folge-Fragen zu klären, würde nicht nur den zeitlichen Rahmen sprengen, sondern auch den der Auffassungsgabe der älteren Kundinnen, was ein nicht zu unterschätzender Faktor ist. Beide Teilnehmerinnen sind intelligent, aufgeschlossen und klar, aber es fällt im Alter offenbar sehr schwer, neue Dinge zu lernen, vor allem solche abstrakten Konzepte. Längere Sitzungen als 60 Minuten machten im Grunde keinen Sinn, aber auch dann ging viel wieder verloren. Vieles musste häufig wiederholt werden bis es verlässlich klappte.

Letztlich konnten aber beide ihre Ziele weitestgehend erreichen. Kanada sieht sich auf Mediatheken Dokumentationen über das Weltall an und hat während des Schreibens dieses Berichts ein Bild von ihrem Urenkel als Status gepostet und Singapur bereist auf Google Maps all die Orte in Asien, an denen sie vor Jahren gelebt hat, und stöbert auf YouTube nach Unterhaltung. Besonders angetan hat es ihr John Oliver, ein Brite, der eine Late Night Show in den USA betreibt.

Abschließend kann ich sagen, dass das Projekt ein Erfolg war. Es war nicht immer leicht. Besonders die Grundlagen zu schaffen hat gedauert, aber es war nicht fruchtlos. Auch wurde mein Blickwinkel dafür erweitert, was für mich und viele andere schon selbstverständlich geworden ist, was aber keinesfalls überall so gegeben sein muss. Es braucht diesen Blick von außen, um andere leichter hineinführen zu können.

Reinh.

Über das Projekt konnte ich in den letzten vier Monaten eine ältere Dame beim Umgang mit einem Tablet und in der Verwendung von nützlichen Apps unterstützen. In wöchentlichen zweistündigen persönlichen Treffen erlernte die Dame selbstbestimmt mit dem Tablet zu interagieren und sich in dieser ihr bis dahin unbekanntenen neuen digitalen Umgebung zurechtzufinden. Während dieser Monate ergaben sich zunächst nicht nur erwartete Defizite im Wissen um alltägliche technische Themen oder Erfahrung mit Computern sondern

ebenfalls Schwierigkeiten bei der haptischen Interaktion mit dem Gerät sowie beim Erlernen von neuen digitalen Anwendungen.

In den ersten Treffen vermittelte ich der Dame mit einfachen Mehrspieler-Spielen die Grundfunktionen und die Verwendung eines Tablets. In unseren weiteren Treffen identifizierte ich durch unsere Gespräche potenzielle Anwendungsfälle für das Tablet in ihrer Alltagsroutine und zeigte ihr immer neue Funktionen, Apps und Möglichkeiten. Nach und nach erlernte die Dame langsam neue Fähigkeiten, wie bspw. das Schreiben von Nachrichten, Googlen, Installieren von Apps oder entdeckte das sehr beliebte Malen auf dem Gerät für sich. Am Ende der Treffen vereinbarten wir das Üben erlernter Fähigkeiten oder die Nutzung mit dem Tablet als Hausaufgaben. Beispielsweise das Versenden einer Email mit einem selbst geschossenen Foto als Anhang.

Die Treffen empfanden wir beide als angenehm, ungezwungen und oft spannend. Neben den Erfolgen beim Lernen zeigte sich jedoch auch, dass die Dame erlernte Anwendungen oft auch wieder nicht verwenden konnte und bekannte Zusammenhänge regelmäßig wiederholt werden mussten. Dazu trägt wohl grundsätzlich die spezielle Lebenssituation sowie physische Einschränkungen eines älteren Menschen bei und der daraus resultierenden erhöhten Herausforderungen für einen Anfänger, aber auch die neue digitale und technische Domäne mit der sich die Dame nun auseinander setzen musste. „Ich hatte mich mit Computern nie beschäftigt und dachte auch nicht, dass ich mir jemals einen zulegen will,“ sagte die Dame einmal zu mir. Ebenfalls festzuhalten ist, dass die Dame ohne konkrete Hausaufgaben zu wenig zwischen den Treffen selbstständig übte. Als ihr direkter vertrauter Ansprechpartner, der regelmäßig aktiv Hilfe anbot war für sie eine wichtige Hilfe für diese Themen. Überfordernde schwierige Situationen, wie das Vergessen eines Passworts oder nur das Einschalten eines Gerätes mit leerem Akku kamen auch nach drei Monaten vor und sie wusste, dass ich ihr helfen werde diese Probleme zu lösen.

Als Fazit nehme ich mit, dass nur die direkte persönliche Hilfe die großen Defizite der Seniorin im Wissen und im Umgang mit dem digitalen Gerät verbessern konnte. Neben den erlebten Schwierigkeiten erscheinen, die für viele Menschen selbstverständlichen Aufgaben im Zusammenhang mit einem Smartphone, wie bspw. die Auswahl oder das Einrichten eines Tablets, das Installieren von Apps, Verbinden mit dem Internet oder Erstellen von Onlinekonten, eine für die Dame alleine nicht zu bewältigende Herausforderung dar.

Anderen Assistenten empfehle ich einen motivierenden spielerischen Einstieg, um die einfache Interaktion mit modernen Geräten erkennbar und die vielen Möglichkeiten zugänglich zu machen. Eine interessenbezogene Art des Lernens erleichterte es der Dame das Tablet als akzeptiertes digitales Hilfsmittel zu verstehen und für bestimmte Tätigkeiten in ihren Alltag einbringen zu können. Häufiges Wiederholen in den Treffen und streng kontrollierte einfache Übungsaufgaben als Hausaufgaben empfehle ich, um den erlernten Fortschritt zu festigen und eine selbstbestimmte Interaktion ohne Assistent überhaupt zu ermöglichen.

A.4 Projektfortsetzung beim DRK

Digitalassistentenz für Tablets

Aktueller Stand Mai 2019:

Aktuell arbeiten 4-5 Digitalassistenten in dem Projekt und begleiten Seniorinnen und Senioren.

Ziel:

- ⊗ Digitalassistentenz, persönlich und individuell auf die Kompetenzen des Kunden abgestimmt
- ⊗ Erleichterter Zugang, gerade auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität
- ⊗ Einführung ist möglich im Begegnungszentrum plus (BZ) und in der eigenen Häuslichkeit

Bilanz:

Die Kunden zeigten sich sehr interessiert und haben ihren Interessen entsprechend die Tablets benutzt. Genutzt wurden von den Kunden u.a. Google-Suche, WhatsApp, Skype. Auch wurden Bilder und geographische Karten genutzt, die Kunden suchten nach Vergangenen, hielten mit Familienmitgliedern Kontakt oder nutzten die Spielmöglichkeiten. Alle Kunden möchten gerne weiterhin ein Tablet nutzen bzw. würden gerne weiterhin die Digitalassistentenz in Anspruch nehmen. Zusätzlich gibt es im Dienstleistungszentrum bereits neue interessierte Kunden, die gerne Digitalassistentenz in Anspruch nehmen möchten. Aufgrund der positiven Resonanz suchten die Dienstleistungszentren des DRKs nach Möglichkeiten das Projekt fortzuführen. Das IFIB würde nach Projektende dem DRK Tablets aus dem Projekt zur Verfügung stellen und damit zur Fortsetzung des Angebotes beitragen.

Perspektive:

Nach Beendigung des Projektes stellt sich die Frage, wie die Seniorinnen und Senioren, die schon im Projekt involviert sind, weiter in dem Projekt eingebunden sein können. Außerdem wäre es sehr interessant, das Projekt auszuweiten. Hierfür wird eine enge Kooperation zwischen dem Begegnungszentrum plus Haferkamp und den Dienstleistungszentren (DLZ) geschaffen. Das bietet die Möglichkeit einer breiteren Zielgruppe das Angebot zur Verfügung zu stellen. Zum einen den Kunden aus den DLZs, die in Rahmen der üblichen Hausbesuche über das Angebot informiert werden könnten. Und zum anderen den Teilnehmenden aus dem BZ, die durch die Digitalassistentenz eine weitere Stärkung erhalten können.

Um sowohl diese schon im Projekt befindlichen Teilnehmenden als auch neue Teilnehmende zu erreichen, wird angestrebt **eine Kombination von gemeinsamer Schulung an einem Ort außerhalb des Zuhauses und aufsuchender Digitalassistentenz durchzuführen**. Kunden, den aufgrund persönlicher Einschränkungen die Teilnahme im Begegnungszentrum plus nicht möglich ist, können von der Digitalassistentenz profitieren.

A) Gemeinsame Schulung an einem Ort außerhalb des Zuhauses

B) Aufsuchende Digitalassistentenz

Form und Durchführung dieser Kombination:

A) Gemeinsame Schulung an einem Ort außerhalb des Zuhauses:

Ort: DRK-Begegnungszentrum plus - Haferkamp

In einer begrenzten Zahl an Eingangs- Zwischen- und Abschlussveranstaltungen, die noch festzulegen ist (à 1 ½ Stunden) erfahren die teilnehmenden Seniorinnen und Senioren zu folgenden Themen Hilfen, Schulung und Unterstützung:

1. Technikvoraussetzungen (Router, Datenverbindung, Anbieter, Tabletarten etc.)
2. Inhalte und ihre Möglichkeiten: ☉ Emailverkehr ☉ Whatsapp, Facebook etc. ☉ Kaufen im Internet etc.
3. Wie finde ich mich zurecht? ☉ Gefahren, Risiken, Datenschutz, Datensicherheit ☉ Audiovisuelle Hilfen: Vergrößerung des Schriftbildes, Spracherkennung, Text zu Sprache
4. Wo habe ich als Teilnehmende und Teilnehmender beim Gebrauch des Tablets meine Schwierigkeiten? ☉ Hilfen und Tipps, Übungen, wie genau diese bewältigt werden können.
5. Kaufhilfen - Was gilt es zu beachten beim Kauf? ☉ Geräte - Welche gibt es? ☉ Verträge: Wo lauern die Gefahren / Risiken? Wie geht es leichter und besser und kostengünstiger?

Schulungsmaterial: Zu den Schulungseinheiten gibt es Schulungsmaterial für die Teilnehmenden, damit die Schritte zu Hause nachvollzogen werden können.

Durchführende Personen:

Diese gemeinsamen Schulungsveranstaltungen an einem Ort außerhalb des Zuhauses würden durchgeführt werden im DRK-Begegnungszentrum plus - Haferkamp von Angelika Hofrichter, Leitung DRK-Begegnungszentrum plus- Haferkamp. Sie ist auch Computerdozentin, die sich auf Schulungen von Seniorinnen und Senioren spezialisiert hat.

B) Aufsuchende Digitalassistentenz:

Damit die Seniorinnen und Senioren zu Hause vor Ort am Tablet sich gestärkt fühlen, werden sie dort von den Digitalassistentinnen und -assistenten unterstützt. Zu Hause wird durch die stete Wiederholung der Schritte am Tablet mit Hilfe der Digitalassistentenz das Arbeiten mit dem Tablet so verfestigt, dass sich die Seniorinnen und Senioren dann je nach Person nach einem längeren oder kürzeren bestimmten Zeitraum, gestärkt fühlen, auch allein zu arbeiten.

Durchführende Personen: Digitalassistentinnen und -assistenten, die auch schon im aktuellen Herbsthelferprojekt mitgewirkt haben und evtl. neu dazu gewonnene unterstützen die Seniorinnen und Senioren in ihrem Zuhause bei der Tabletnutzung.

Neue Digitalassistenten werden unter anderem durch die DLZ als auch durch das BZ gewonnen. Bevor sie in den Einsatz gehen werden sie eine Einweisung / Schulung erhalten.

Herr Kubicek hat sich bereit erklärt, zur Übergabe, die erste Schulung der neuen Digitalassistenten mitzugestalten. Als Nachweis für die Tabletnutzung werden die Digitalassistenten bis zum Ende 2019 die Einsätze protokollieren. Die Protokolle gehen ans IFIB.

Rahmenbedingungen / Kosten

Die Digitalassistenten werden im Dienstleistungszentrum Mitte gemeldet sein und durchlaufen dort die übliche Helferaufnahme. Sie werden ebenfalls zu den Konditionen der Nachbarschaftshilfe eingesetzt. Für den Kunden bedeutet dies, dass sie die Digitalassistenten mit einer Aufwandentschädigung von 8,50€/ Std. bezahlen. Zusätzliche Kosten entstehen Ihnen durch eine SIM Karte für das Tablet (z.B. Aldi Talk für 7,99€/ Monat). Das Begegnungszentrum Haferkamp wird mit den Kunden einen Leihvertrag abschließen, in dem diese Vereinbarungen festgelegt sind.

A.5 Erstattungsfähige Hilfen zur Pflege

Leistungskomplexe

als Anlage zum Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI

(Thüringen 01.06.2017.....)

Leistungskomplex 30

Pflegerische Betreuungsmaßnahmen

Die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen beinhalten insbesondere:

Unterstützung von Aktivitäten im häuslichen Umfeld, die dem Zweck der Kommunikation und der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte dienen,

Unterstützung bei der Gestaltung des häuslichen Alltags,

Unterstützung zur Entwicklung und Aufrechterhaltung einer Tagesstruktur,

Durchführung bedürfnisgerechter Beschäftigungen, z.B. Spaziergänge,

Situationsbezogene Anleitung/Beratung zur Bewältigung pflegerelevanter Situationen (im Umgang mit Belastungen),

Beobachtung des Pflegebedürftigen zur Vermeidung einer Selbst- und Fremdgefährdung,

psychosoziale Begleitung, um emotionale Sicherheit zu geben,

Aktivierung, Alltagstraining und/oder Motivationsarbeit zur Selbständigkeit, Eigenverantwortlichkeit und Entscheidungsfähigkeit im Alltag,

Begleitung zum Arzt oder anderen medizinischen oder therapeutischen Einrichtungen

Organisation von pflege- und betreuungsnahe Dienstleistungen,

Unterstützung im Bereich technischer Hilfen (bspw. Internet, Skype, Telefon, Handy)

psychosoziale Begleitung und Begleitung am Lebensende,

Unterstützung und Begleitung bei der Einhaltung eines bedürfnisgerechten Tag- / Nacht- Rhythmus,

Unterstützung und Begleitung bei Finanz- und Behördengängen,

Begleitung und Beratung bei der Begutachtung zur Pflegebedürftigkeit®

Punktzahl: 150

Der Leistungskomplex ist entsprechend der individuellen Vereinbarung zwischen Pflegedienst und Pflegebedürftigen mehrfach abrechenbar, es bestehen keine Abrechnungsaus-schlüsse.

Die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen sollen den Pflegebedürftigen insbesondere bei der Führung eines selbständigen und selbstbestimmten Lebens unterstützen.

Der Anspruch auf pflegerische Betreuungsmaßnahmen als Sachleistung besteht gleichran-gig neben dem Anspruch auf körperbezogene Pflegemaßnahmen und Hilfen bei der Haus-haltsführung (häusliche Pflegehilfe). Unter pflegerischen Betreuungsmaßnahmen werden Leistungen gefasst, die nicht Bestandteil von Angeboten der körperbezogenen Pflegemaß-nahmen und Hilfen bei der Haushaltsführung sind. Der Pflegedienst trägt die Verantwor-tung dafür, dass die Betreuungskräfte über die erforderlichen fachlichen Kenntnisse zur Erbringung der pflegerischen Betreuungsmaßnahmen verfügen.

Erfurt, 01.06.2017

AOK PLUS – Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen. Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek), vertreten durch den Leiter der vdek-Landesvertretung Thüringen , Knapp-schaft, Regionaldirektion Frankfurt/Main, Verband der privaten Krankenversicherung e.V. Arbeitsgemeinschaft der kommunalen Spitzenverbände, Thüringischer Landkreistag , BKK Landesverband Mitte, Regionalvertretung Thüringen und Sachsen, IKK classic, SVLFG als Landwirtschaftliche Krankenkasse, Gemeinde- und Städtebund Thüringen, Ar-beiterwohlfahrt

Landesverband Thüringen e. V. Caritasverband für das Bistum Erfurt e. V., zugleich auch für den Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e. V., zugleich auch für den Caritasverband für die Diözese Fulda e. V. Der Paritätische Wohlfahrtsverband, Landesverband Thüringen e. V. Diakonie Hessen - Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e. V. Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Thüringen e. V. Diakonisches Werk Evangelischer Kirchen in Mitteldeutschland e. V. Jüdische Landesgemeinde Thüringen Arbeitgeber- und Berufsverband Privater Pflege e.V. Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. – Landesgruppe Thüringen (bpa) Verband Deutscher Alten- und Behindertenhilfe e. V., Landesverband Thüringen (VDAB) Arbeitsgemeinschaft der kommunalen Einrichtungen Landesvertretung Thüringen, Bundesverband Ambulante Dienste und Stationäre Einrichtungen (bad) e.V., Landesvertretung Thüringen, Berufsverband Heil- und Pflegeberufe e.V.



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

