

# TECHNIKBEGLEITUNG

## Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier

Elisabeth Bubolz-Lutz & Janina Stiel

### Handbuch 5

Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ





# **TECHNIKBEGLEITUNG**

## **Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier**

Elisabeth Bubolz-Lutz & Janina Stiel

### **Handbuch 5**

Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ

# Handbuchreihe

**Forschungsinstitut Geragogik, Fachhochschule Dortmund (Hrsg.)**

„Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken –  
Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“

## Handbuch 1

**Miriam Grates, Annette Krön & Harald Rüßler**

Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation  
erfassen

ISBN: 978-3-9820154-0-8 (print), 978-3-9820154-5-3 (PDF)

## Handbuch 2

**Uwe Fachinger, Mareike Mähs & Tanja Michalik (Hrsg.)**

Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier

ISBN: 978-3-9820154-1-5 (print), 978-3-9820154-6-0 (PDF)

## Handbuch 3

**Elisabeth Heite & Harald Rüßler (Hrsg.)**

Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln

ISBN: 978-3-9820154-2-2 (print), 978-3-9820154-7-7 (PDF)

## Handbuch 4

**Andreas Diepenbrock, Jonas Sorgalla & Sabine Sachweh (Hrsg.)**

Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele

ISBN: 978-3-9820154-3-9 (print), 978-3-9820154-8-4 (PDF)

## Handbuch 5

**Elisabeth Bubolz-Lutz & Janina Stiel**

Technikbegleitung – Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer  
im Quartier

ISBN: 978-3-9820154-4-6 (print), 978-3-9820154-9-1 (PDF)

Kostenfreier Download aller Handbücher unter  
<https://www.quartiersnetz.de/handbuecher> oder:



# Inhalt

<b>Vorwort zur Handbuchreihe .....</b>	<b>10</b>
<b>Vorwort zu Handbuch 5 .....</b>	<b>17</b>
<b>1 Einleitung – die Idee Technikbegleitung .....</b>	<b>19</b>
1.1 Ausgangslage der Internet- und Techniknutzung im Alter .....	19
1.2 Technikbegleitung als Möglichkeit Nutzungshürden zu begegnen ...	24
1.3 Aufgabenspektrum der Technikbotschafter/innen .....	28
1.4 Zusammenführung – Argumente für Technikbegleitung .....	32
<b>2 Passende Bedingungen schaffen – die Startphase .....</b>	<b>39</b>
2.1 Die Ausgangssituation vor Ort erfassen .....	40
2.1.1 Zum Stand der digitalen Inklusion .....	42
2.1.2 Zum Bedarf an Technikbegleitung .....	47
2.1.3 Zum Potenzial für Technikbegleitung .....	48
2.2 Eine Entwicklungswerkstatt etablieren .....	50
2.3 Träger- und Kooperationsstrukturen zur Sicherung der Nachhaltigkeit suchen .....	53
2.4 Orte für das Engagement finden und als Techniktreffs einrichten ...	55
2.5 Fachliche Begleitung der Technikbotschafter/innen sichern .....	59
2.6 Ein Strukturmodell (fort-)entwickeln .....	62
<b>3 Qualifizierungsformate zum Einstieg in Technikbegleitung .....</b>	<b>67</b>
3.1 Lernbegleitung – Lernverständnis und Aufgaben .....	67
3.1.1 Das Konzept des „Selbstbestimmten Lernens“ .....	69
3.1.2 Motivationsschub durch gemeinsame Lernplanung .....	71
3.1.3 Kompetenzen zur Begleitung von Lernprozessen .....	72

3.2	Bausteine des Lernplans zur Technikbegleitung – die Themenkarten .....	74
3.3	Vorbereitung auf das Engagement der 1. Generation – die Workshop-Variante .....	84
3.4	Vorbereitung auf das Engagement der 2. Generation – die Kombi-Variante .....	87
3.5	Formate für Pflegepersonen und Betreuungskräfte – „Techniklots/innen“ .....	95
3.5.1	Fortbildung für ambulant tätige Pflegefachkräfte .....	95
3.5.2	Fortbildung für hauswirtschaftliche Betreuungskräfte .....	96
<b>4</b>	<b>Die Lernplattform – Online lernen und die Initiative organisieren .....</b>	<b>103</b>
4.1	Zu Begriff und Nutzen einer Lernplattform .....	103
4.2	Von der Auswahl bis zum Start der Lernplattform .....	104
4.2.1	Zur Auswahl eines geeigneten Systems .....	105
4.2.2	Zur Installation der Lernplattform .....	107
4.2.3	Zum Befüllen der Lernplattform .....	109
4.3	Die Lernplattform im Einsatz .....	111
<b>5</b>	<b>Exkurs: Wissenswertes über das Lernen im Alter .....</b>	<b>114</b>
5.1	Lernen im Alter – Besonderheiten .....	115
5.1.1	Kognitive Veränderungen .....	115
5.1.2	Sensorische Veränderungen .....	116
5.1.3	Emotionale und motivationale Veränderungen .....	117
5.2	Technik-Lernen im Alter .....	121
<b>6</b>	<b>Technikbegleitung in der Praxis .....</b>	<b>125</b>
6.1	Die Entwicklungswerkstatt – auch zum Weiterlernen in der Engagementpraxis .....	125
6.2	Öffentlichkeitsarbeit .....	129
6.3	Das Angebotsspektrum von Technikbegleitung .....	134

6.3.1 Technik-Schulungen für Ältere in den Quartieren .....	135
6.3.2 Offene Technik-Sprechstunden .....	137
6.3.3 Individuelle Begleitungen .....	138
6.3.4 Sonstiges Programm in den Techniktreffs .....	142
6.4 Zusammenarbeit mit (technischen) Dienstleistern im Quartier .....	144
6.5 Praxisbegleitung für Technikbotschafter/innen .....	145
6.6 Evaluation der Praxis .....	146
6.6.1 Reflexion in Bezug auf das eigene Engagement .....	146
6.6.2 Erfassung der Resonanz bei den Nutzer/innen .....	151
<b>7 Ausblick – Zukunftsfähigkeit durch Strukturentwicklung .....</b>	<b>153</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>156</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>163</b>
1 Beispiel-Profilbogen Technikbotschafter/in .....	164
2 Themenkarten – Bausteine des Lernplans Technikbegleitung .....	166
3 Beispiel-Fragebogen nach Lerneinheit für Technikbotschafter/innen .....	178
4 Beispiel-Flyer: Werbung von Freiwilligen für das Engagement .....	180
5 Beispiel-Flyer: Bekanntmachung des Angebots in der Öffentlichkeit .....	182
6 Beispiel eines Einsatztagebuchs zur Reflexion der Praxisphase .....	184
7 Fragebogen Nutzer/innenbefragung QuartiersNETZ .....	195
<b>Glossar .....</b>	<b>199</b>
<b>Verzeichnis der Autor/innen .....</b>	<b>204</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.1: Aufgabenspektrum Technikbegleitung .....	30
Abb. 2.1: Selbsteinschätzung im Umgang mit moderner Kommunikationstechnik .....	43
Abb. 2.2: Zur Aussage: „Mit Hilfe von Technik kann ich im Alter länger eigenständig leben.“ .....	45
Abb. 2.3: Zur Aussage: „Ich habe Lust, den Umgang mit modernen Kommunikationsgeräten zu lernen/zu verbessern.“ .....	46
Abb. 2.4: Zur Frage: „Wenn Sie Schwierigkeiten mit moderner Technik haben, würden Sie Hilfe von Ehrenamtlichen annehmen?“ .....	47
Abb. 2.5: Zur Aussage „Ich bin daran interessiert, anderen Menschen bei der Nutzung von technischen Geräten Hilfestellung zu geben.“ .....	48
Abb. 2.6: Aufgabenspektrum der fachlichen Begleitung von Technikbotschafter/innen .....	60
Abb. 2.7: Das Zusammenspiel von Strukturelementen zum Auf- und Ausbau von Technikbegleitung auf Stadt- und Quartiersebene ....	64
Abb. 3.1: Themenkarten für den Lernplan Technikbegleitung .....	75
Abb. 3.2: Beispiel Einstiegsformat Workshop-Variante .....	86
Abb. 3.3: Dreiteiliges Lernformat in der Ausbauphase (Kombi-Variante) ....	88
Abb. 3.4: Beispiel Einstiegsformat Kombi-Variante .....	92
Abb. 3.5: Lernformat „Techniklots/innen“ – für Betreuungskräfte im niedragschweligen Bereich nach §45b SGB XI .....	97
Abb. 4.1: Beispielansicht der Lernplattform im QuartiersNETZ-Projekt .....	108
Abb. 4.2: Auswahl verfügbarer Module und Dateien auf der Lernplattform im QuartiersNETZ-Projekt .....	110
Abb. 5.1: Aspekte, die das Erleben von Lernmotivation erhöhen .....	118
Abb. 5.2: Wie Technikbotschafter/innen Älteren das Lernen erleichtern können .....	119
Abb. 6.1: Beispiel für Anfrage-Formular auf den Digitalen Quartiersplattformen .....	130



Abb. 6.2: Beispiel für Darstellung des Angebotes „Technikbegleitung“ als Postkarte .....	131
Abb. 6.3: Erfolgreiche Wege der Öffentlichkeitsarbeit im QuartiersNETZ-Projekt .....	132
Abb. 6.4: Ausweis-Muster der Technikbotschafter/innen in Gelsenkirchen .....	133
Abb. 6.5: Individuelle Begleitungen – drei Aspekte für den gemeinsamen Lernweg .....	139
Abb. 6.6: „Qualitätsziele von moderner SeniorInnenarbeit und Altersbildung“ .....	147

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1.1: Gegenüberstellung soziodemografischer Daten der sich selbst als Nicht-Nutzer/in und Anfänger/in einschätzenden Personen aus der schriftlichen Befragung in der Bestands- aufnahme (n=688) mit denen der Nutzer/innen von Angeboten der Technikbotschafter/innen (n=78) .....	35
Tab. 2.1: „Technik-Typen“ aus Gelsenkirchen in Bezug auf ausgewählte Merkmale im Vergleich .....	44
Tab. 3.1: Kompetenzen von Lernbegleitung in Bezug auf freiwilliges Engagement .....	73
Tab. 3.2: Checkliste für Technikbotschafter/innen in Pflegehaushalten .....	99
Tab. 6.1: Checkliste für Technik-Schulungen .....	136
Tab. 6.2: Checkliste für individuelle Begleitungen .....	142
Tab. 6.3: Programmideen für einen Techniktreff .....	143

# Vorwort zur Handbuchreihe

## „Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“

„Keiner soll durch's NETZ fallen“ – mit dieser Zielsetzung hat das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Forschungs- und Entwicklungsprojekt „QuartiersNETZ – Ältere als (Ko-)Produzenten von Quartiersnetzwerken im Ruhrgebiet“ im kommunalen Kontext Strategien entwickelt und erprobt, die Menschen ein selbstbestimmtes Leben im Alter in der gewohnten Umgebung ermöglichen. Mithilfe von Angeboten zur Teilhabe und Beteiligung sowie zur Vernetzung im Quartier als auch durch die Nutzung neuer Technologien und digitaler Medien sollte die aktive gesellschaftliche Teilnahme am Quartiersleben verbessert werden, insbesondere auch für zurückgezogen lebende Ältere. Entwickelt wurden neue Strategien und Produkte, die auch nach Projektende weiter nutzbar sind und die das Verbleiben von Älteren in der eigenen Häuslichkeit durch die Förderung von Mitwirkung und Mitbestimmung unterstützen sollen. Dabei wurden Strukturen im Stadtgebiet von Gelsenkirchen, aber auch darüber hinaus im Ruhrgebiet aufgebaut.

Die hier vorgestellten Erkenntnisse und Erfahrungen beziehen sich auf das vierjährige Modellprojekt (2014 – 2018) QuartiersNETZ. Hier wurden in vier ausgewählten Ortsteilen von Gelsenkirchen Quartiersentwicklungen partizipativ vorangebracht. In Kooperation mit den Bürger/innen und Akteuren vor Ort wurden jeweils ein Netzwerk mit entsprechendem Steuerungs- und Koordinierungsgremium und (niedrigschwellige) Teilhabe- und Beteiligungsmöglichkeiten sowie eine Digitale Quartiersplattform für die beteiligten Stadtteile geschaffen, Techniktreffs eingerichtet und Lernmöglichkeiten sowie Lernformate für engagierte Technikbotschafter/innen entwickelt. Darüber hinaus wurden Quartiersredakteur/innen in den Stadtteilen etabliert. Ziel all dieser unterschiedlichen Neuerungen ist, dass besonders ältere Menschen dadurch am öffentlichen Leben vermehrt teilhaben können. Dies soll sowohl über Annäherungen an Möglichkeiten der Techniknutzung als auch über die Entwicklung von Kompetenzen in diesem Bereich im eigenen Alltag erreicht werden – mit dem Ziel, die digitale Souveränität zu stärken.

Um über den Rahmen der Stadt Gelsenkirchen hinaus die gewonnenen Ergebnisse einem weiteren Kreis von Interessierten zugänglich zu machen, wird nun von den beteiligten Projektpartnern eine fünfteilige Handbuchreihe vorgelegt. Diese soll Leser/innen aus Kommunen und Verbänden einen Einblick in den Prozess der Gewinnung von Einsichten und die Ergebnisse des Projektes geben. Entsprechend der vielfältigen Expertise, die innerhalb des Projektes zum Tragen gekommen ist – von der Informatik über Volkswirtschaft, Stadtplanung, Gerontologie, Sozialwissenschaft bis hin zur Sozialen (Alten-/ bzw. Senioren-)Arbeit und Geragogik – werden in den einzelnen Handbüchern jeweils unterschiedliche Perspektiven eingenommen. Dies gibt den Leser/innen die Möglichkeit, immer wieder unterschiedliche Verständnisperspektiven zu entwickeln, um sich dann zu fragen, was für den eigenen Kontext passend sein könnte.

Im Verlaufe des Projektes wurden durch transdisziplinäre Zusammenarbeit neue Muster der Koproduktion entwickelt. Intendiert war, ein neues vernetztes System zu entwickeln, das als „Ganzes“ mehr ergibt als „die Summe seiner Teile“. In den Netzwerken und zusammen mit den verschiedenen Akteuren wurden Gestaltungsoptionen partizipativ erarbeitet und umgesetzt.

Die fünf Handbücher geben einen Einblick in die jeweils unterschiedlichen Herangehensweisen zum gemeinsamen Ziel und in die Schnittstellen sowie Berührungspunkte, deren gemeinsame Bearbeitung den wesentlichen Ertrag dieses Projektes ausmacht. Die einzelnen Handreichungen thematisieren nicht nur unterschiedliche Aspekte, sie wenden sich auch an jeweils unterschiedliche Leserkreise. So bietet die Reihe in ihrer Gesamtheit einen Orientierungsrahmen. Die einzelnen Bände nehmen aufeinander Bezug, stehen aber thematisch für sich. Entsprechend wird auch keine bestimmte Reihenfolge beim Lesen empfohlen.

Eine kurze Übersicht über die Intentionen und Inhalte der einzelnen Handbücher soll den Leser/innen behilflich sein, einen persönlichen Einstieg in das Thema zu finden.

**Handbuch 1 „Stadtquartiere – Rahmenbedingungen verstehen und Ausgangssituation erfassen“** (Autor/innen: Grates, Krön & Rüßler) beschäftigt sich damit, welche Gegebenheiten und Strukturen in Quartieren auf welche Weise erhoben werden können, um die Ausgangssituation von Quartieren für Quartiersentwicklungsprozesse zu erfassen. Dies wird in besonderer Weise anhand der Bestandsaufnahme dargestellt, wie sie im Projekt QuartiersNETZ erfolgte. Von Bedeutung für das Gelingen altersintegrierter Quartiersentwicklungsprozesse sind auch bestimmte (kommunale) Rahmenbedingungen. Hierauf wird

mit Bezug auf das Ruhrgebiet und am Beispiel der Stadt Gelsenkirchen eingegangen. Erläutert wird zudem, warum Quartiersentwicklungsprozesse derzeit im Fokus von Politik, Öffentlichkeit und Wissenschaft stehen und welche besondere Rolle hier die demografische und soziale Entwicklung spielt. Des Weiteren geht es darum, wie Quartiere für einen Quartiersentwicklungsprozess abgegrenzt und ausgewählt werden können. Darüber hinaus wird erörtert, von welchen Akteuren Quartiersentwicklungsprozesse häufig angestoßen werden und welche Akteure vor Ort aktiv sind.

Das Handbuch 1 richtet sich an forschungs- und praxisorientierte Leser/innen, die Einblick in die Rahmenbedingungen von Quartiersentwicklungsprozessen und die Methoden zur Quartiersauswahl und zur Erfassung der Ausgangssituation in Quartieren erhalten wollen, um erprobte Strategien aufgreifen und in ihren eigenen Handlungs- und Entwicklungszusammenhängen nutzen zu können.

Im **Handbuch 2 „Dienstleistungsstrukturen und Versorgungsprozesse im Quartier“** (Hrsg.: Fachinger, Mähs & Michalik) stehen Anliegen der Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung der (älteren) Bewohner/innen im Mittelpunkt. Aufgezeigt werden hier Lösungsansätze zur Aufrechterhaltung und Entwicklung nachhaltiger Versorgungsstrukturen im Quartier. Im Rückbezug auf die Erfahrungen im Projekt wird die These untermauert, dass eine reale und digitale Vernetzung verschiedener Akteure, wie Dienstleister, bürgerschaftlich Engagierter, Organisationen, der Kommune und weiterer Institutionen, es ermöglicht, die Bedarfe im Quartier zu decken und Versorgungsstrukturen hinsichtlich demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anzupassen.

Konkret werden die verschiedenen Handlungsschritte sowie Instrumente zur Gestaltung eines übergeordneten Versorgungskonzepts beschrieben. Es werden praktische Methoden vorgestellt und mit Beispielen aus dem QuartiersNETZ-Projekt verdeutlicht, die konkrete Anregungen und Handlungsempfehlungen für die Praxis aufzeigen. Des Weiteren werden Verfahren zur Beurteilung der örtlichen Strukturen auf der einzelwirtschaftlichen, gruppen- und quartiersbezogenen Ebene vorgestellt. Diese beinhalten (a) die Erhebung der Bedarfe, (b) die damit einhergehende Identifikation von Bedarfslücken und (c) die Beschreibung der Dienstleistungsstrukturen im zu betrachtenden Quartier. Ausführlich erörtert wird die Notwendigkeit einer partizipativen Entwicklung eines Versorgungskonzepts, auch zum Aufbau von Versorgungsstrukturen. Um diese zu fördern, werden Maßnahmen zur Ansprache und Vernetzung sowie zur Kooperation unterschiedlicher Akteure vorgestellt. Darauf folgend werden Modelle zur Finanzierung von Versorgungsstrukturen beschrieben.

Dieses Handbuch eignet sich insbesondere für Organisationen und Personen, die im Bereich der Stadt- und Quartiersplanung arbeiten, sowie für Dienstleister, die ihre Geschäftstätigkeit hinsichtlich aktueller demografischer und gesellschaftlicher Entwicklungen anpassen und sich aktiv an der Gestaltung ihres Quartiers beteiligen wollen.

Das **Handbuch 3 „Quartiersnetzwerke mit Älteren entwickeln“** (Hrsg.: Heite & Rüßler) beschreibt den Prozess der Quartiersentwicklung mit Älteren als (Ko-)Produzenten dieser Entwicklung, seine Dimensionen und Rahmungen. Es bezieht sich auf Erfahrungen, die in der Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit älteren Bürger/innen und weiteren Akteuren des Quartiers und der Stadtgesellschaft gemacht wurden. Dabei werden auch der größere Rahmen der Gesamtstadt mit einbezogen sowie die Gegebenheiten des spezifischen Entwicklungskontextes, die im Referenzgebiet, in der Verknüpfung von Realem und Digitalem und in der Zusammenarbeit von Wissenschaft und Praxis begründet liegen. Vorgestellt und diskutiert werden im Einzelnen: Vorgehen und Strategien, Formate und Instrumente, die die Bandbreite und Vielfaltigkeit von Quartiersentwicklungsprozessen deutlich werden lassen und entsprechend der Prozessdimensionen (Partizipation, Vernetzung, Dienstleistungen) gegliedert sind. Hier findet sich auch Näheres zur Einrichtung und zum Betreiben der Techniktreffs als neuen Orten des Lernens und des Erfahrungsaustausches. Neben den Landmarken des Quartiersentwicklungsprozesses und seiner Einbettung wird auch der Fächer notwendiger Ressourcen, Kompetenzen und des Knowhows aufgespannt. Entwicklungslinien werden skizziert, die eine nachhaltige Perspektive eröffnen.

Das Handbuch richtet sich an Verbände, Kommunen, Organisationen und Personen, die daran interessiert sind, Quartiersentwicklungsprozesse zu initiieren, zu verbessern und nachhaltig zu etablieren. Es gibt Anregungen, dies gemeinsam mit älteren Bürger/innen und weiteren Akteuren der Stadtgesellschaft und darüber hinaus zu tun (z. B. Initiativen und Vereinen, Institutionen und Unternehmen, Verbänden und kommunalen Einrichtungen, mit hauptamtlich Aktiven wie bürgerschaftlich Engagierten, verschiedenen Praxisfeldern und Wissenschaftsdisziplinen) und dabei die Chancen, die in einer Verknüpfung von „real“ und „digital“ liegen, sowie die sich vielfältig eröffnenden Lernfelder, zu nutzen.

Das **Handbuch 4 „Partizipative Technikentwicklung – Methodik und Umsetzungsbeispiele“** (Hrsg.: Diepenbrock, Sorgalla & Sachweh) schildert Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem QuartiersNETZ-Projekt bezüglich der partizipativen Entwicklung von Technik mit Älteren und für Ältere. In Form ei-

nes Sammelbandes werden anhand der im Projekt durchgeführten Entwicklungen, wie beispielsweise einer Digitalen Quartiersplattform zur Vernetzung des Quartiers sowie personalisierbarer Bedienkonzepte für das vernetzte Zuhause vorgestellt und diskutiert. Dabei werden sowohl die Chancen als auch die Herausforderungen bei der partizipativen Entwicklung von Technik angesprochen: So wird darauf verwiesen, dass technische Entwicklungen darauf abzielen sollten, Aktivitäten des täglichen Lebens zu unterstützen, Kommunikation zu bereichern und Selbstbestimmtheit länger zu erhalten. Gleichzeitig sind aber auch die Herausforderungen zu thematisieren – es ist darauf zu achten, Menschen durch den vermehrten Einsatz von Technik nicht zu überfordern oder gar auszuschließen. Gerade deshalb ist es wichtig, die späteren Nutzer/innen direkt in den Erstellungsprozess entsprechender technischer Lösungen einzubeziehen.

Das Handbuch richtet sich sowohl an Soft- und Hardwareentwickler/innen als auch an Sozialarbeiter/innen, die mehr über die Entwicklung von Kommunikations- und Informationstechnik erfahren möchten. Die zuvor benannten Aspekte der partizipativen Technikentwicklung werden anhand konkreter Beispiele aus dem Projekt für den Laien verständlich und für den Fachmann nachvollziehbar dargestellt.

Das **Handbuch 5 „Technikbegleitung – Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier“** (Autorinnen: Bubolz-Lutz & Stiel) gibt Anregungen, wie Initiativen auf- und ausgebaut werden können, die älteren Menschen bei der Nutzung von Technik und speziell von digitalen Medien behilflich sein können (Technikbegleitung). Am Beispiel von Projekterfahrungen zur Technikbegleitung in Gelsenkirchen werden Erkenntnisse vermittelt, wie es gelingen kann, Freiwillige zu gewinnen, die sich zu „Technikbotschafter/innen“ qualifizieren und anschließend engagieren. Es wird erläutert, wie verlässliche Strukturen aufgebaut werden können, um im kommunalen Raum und in den einzelnen Quartieren digitale und soziale Teilhabemöglichkeiten Älterer zu erweitern. Aufgezeigt wird darüber hinaus, wie auch professionelle Dienstleister, Pflegefachkräfte und Betreuungskräfte als „Techniklots/innen“ ihren Beitrag dazu leisten können, in Pflegehaushalten oder in Pflegeheimen Techniknutzung zu erleichtern bzw. zugänglich zu machen.

Handbuch 5 wendet sich an Personen und Organisationen, die wissen wollen, wie Einzelpersonen und Gruppen dabei unterstützt werden können, sich zu engagieren – und wie es gelingen kann, neue interessierte Akteure in bereits bestehende Netzwerke einzubeziehen sowie den Selbstorganisationswillen und die Kooperationsbereitschaft von Engagierten zu stärken.

Alle hier vorgelegten Handbücher betonen ausdrücklich, dass es um die Förderung einer kompetenten und gleichzeitig kritischen Nutzung von Technik und digitalen Medien im Alter geht. In diesem Sinne ermutigen sie dazu, die Entwicklung von „Techniksouveränität“ zu fördern.

Besonderer Dank gilt dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), den Mitgliedern des beratenden Transferbeirates, den Projektträgern Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V. (DLR) und dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT), speziell Frau Christel Schwab, der Begleitforschung INDIGER, speziell Frau Dr. Anne-Sophie Tombeil und dem Projektpaten Prof. Dr. Herbert Hockauf, allen Kooperationspartnern und Projektbeteiligten, Bürger/-innen und Akteuren sowie der Stadt Gelsenkirchen.

Ein herzliches Dankeschön geht auch an alle Autor/innen, die zum Gelingen dieser Handbuchreihe beigetragen haben. Für die sorgsame und kompetente Unterstützung bei der Herausgabe gebührt Frau Janina Stiel besonderer Dank, ebenso Frau Anja Franz für die redaktionellen Bearbeitungen, Herrn Matthias Smukal für die Gestaltung der zahlreichen Abbildungen, Herrn Stefan Mehlich für die Koordination sowie Frau Nadine Kreuder für den Satz.

Unter <https://www.quartiersnetz.de/handbuecher> stehen alle Handbücher zum kostenfreien Download bereit.

Dortmund, im August 2018

Für die Herausgeber:

Prof. Dr. Elisabeth Bubolz-Lutz  
*Forschungsinstitut Geragogik*  
*Projektleitung Transfer*

Prof. Dr. Sabine Sachweh  
*Fachhochschule Dortmund*  
*Verbundkoordinatorin*



Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Gesundheits- und Dienstleistungsregionen von morgen“ (Förderkennzeichen 02K12B0-60 bis 66) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichungen liegt bei den Autor/innen.

## Anmerkungen zum Lesen

In den Texten aller Handbücher finden sich



*Beispiele zur Veranschaulichung*



*Hintergrundwissen aus der Wissenschaft*



*Praxis-Tipps*



*Kommentare von beteiligten Personen*

Wer sich eine detaillierte Übersicht über das Projekt QuartiersNETZ verschaffen will, findet eine ausführliche Beschreibung in Handbuch 1 (Kap. 1). Das Glossar, welches zentrale im Kontext des Projektes genutzte Begriffe in alphabetischer Reihenfolge allgemeinverständlich erläutert, kann dabei helfen, sich leichter in die Thematiken einzufinden.



# Vorwort zu Handbuch 5

## Technikbegleitung – Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier

- Sind Sie daran interessiert, älteren Menschen bei der Nutzung von modernen Technologien und digitalen Medien behilflich zu sein und wollen dazu eine Initiative starten?
- Gehören Sie zu einer Organisation oder Kommune, die eine Gruppe von Engagierten aufbauen möchte, durch die entgeltfrei Technikbegleitung angeboten wird?
- Sind Sie bereits in der Vermittlung von Technikkompetenzen aktiv und fragen sich, wie Sie Ihre Initiative so ausbauen können, dass sie nachhaltig und langfristig erfolgreich ist?
- Suchen Sie dazu Anregungen, die auf Erfahrungen anderer beruhen – damit Sie das Rad nicht neu erfinden müssen?

Dann sind Sie hier richtig! Im Rahmen der Handbuchreihe „Ältere als Ko-Produzenten von Quartiersnetzwerken – Impulse aus dem Projekt QuartiersNETZ“ wird es in Handbuch 5 speziell um den Auf- und Ausbau von Technikbegleitung gehen, d. h. um Unterstützung Älterer beim Umgang mit technischen Geräten, digitalen Medien und internetbasierten Diensten. Das Handbuch richtet sich an Kommunen, Projektleiter/innen, Quartiersmanager/innen, aber auch an motivierte Privatpersonen, die ein solches Angebot in ihrem Umfeld einführen möchten.

Was wir Ihnen bieten können, ist, über unsere Erfahrungen zu berichten, die wir im vierjährigen Modellprojekt QuartiersNETZ (2014–2018, Projektbeschreibung in Handbuch 1) gesammelt haben. Hier nehmen wir im Wesentlichen Bezug auf den Auf- und Ausbau von Technikbegleitung auf Stadt- und Quartiersebene in Gelsenkirchen. Das Engagementprofil „Technikbotschafter/-in“ wurde entwickelt, damit Ältere die Möglichkeit haben, bei Problemen und Fragen zu verschiedener Technik zunächst informelle Unterstützung einzuholen und entsprechende Kompetenzen zu erwerben. Unter Mitwirkung von Bürger/-innen, kommunalen Verantwortlichen, Wissenschaftler/innen und Dienstleis-

tern vor Ort und unterstützt durch neu entwickelte technische/digitale Lösungen, wurde hier ein Gesamtkonzept entwickelt, das sich vor allem dem Lernen für das Engagement und der Organisation der Initiativen widmet: Insgesamt 35 Engagierte haben in Gelsenkirchen spezielle Formate entwickelt und erprobt, um ein Technikbotschafter/innen-Netzwerk aufzubauen, das sich auch nach Projektende weiter ausdifferenzieren kann. Im Folgenden wird davon die Rede sein, wie es gelingen kann, dass sich durch das Engagement von Technikbotschafter/innen im kommunalen Raum und in den einzelnen Quartieren Teilhabemöglichkeiten verbessern – im Spannungsfeld von informellem und organisiertem Engagement und selbst- und professionell organisiertem Handeln.

Zur Nutzung von Technik und digitalen Medien zu ermutigen, kann auch von professionellen Dienstleistern, z. B. Pflegefachkräften und hauswirtschaftlichen Betreuungskräften, übernommen werden. Entsprechend geben wir auch Hinweise, wie diese als „Techniklots/innen“ auf die Übernahme solcher Aufgaben vorbereitet werden können.

Aufbauend auf diesen Erfahrungen und der umfassenden Evaluation der Entwicklungsschritte stellen wir hier ein geragogisch ausgerichtetes, praxisbezogenes Modell vor, wie sich Technikbegleitung auch in anderen Kommunen auf- und ausbauen lässt. Aufgezeigt wird, wie Einzelne und Gruppen – hier „Initiativen“ genannt – dabei unterstützt werden können, sich für Technikbegleitung „stark zu machen“. Damit soll dazu beigetragen werden, dass Teilhabe und ein selbstbestimmtes Leben im Alter im vertrauten Umfeld möglich werden.

Dortmund, im August 2018

Elisabeth Bubolz-Lutz

Janina Stiel

# 1 Einleitung – die Idee Technikbegleitung

## 1.1 Ausgangslage der Internet- und Techniknutzung im Alter

Das Internet eröffnet Menschen ein umfangreiches Informations-, Wissens- und Unterhaltungsangebot, aber auch vielseitige Möglichkeiten zur Kommunikation, Interaktion und Partizipation (Marquard, 2016, S. 284). Wer das Internet zu nutzen weiß, erweitert die eigenen Handlungsmöglichkeiten erheblich, sei es, sich Wege zu ersparen, Kontakte halten und aufbauen zu können, sich schnell und gezielt Informationen zu beschaffen und vieles mehr. Gerade auch mit Bezug auf ältere Menschen wird häufig betont, dass neue Medien und Technologien auch einen Beitrag dazu leisten können, die Unabhängigkeit in den eigenen vier Wänden zu bewahren und Selbstbestimmung zu erhalten (Künemund, 2016, S. 4). Neben den Chancen der Nutzung des Internets und moderner Technologien bestehen durchaus Risiken – vor allem für noch unerfahrene Nutzer/innen. Die Nutzung des Internets und neuer technischer Geräte ist nicht zuletzt auch eine Lernherausforderung. Daher beruht für viele Ältere die Nutzung des Internets auf einer Kosten-Nutzen-Abwägung: „Nur wenn sie den Nutzen und den Sinn des Internets für sich selbst sehen und den Mehrwert verstehen, gleichzeitig die Kosten der Internetnutzung und die Risiken überschaubar sind, treffen sie diesbezüglich eine positive Entscheidung“ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V., 2018, S. 27).

Dies ist zunächst einmal für viele Ältere der Fall: In den letzten 20 Jahren hat sich die Internetnutzung bei den Älteren zunehmend verbreitet – von 0,2 Prozent im Jahr 1997 auf 56,6 Prozent im Jahr 2016. Es ist also nicht so, dass ältere Menschen per se von der Digitalisierung der Lebensbereiche abgehängt würden, dass sie ausgeschlossen seien oder daran kein Interesse hätten. Richtig ist aber, dass Internetnutzung bei Älteren bei weitem nicht so verbreitet ist wie in jüngeren Bevölkerungsgruppen, bei denen der Verbreitungsgrad z. B. in der Gruppe der 14–29-Jährigen 100 Prozent beträgt (Koch & Frees, 2017, S. 435). Für das Jahr 2017 bedeutet das konkret, dass 45 Prozent der ab 65-Jährigen in

Deutschland sogenannte „Offliner“ sind – das entspricht in etwa 9,3 Millionen Menschen (Statistisches Bundesamt, 2018, S. 17). Die Älteren, die das Internet bereits nutzen, nutzen es im Vergleich zu jüngeren Menschen seltener, eher stationär zu Hause als mobil unterwegs und auch inhaltlich zum Teil sehr unterschiedlich (Tesch-Römer, Weber & Webel, 2016).

Es ist wichtig zu wissen, dass Personen nicht zufällig zu den „Offlinern“ oder den „Onlinern“ zählen: digitale Teilhabe – also das Beteiligtsein an der Nutzung des Internets, digitaler Medien und moderner Technologien – ist ungleich verteilt. Dabei ist digitale Teilhabe weniger eine Frage des Alters, sondern vielmehr eine Frage von Erfahrungen mit neuen Technologien und dem Internet im bisherigen Leben (Künemund, 2016, S. 17). In Bezug auf Ältere kann man deshalb sagen, dass besonders diejenigen eher online sind, die schon im Berufsleben Erfahrungen damit gemacht haben. Chancen dazu hatten eher die „jüngeren Alten“ (weil sie noch im Beruf waren, als die Technologien aufkamen), eher Männer und eher Personen mit höherer Bildung und höherem Einkommen. Deshalb zählen umgekehrt überwiegend hochaltrige Personen, eher Frauen, eher Menschen mit geringerer Bildung und geringem Einkommen zu den „Offlinern“. Diesen ungleichen digitalen Teilhabechancen zu begegnen, ist insofern von Bedeutung, als sie schon bestehende soziale Ungleichheiten (im Alter) noch verstärken, also zu weiteren Benachteiligungen führen können (Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V., 2016, S. 41; Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 153; Robinson et al., 2015, S. 570). Dies ist vor allem dann der Fall, wenn eine Nichtnutzung entsprechender technischer Geräte und Anwendungen zu Einschränkungen im Alltag führt.

„Denn die Wahlmöglichkeiten zwischen digitaler und analoger Technik werden stetig weniger. So werden heute beispielsweise nahezu ausschließlich Haushaltsgерäte mit digitaler Displaysteuerung [...] verkauft. Ferner ersetzt digitale Technik zunehmend Dienstleistungen von Mensch zu Mensch [...]: Die Öffnungszeiten vieler Bank- und Fahrkartenschalter werden reduziert, persönlicher Service wird oft nur noch gegen Aufpreis angeboten oder entfällt komplett. Stattdessen werden digitale Automaten aufgestellt. Mit Blick auf die Informationsmedien geht der Trend schon seit langem dahin, viele detaillierte Informationen z. B. von Nachrichtensendungen, nur noch im Internet zu Verfügung zu stellen“ (Arbeitsgruppe „Bildung im und für das Alter“, 2016, S. 19).

Digitale und soziale Teilhabe sind also zunehmend miteinander verknüpft.

Eine Nicht-Nutzung des Internets oder moderner Technologien muss jedoch auch nicht grundsätzlich Ausdruck fehlender Zugangsmöglichkeiten oder unzureichender Kompetenzen sein.

„Die Nicht-Nutzung digitaler Technik als *emanzipatorisches Element*, also als bewusste Entscheidung älterer Menschen wird in der einschlägigen Literatur wenig thematisiert, muss jedoch ebenfalls untersucht werden. [...]. Standpunkte [...], die neben dem Recht auf Inklusion durch Techniknutzung auch das Recht auf selbstgewählte Exklusion stellen, finden sich in der Literatur selten“ (Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V., 2016, S. 13).

Um aber den Menschen, die es möchten, digitale und damit verbunden auch mehr soziale Teilhabechancen zu ermöglichen, ist es wichtig, die Gründe zu kennen, die Menschen davon abhalten, neue Technologien und das Internet zu nutzen. Im Wesentlichen werden diesbezüglich drei Hürden deutlich (Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016, S. 17):

- *Fehlende Nutzenwahrnehmung*: Es wird kein konkreter Nutzen im Alltag für sich erkannt, Aufgaben werden bevorzugt im direkten persönlichen Kontakt erledigt und bisher gab es keinen Anlass oder Anstoß zur Nutzung digitaler Medien.
- *Komplexität*: Das Internet oder internetfähige Geräte (z. B. Laptops, Smartphones, Tablets) werden als zu kompliziert wahrgenommen; es besteht Angst bei der Benutzung etwas falsch zu machen und geeignete Ansprechpartner/innen zur Unterstützung sind nicht verfügbar.
- *Vorbehalte in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit sowie vor unerwünschten Folgen der Nutzung*: Nicht zuletzt bestehen Unsicherheiten in Bezug auf die Sicherheit und den Schutz persönlicher Daten, auch bezüglich möglicher nicht überschaubarer Folgen, wenn man sich im Internet bewegt (z. B. dass man Bestellungen aufgibt, ohne dies zu merken).

Auf dieser Basis lassen sich Maßnahmen ersinnen, wie der Zugang in die digitale Welt erleichtert werden kann. Unterschieden wird hier zwischen Maßnahmen auf Seiten der Technik und Maßnahmen auf Seiten der Nutzer/innen (Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 230–233). Auf Seiten von Technik ist das Entwickeln nutzerfreundlicherer Technologien und digitaler Angebote gemeinsam mit älteren Personen und auf Basis ihrer Vorstellungen und Bedürfnisse eine zukunftsweisende Strategie (siehe Handbuch 4; Müller, Berger & Kunze, 2014). Auf Seiten der Nutzer/innen kann es eine Maßnahme sein, „Technikbegleitung“

einzuführen, d. h. Unterstützung beim Umgang mit technischen Geräten, digitalen Medien und internetbasierten Diensten anzubieten und Informationen darüber zu geben, wie die Nutzung des Internets und moderner Technologien den Alltag bereichern kann. Das Wissen, dass jemand da ist, der beim Neulernen und bei auftauchenden Problemen geduldig und kompetent hilft und Antworten auf Sicherheitsbedenken hat, kann helfen, den Mut aufzubringen, sich einer neuen Herausforderung zu stellen.

Tatsächlich suchen sich ältere Internetnutzer/innen eher Hilfe in der Familie und von Bekannten, denen sie ein Händchen für Technik zuschreiben, als andere Bevölkerungsgruppen (Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 219–222). So sagen z. B. 55 Prozent der über 60-Jährigen in Deutschland „Ohne die Hilfe von Freunden und Bekannten wäre ich im Internet verloren“ (gegenüber 34 Prozent der Gesamtbevölkerung) und 52 Prozent sagen „Wenn ich das Internet für etwas brauche, erledigen das andere für mich“ (gegenüber 28 Prozent der Gesamtbevölkerung; Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016, S. 31). Aber nicht jeder hat solche Ansprechpartner/innen und nicht bei jedem sind sie in der Nähe oder leicht verfügbar. Auch mangelt es manchmal an Zeit und Geduld, Anwendungen wiederholt zu erklären, oder die Erklärungen sind zu schnell. Hier kann Technikbegleitung für Ältere im Quartier, d. h. im direkten Wohnumfeld, ansetzen.

Die Technikbegleitungs-Initiative in Gelsenkirchen ist dabei nicht die erste, die diese Idee in die Tat umsetzt. Es gibt in Deutschland bereits hunderte Initiativen, die sich auf den Weg gemacht haben, den Umgang mit Technik und Medien im Alter zu vermitteln. Darunter befinden sich viele Gruppen, in denen das Lernen unter Gleichaltrigen stattfindet, aber auch etliche intergenerationelle Konzepte, d. h. die Jüngeren vermitteln ihr Wissen an die Älteren. Sie treffen sich in „Senioren-Computer-Clubs“, in „Computerias“ bei „Computer-Stammtischen“ und in „Senioren-Internetcafés“. Die Multiplikatoren heißen „Internetlots/innen“, „Medien- und Techniklots/innen“, „Mouse-Mobilist/innen“ oder eben „Technikbotschafter/innen“. Ein Teil dieser Initiativen entstand in den letzten 15 Jahren aus öffentlich geförderten, meist lokal gebundenen und zeitlich begrenzten Projekten, ein anderer Teil entsteht allein aus der Initiative der Bürger/innen – dennoch sind es nicht genügend und sie sind räumlich nicht flächendeckend verteilt (BAGSO, 2017a). Schwierigkeiten, mit denen sich viele Einzelinitiativen konfrontiert sehen, betreffen die Unterstützung des Engagements, z. B. durch Räume für Treffen und notwendige finanzielle Mittel. Es besteht außerdem ein Bedarf an geeigneten Lernkonzepten für die Multiplikator/innen, die auf den gemachten Erfahrungen aufbauen, an einem Gesamtkonzept, wie sich Technik-

begleitung nachhaltig in die Stadt- und Quartiersentwicklung einfügen kann und an überörtlicher Vernetzung mit Strukturen auf Landes- und Bundesebene.

## Hintergrundwissen: Empfehlungen zur Förderung digitaler Teilhabe



*In der „DIVSI Ü60-Studie – Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland“ findet sich eine detaillierte Analyse zur Internetnutzung der über 60-Jährigen. Folgendes Fazit wird hier gezogen (Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016, S. 78):*

„Um die Menschen zu erreichen, die am digitalen Wandel teilhaben wollen, aber nicht können, ergeben sich folgende konkrete Empfehlungen:

a) Haltungen verstehen: Es erfordert ein genaues Verständnis der Treiber und Barrieren der Internetnutzung, um Alltagshandeln im Online-Kontext nachvollziehen zu können und nicht pauschal als „Unwillen“ oder Desinteresse zu deuten. Gerade die bei den über 60-Jährigen stärker ausgeprägte Gefahrenwahrnehmung sollte ernst genommen und nicht als „Überängstlichkeit“ missverstanden werden.

b) Zugangswege bieten: Viele über 60-Jährige können sich vorstellen, ihre Online-Aktivitäten zu erweitern. Sie betonen deutlich, dass sie mehr über das Internet lernen möchten. Teilweise fehlen ihnen aber die entsprechenden Zugänge. Auch wenn Online-Angebote gemeinhin gern als „intuitiv und selbsterklärend“ angepriesen werden, muss Akzeptanz dafür geschaffen werden, dass sich nicht jeder neue Kenntnisse über den Weg des Ausprobierens erschließen möchte, sondern Erklärungen wünscht und ein genaues Verstehen der jeweiligen Angebote die Voraussetzung für deren Nutzung ist.

c) Vertrauen schaffen: Über 60-Jährige sehen sich selbst als weniger kompetent im Umgang mit dem Internet als jüngere Menschen – obwohl dies mit Blick auf die tatsächlichen Aktivitäten häufig gar nicht der Fall ist, wie die Ergebnisse der Untersuchung zeigen. Sie brauchen vor allem Vertrauen in die eigenen Kompetenzen und mehr Informationen, wie sie sich im Internet vor Gefahren schützen können, ohne auf digitale Teilhabe verzichten zu müssen.“

Anmerkung: Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) ist eine von der Deutsche Post AG gegründete und finanzierte gemeinnützige GmbH. Ihr Ziel ist es, den Dialog zu mehr Vertrauen und Sicherheit im Internet zu gestalten und mit neuen Aspekten zu beleben.

Die Förderung digitaler Teilhabe wird auch in Zukunft eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe bleiben. Sie betrifft nicht nur ältere Personen. Künftige Generationen älterer Menschen werden in ihrem Leben zwar mehr Berührungspunkte mit modernen Technologien und digitalen Medien gehabt haben, aber

„die technische Entwicklung wird weiter ständig voranschreiten, und Fortschritte werden mit immer größerer Geschwindigkeit aufeinander folgen. Im Umkehrschluss bedeutet das immer kürzere Halbwertszeiten für bestehende Technologien [...]. Die Probleme in der Nutzung digitaler Technik für Ältere werden in Zukunft anders sein als heute, aber sie werden nicht verschwinden. [...] Vor diesem Hintergrund wird die Notwendigkeit, auch vorhandene digitale Kompetenzen stets zu erweitern und der Entwicklung anzupassen, eher größer als kleiner“ (Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V., 2016, S. 20–21).

## 1.2 Technikbegleitung als Möglichkeit Nutzungshürden zu begegnen

Stellen Sie sich folgende drei Situationen vor...



### Beispiel 1: Smartphone als Weihnachtsgeschenk

Frau Schulz bekommt zu ihrem Geburtstag von ihren Enkelinnen ein Smartphone geschenkt. Über die Weihnachtstage richten die Mädchen ihr das Smartphone ein und erklären ihr, wie sie über WhatsApp mit ihnen schreiben und auch Fotos, Sprachnachrichten und Videos versenden kann. Als die Enkelinnen abgereist sind, lässt Frau Schulz „das Ding“ erst einmal in



der Schublade verschwinden. Ein paar Tage später versucht sie, das Smartphone wieder einzuschalten, um eine Nachricht zu verschicken, aber wie war nochmal der Pin? Und wie ging das mit WhatsApp? In der Tageszeitung liest sie, dass nächste Woche ganz in ihrer Nähe eine Smartphone-Schulung für Senior/innen angeboten wird, 6 Termine, ihr Gerät soll sie einfach mitbringen. Frau Schulz nimmt sich vor, dort einmal hineinzuschnuppern.

### Beispiel 2: Ungewohntes neues Betriebssystem



Der Laptop von Herrn Klein hat den Geist aufgegeben, ein neuer muss her. Sein Nachbar rät ihm zu einem bestimmten Modell, welches er heute im Elektronikfachmarkt seiner Stadt kaufen will. Seit seinem letzten Neukauf hat sich einiges getan, er hat ein wenig Sorge, dass er mit dem neuen Betriebssystem nicht so leicht klarkommen wird. Zu seinem Einkauf bekommt er einen Flyer ausgehändigt, der auf die bürgerschaftlich engagierten Technikbotschafter/innen hinweist. Auch in seinem Stadtteil gibt es jeden zweiten Dienstag eine kostenlose Sprechstunde, zu der er seinen neuen Laptop mitbringen und alle Fragen direkt loswerden kann. Beruhigend, das zu wissen.

### Beispiel 3: Fernsehsender verstellt



Das Ehepaar Franz hat ein Problem: Alle TV-Sender sind auf einmal weg und die Bedienungsanleitung ist nicht zu verstehen. Schon beim letzten Mal hatte die Tochter einen halben Tag benötigt, alles wieder einzustellen. Aber die Tochter lebt weit weg und kann diesmal auch über Telefon nicht helfen. Zum Glück war neulich ein Artikel im Magazin der Wohnungsbaugesellschaft, dass es bürgerschaftlich engagierte Technikbotschafter/innen gibt, die auch in einem solchen Fall nach Hause kommen und bei der Problemlösung helfen. Vielleicht können sie – alle miteinander – eine besser verständliche Anleitung schreiben, die das Ehepaar dann zu Hand nehmen kann, wenn es nicht mehr weiter weiß. Ein Anruf genügt, der Technikbotschafter Herr Schmidt wird übermorgen kommen. Dieser ist ihnen sogar vom letzten Stadtteilstfest bekannt. Vielleicht bleibt er ja noch auf ein Stück Kuchen und einen Kaffee?

Die Idee der Technikbegleitung kann anhand dieser drei Beispiele leicht nachvollzogen werden: Speziell auf das Engagement vorbereitete freiwillige „Technikbotschafter/innen“ zeigen interessierten Älteren, die auch in ihrem Quartier wohnen, wie technische Geräte und digitale Medien sich handhaben lassen – in Einsteigerkursen, in Sprechstunden oder zu Hause. Die Technikbotschafter/innen selbst sind technisch versierte Freiwillige, die Erfahrungen in der Nutzung moderner Technologien und digitaler Medien gesammelt haben. Sie schließen sich zu Initiativen zusammen, sind telefonisch erreichbar und im Quartier aktiv. Wenn nötig, kennen sie auch professionelle Dienstleister, die weiterhelfen können, wenn ein Anliegen ihre Zeit und ihr Können übersteigt.

Technikbegleitung kann aber auch in eine professionelle Tätigkeit integriert werden – etwa wenn Pflegefachkräfte oder hauswirtschaftliche Betreuungskräfte als „Technikkosten“ auf das Angebot der freiwilligen Technikbotschafter/-innen verweisen. Das Motto der Technikbegleitung gilt für beide: „Niemand soll durch's Netz fallen.“ Denn Technik kann das Leben bereichern und auch hilfreich sein, wenn Einschränkungen das Leben schwerer machen.

Die Profilentwicklung von Technikbegleitung ist auf die Ziele der Entwicklung von *Technik- und Medienkompetenz* sowie *Vermittlungskompetenz* hin ausgerichtet.

Der Begriff Medienkompetenz wurde von Dieter Baacke eingeführt, als die „Fähigkeit, Medien und die durch Medien vermittelten Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv nutzen zu können“. Damit sind prinzipiell alle Medien gemeint, „von den Printmedien über Rundfunk und Fernsehen, Kassetten- und Videorekorder, Telefon und Walkman bis zu den interaktiv und multimedial entwickelten Kommunikationsformen vom Computer (offline) und Internet (online)“ (Baacke, 1998). Seit der Zeit dieser Definition sind viele weitere Medien hinzugekommen, wie Smart-TV, Smartphones, DVD- und Blu-ray-Player, E-book-Reader etc. Im Projekt QuartiersNETZ sollte es aber um mehr als Kompetenzentwicklung im Hinblick auf die genannten digitalen Medien gehen. Einbezogen war auch die Nutzung moderner Technologien wie Smart-Home-Anwendungen, smarter Haushaltsgeräte, Sprachsteuerungen für zu Hause (z. B. Alexa) aber auch Technik rund um Brandschutz (z. B. Rauchmelder), Sicherheit (z. B. GPS-Ortungssysteme) und Gesundheit (z. B. Fitnesstracker). Deshalb wird im Folgenden der aus der Medienpädagogik und Bildungsforschung stammende Begriff der Medienkompetenz auf *Technik- und Medienkompetenz* hin erweitert.

## Hintergrundwissen: Technik- und Medienkompetenz im Alter



Technik- und Medienkompetenz umfasst vier *Dimensionen* (angelehnt an Baacke, 1998; Malwitz-Schütte, 2006):

- *Medien- und Gerätekunde*: Wissen über vorhandene Technologien und Medien sowie die Fähigkeit, diese bedienen zu können
- *Medien- und Techniknutzung*: tatsächliche Nutzung von Technologien und Medien, zum einen passiv konsumierend (z. B. Fernsehen), aber auch interaktiv (z. B. Bestellen einer Konzertkarte im Internet)
- *Medien- und Technikgestaltung*: die Fähigkeit, kreativ mit Technologien und Medien umzugehen und nach eigenen Wünschen zu gestalten (z. B. eine Nachricht über den Stadtteil auf der digitalen Quartiersplattform einfügen)
- *Kritischer Umgang mit Technik und Medien*: das Durchschauen von Möglichkeiten und Chancen, aber auch von möglichen Folgen, Risiken und potenziellen Gefährdungen bei der Anwendung von modernen Technologien und Medien

Besonders die letzte Dimension ist eng verknüpft mit den Themen Datenschutz (Schutz von personenbezogenen Daten) und Datensicherheit (Schutz von Daten und Systemen; technische Sicherheit) und dem Wissen um die eigenen Rechte in Bezug auf die Internetnutzung. Sie wird unter dem Begriff „Techniksouveränität“ oder „digitaler Souveränität“ aktuell verstärkt diskutiert (vgl. Wittpahl, 2017; Handbuch 4, Kap. 3 und 5).

Um andere Menschen zur Techniknutzung zu ermutigen und ihnen passende Wege aufzuzeigen, wird zusätzlich die Fähigkeit benötigt, das dazu notwendige Wissen zu vermitteln.



## Hintergrundwissen: Vermittlungskompetenz

Unter Vermittlungskompetenz wird hier die Fähigkeit verstanden, Inhalte und Informationen zielgruppengerecht aufzuarbeiten, Informationen verständlich weiterzugeben und Anregungen zur Kompetenzentwicklung (im Sinne von Empowerment) zu geben. Vermittlungskompetenz kann verschiedene Dimensionen beinhalten:

- *Soziale und kommunikative Kompetenz:* Kontakt anbahnen, gestalten und beenden, verständlich reden, erläutern, Wissen über das Gegenüber (hier zum Älterwerden und älteren Menschen in verschiedenen Lebenssituationen und Lebenslagen)
- *Methodische Kompetenz:* Wecken von Interesse, Aufgliederung des Lernstoffes, strukturiertes Aufarbeiten von Wissensbeständen, Auswahl aus der Informationsflut, Einführung von Übungssequenzen
- *Personale Kompetenz:* offene Haltung gegenüber der Person des Gegenübers, Sicherheit in Bezug auf die eigene Rolle (z. B. Technikbotschafter/in)
- *Handlungskompetenz/Selbstorganisationsfähigkeit:* Fähigkeit, sich Wissen selbstorganisiert anzueignen (evtl. durch digitale Medien), zur Selbstsorge und Abgrenzung im Engagement; Organisation des eigenen Engagements

Technikbegleitung wird hier also als Weg (und niedrigschwelliger Ansatz) gesehen, um möglichst vielen Älteren digitale und soziale Teilhabe zu ermöglichen.

## 1.3 Aufgabenspektrum der Technikbotschafter/innen

Auch neueste Technologien, so „intuitiv bedienbar“ sie auch angepriesen werden, erschließen sich nicht jedem sofort. Kompliziert formulierte Bedienungsanleitungen, zuweilen ausschließlich in englischer Sprache, in Schriftgröße 8, auf einer CD-ROM oder gleich im Internet sind nicht hilfreich für diejenigen, die ihre ersten Schritte mit neuen Geräten unternehmen wollen. Hier kann

eine persönliche Einführung hilfreich sein, wie sie im QuartiersNETZ-Projekt die engagierten Technikbotschafter/innen leisten. Gerade die Nutzung innovativer Entwicklungen wie die im Projekt entwickelte „Wunschbedienung“ (hier werden einzelne Bedienmodule für Geräte im eigenen Haushalt „wunschgemäß“ zu einer Steuerung zusammengefügt), braucht Einführung, Anleitung und Übung. Zu den Neuerungen des Projekts gehörten auch die Digitalen Quartiersplattformen, d. h. Webseiten für die einzelnen Quartiere, auf denen u. a. Quartiersnachrichten, Termine für Veranstaltungen sowie eine Tauschbörse zu finden sind. Auch diese benötigen eine Einführung. So erwiesen sich die engagierten Technikbotschafter/innen als wichtiges Bindeglied zwischen Technikentwicklung (siehe Handbuch 4) und Quartiersentwicklung (siehe Handbuch 3): Das Einführen in neue Technologien und die Begleitung bei deren Bedienung erleichtern Technik- und Mediennutzung. Eine entsprechende Begleitungsaufgabe erschien deshalb zentral. So entstand das Engagementprofil für Technikbegleitung – mit der Rolle von unentgeltlich engagierten Technikbotschafter/innen.

Das Aufgabenspektrum der bürgerschaftlich engagierten Technikbotschafter/innen ist prinzipiell nicht festgelegt, sondern sollte, je nachdem, welche Bedarfslagen vor Ort vorliegen, angepasst werden. Es gilt also, die Reichweite des Engagements jeweils individuell abzustecken: Soll es nur um Interaktions- und Kommunikationsmedien gehen, wie Telefon, Smartphone, Tablet, PC, oder auch um Geräte wie den Fernseher, den Drucker, den Router, den Rauchmelder, Haushaltsgeräte, die automatische Steuerung von z. B. Licht, Heizung, Rollläden und/oder zusätzlich noch um Beratungen zu Datenschutzfragen?

Die Technikbotschafter/innen im QuartiersNETZ-Projekt haben sich früh dafür entschieden, Begleitung nicht nur bei Fragen zu digitalen Medien, sondern generell bei Fragen rund um die Nutzung von Geräten im Haushalt anzubieten. Damit lässt sich für Gelsenkirchen folgendes Aufgabenspektrum und Profil der Initiative der Technikbotschafter/innen beschreiben (siehe Abb. 1.1):

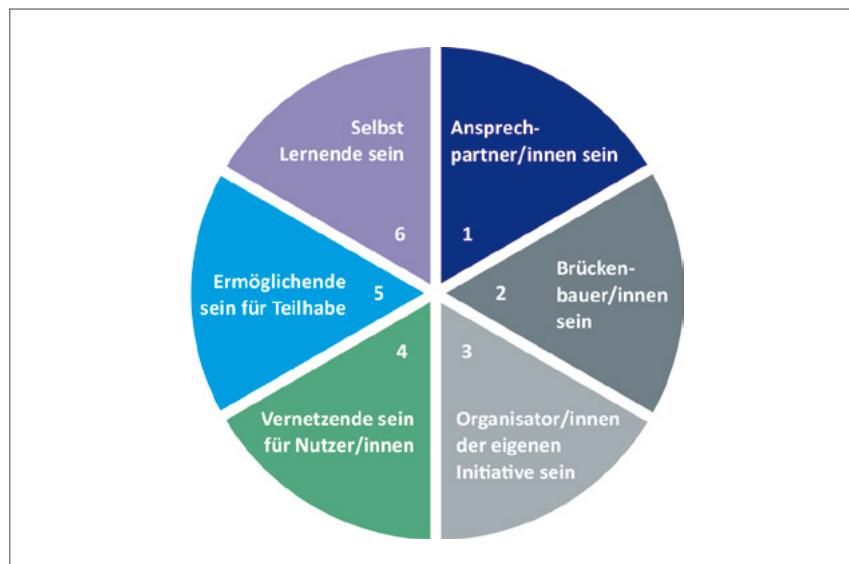


Abb. 1.1: Aufgabenspektrum Technikbegleitung

Die Technikbotschafter/innen wollen:

1. Ansprechpartner/innen sein für ältere Menschen mit Hürden bei der Technik-Nutzung – in Kursen bzw. Schulungen, Sprechstunden oder individuellen Begleitungen
2. Brückenbauer/innen sein, sowohl zu Dienstleistern (z. B. zu Reparaturdienstleistern, Elektronikfachmärkten), wenn die aufkommenden Fragestellungen nicht beantwortet werden können oder sehr umfangreich sind und auch zu anderen Freiwilligen-Organisationen
3. Organisatoren/innen der eigenen Initiative und des eigenen Engagements sein (möglichst mit fachlicher Begleitung und Unterstützung durch eine/n Quartiersmanager/in)
4. Vernetzende sein und verschiedene Nutzer/innen-Gruppierungen zusammenführen, z. B. durch Angebote in der Nachbarschaft, in den Techniktreffs und über eine Digitale Quartiersplattformplattform oder andere Online-Angebote (Stiftung von Kontakten)

5. Ermöglichende sein für die Teilhabe „schwer erreichbarer Personen“, indem weitere Schlüsselpersonen einbezogen werden (z. B. ambulante und stationäre Pflegekräfte, niedrigschwellige Entlastungs- und Betreuungsdienste, Technikbotschafter/innen aus verschiedenen Sprachräumen)
6. Selbst lebenslang Lernende sein: Sich selbst immer wieder auf den neuesten Stand bringen, Verständnis für die Nutzer/innen von Technikbegleitung entwickeln und ein Know-How zur Technikbegleitung erwerben – also zu lernen, zu planen und zu reflektieren

Im Rahmen eines Quartiersentwicklungsprozesses geschieht Technikbegleitung meist nicht im „Alleingang“, also von Einzelnen, sondern es findet sich eine Gruppe zusammen. Diese kommt zum Auf- und Ausbau allerdings selten ohne Unterstützung einer Organisation aus. Insofern zeichnen sich die entsprechenden Initiativen meist durch eine Anbindung an eine Trägerorganisation aus (siehe dazu Kap. 2.3). Zudem ist zu berücksichtigen, dass innerhalb einer Initiative zwar möglichst alle o. g. Tätigkeiten übernommen werden, jedoch gilt hier: Nicht jedes Mitglied übernimmt alle Aufgaben. Das Tätigkeitsprofil besteht aus verschiedenen Facetten, die von jeweils unterschiedlichen Engagierten und auch den sie begleitenden Unterstützer/innen übernommen werden können – je nach vorhandenen Ressourcen, Kompetenzen und Neigungen.

Im Laufe ihrer Vorbereitung auf das Engagement als Technikbotschafter/in entwickeln die Freiwilligen selbst eine Spezifizierung der von ihnen als wichtig identifizierten Aufgaben. Das folgende Beispiel zeigt, wie in der Selbstbeschreibung die Tätigkeiten und die Haltungen miteinander verwoben werden.

### Beispiel: Selbstverständnis der Technikbotschafter/innen aus Gelsenkirchen



Wir:

- sind entgeltfrei tätig und zielen auf die Ermöglichung von Teilhabe durch Unterstützung Älterer bei der Techniknutzung
- erhalten Rückhalt und fachliche Unterstützung durch technisch versierte und sozialpädagogische Fachkräfte und die eigene Gruppe/ Initiative

- orientieren uns an den Wünschen und Bedürfnissen der Nutzer/-innen, aber auch an unseren eigenen Ressourcen, Kompetenzen und Engagementmöglichkeiten
- begegnen allen Anfragenden mit Wertschätzung
- fördern das Lernen, die Selbstbestimmung und unterstützen die Fähigkeiten, sich selbst zu helfen
- führen Gespräche auf Augenhöhe und hören zu
- gehen sorgsam mit uns anvertrauten Daten um und geben Hinweise zum Datenschutz
- verpflichten uns zur Verschwiegenheit in Bezug auf die Lebensumstände unserer Nutzer/innen
- sind vernetzt in der Nachbarschaft und kennen weitere Unterstützungsnetzwerke
- vermitteln bei Bedarf auch Kontakte zu Unterstützer/innen vor Ort
- kennen unsere Grenzen und verweisen auf Möglichkeiten, technische Unterstützung bei professionellen Dienstleistern einzuholen
- zeigen durch unser Engagement, dass „Technik-Lernen“ im Alter möglich ist, Spaß macht und den Alltag bereichern kann

*(Quelle: Selbstverständnis – formuliert und kontinuierlich weiterentwickelt in der 1.–5. Entwicklungswerkstatt; siehe Kap. 2.2)*

## 1.4 Zusammenführung – Argumente für Technikbegleitung

Zum Ansatz „Technikbegleitung“ lassen sich folgende fünf Argumente zusammenfassen, die zum Aufbau einer entsprechenden Initiative ermutigen:

### **Die meisten älteren Menschen haben Interesse an modernen Technologien und dem Internet.**

In der schriftlichen Befragung der Bewohner/innen von vier Gelsenkirchener Quartieren, die 50 Jahre alt oder älter waren (siehe Handbuch 1,



Kap. 5)<sup>1</sup>, wurde zu Projektbeginn deutlich, dass drei Viertel aller Befragten einschätzten, mit Hilfe von Technik im Alter länger eigenständig leben zu können (74 %). Es wird also durchaus anerkannt, dass moderne Technologien einen positiven Effekt auf die eigene Lebensqualität haben können. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten (55 %) gab zudem an, dass sie Lust habe, den Umgang mit modernen Interaktions- und Kommunikationsgeräten zu lernen oder zu verbessern. Bezogen nur auf diejenigen, die sich selbst als Anfänger/innen einschätzten (nicht als Nicht-Nutzer/innen, Fortgeschrittene oder Expert/innen) trifft das sogar auf 70 Prozent zu (siehe dazu Kap. 2.1.1).<sup>2</sup>

### **Das Angebot von Technikbegleitung erfüllt einen Bedarf, den viele Ältere tatsächlich haben.**

Eine Befragung der Nutzer/innen<sup>3</sup> von Technikbegleitung in Gelsenkirchen ergab, dass die bisher meist genannten Gründe, die Technikbotschafter/innen zu kontaktieren, sind:

- „Ich möchte etwas lernen und mich so geistig fit halten“ (55 %),
- „Ich hatte ein konkretes Problem/Anliegen mit einem technischen Gerät, welches ich schon benutze“ (53 %),
- „Ich habe sonst keine geeigneten Ansprechpartner/innen in meiner Familie und im Bekanntenkreis verfügbar“ (50 %),
- „Ich habe ein Gerät gekauft oder geschenkt bekommen und möchte den Umgang damit lernen“ (49 %) und
- „Ich brauchte Beratung bei der Anschaffung oder ersten Einrichtung eines Geräts“ (32 %).

Für 34 Prozent der Nutzer/innen war es zudem relevant, dass das Angebot kostenlos ist.

1 Die schriftliche Befragung wurde 2015 vom QuartiersNETZ Teilprojekt Evaluation der Fachhochschule Dortmund, Fachbereich Angewandte Sozialwissenschaften durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 4.000 Bewohner\*innen ab 50 Jahren (ohne obere Altersgrenze) mit Wohnsitz in einem der Referenzquartiere in Gelsenkirchen. Die Adressen wurden durch die Stadtverwaltung per einfacher Zufallsauswahl aus dem Einwohnermelderegister gezogen. 1.186 Fragebogen waren auswertbar, was einer Rücklaufquote von 30 % entspricht. Vergleichbarkeit mit der Grundgesamtheit, also den Bewohner/innen ab 50 Jahren der jeweiligen Quartiere, ist hinsichtlich der Verteilung von Geschlecht, Altersgruppen und anderen Merkmalen zumeist gegeben. Menschen mit Migrationshintergrund wurden zwar erreicht, sind jedoch in allen Quartiersstichproben unterrepräsentiert (Grates und Rüsler 2017).

2 Addition der Antworten 1–3 auf sechsstufigen Skalen.

3 Schriftliche Befragung der Nutzer/innen von Angeboten der Technikbotschafter/innen am Ende des Projekts. Zum Zeitpunkt der Drucklegung n = 78.

## **Mit dem Engagement der Technikbotschafter/innen können auch diejenigen Älteren erreicht werden, die bisher wenig Erfahrung mit modernen Technologien und dem Internet haben.**

Wie in Kapitel 1.1 bereits erwähnt, haben Technik- und Medienkompetenz im Alter etwas damit zu tun, welche Erfahrungen Personen in ihrer Biografie mit Technik gesammelt haben und auch mit der Einschätzung der eigenen Fähigkeiten diesbezüglich (Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 391–394). Es wird regelmäßig festgestellt, dass ein Zusammenhang zu Faktoren sozialer Ungleichheit besteht und bestimmte Gruppen älterer Menschen tendenziell über geringere Technik- und Medienkompetenz verfügen und weniger Möglichkeiten zu digitaler Teilhabe haben: eher *Frauen* als Männer, eher *Ältere höheren Alters* als jüngere Ältere, eher *Ältere mit geringerer formaler Bildung*, eher *Alleinlebende* gegenüber Personen in größeren Haushalten und eher Menschen mit *gesundheitlichen Einschränkungen* (Gell, Rosenberg, Demir, LaCroix & Patel, 2015; Tesch-Römer et al., 2016; Künemund, 2016; Pelizäus-Hoffmeister, 2013, S. 159). Auch in der schriftlichen Befragung im QuartiersNETZ-Projekt wurden die Zusammenhänge von weniger Techniknutzung mit den Variablen Alter, Geschlecht, Bildung, Einkommen und Gesundheit sichtbar (Grates, Just & Rüßler, 2018).

Um zu zeigen, dass Technikbegleitung durchaus auch technikfernere Gruppen Älterer erreichen kann, sind in folgender Übersicht in unterschiedlichen Spalten zwei Gruppen einander gegenübergestellt (siehe Tab. 1.1): in der linken Spalte diejenigen, die sich in der schriftlichen Befragung zu Beginn des QuartiersNETZ-Projekts als Nicht-Nutzer/innen und Anfänger/innen im Umgang mit modernen Technologien beschrieben haben – sie sind am ehesten Zielgruppen von Technikbegleitung. In der rechten Spalte stehen diejenigen, die nach der Implementierung des Angebots Technikbegleitung das Angebot der Technikbotschafter/innen genutzt haben. Sie werden anhand der oben genannten Ungleichheitsfaktoren nebeneinander gestellt. Die Vergleichbarkeit ist dadurch eingeschränkt, dass die Nutzer/innen von Technikbegleitung nicht nur aus den vier Quartieren kamen, die Gegenstand der ersten Befragung waren, sondern aus Gelsenkirchen insgesamt.

	Schriftliche Befragung der Quartiersbewohner 50+		Nutzer/innen-befragung Gelsenkirchen Gesamt
	Nicht-Nutzer/-innen von modernen Technologien (n=374)	Anfänger/-innen im Umgang mit modernen Technologien (n=314)	Nutzer/innen der Angebote der Technikbotschafter/-innen (n=78)
Durchschnittliches Alter	75 Jahre	65 Jahre	73 Jahre
Anteil Frauen	60 %	59 %	70 %
Anteil Alleinlebende	46 %	27 %	45 %
Anteil mit max. Haupt-/Volksschulabschluss	78 %	58 %	59 %
Anteil Armutsgefährdete <sup>4</sup>	37 %	28 %	19 %
Anteil mit gesundheitlichen Einschränkungen <sup>5</sup>	37 %	23 %	23 %
Anteil der mit technischen Neuerungen meist Überforderten	54 %	54 %	76 %

*Tab. 1.1: Gegenüberstellung soziodemografischer Daten der sich selbst als Nicht-Nutzer/in und Anfänger/in einschätzenden Personen aus der schriftlichen Befragung in der Bestandsaufnahme (n=688) mit denen der Nutzer/innen von Angeboten der Technikbotschafter/innen (n=78)*

4 Als armutsgefährdet gelten Personen, die über weniger als 60 % des durchschnittlichen Nettoäquivalenzeinkommens in Deutschland verfügen (Median); im Jahr 2016 bedeutet das ein Einkommen von weniger als 1.064 € pro Monat für einen Einpersonenhaushalt (Statistisches Bundesamt 2017).

5 Die Frage lautete: Wie schätzen Sie insgesamt Ihre Gesundheit auf einer 6-stufigen Skala ein? Der hier angegebene Anteil bezieht sich auf die addierten Antworten 4–6 (nach Schulnoten).

Es ist zu erkennen, dass das Profil der Nutzer/innen des Technikbegleitungs-Angebots ähnlich ist zu den sich als Nicht-Nutzer/innen oder Anfänger/innen bezeichneten Personen. Es wurden im QuartiersNETZ-Projekt demnach besonders gut „ältere Alte“ erreicht, Frauen und Alleinlebende, aber auch noch ein zufriedenstellender Anteil von Personen mit niedrigerem Bildungsabschluss, Einkommen und gesundheitlichen Einschränkungen. Trotz dieser ermutigenden Zahlen wurden in der Nutzer/innenbefragung aber auch Lücken deutlich: Pflegebedürftige Ältere (sowohl in Heimen als auch in privaten Pflegehaushalten) und Ältere mit Migrationsgeschichte wurden mit dem Angebot der Technikbotschafter/innen – wie es bis dahin stattfand – noch kaum erreicht (Quelle: eigene Nutzer/innenbefragung).

### **Die freiwilligen Technikbotschafter/innen erleben in ihrer Tätigkeit Sinn und Freude.**

Die Motive zum Engagement Technikbegleitung unterscheiden sich grundsätzlich nicht von den im Zweiten Engagementbericht der Bundesregierung (Bundesministerium für Familie, Senioren & Frauen und Jugend, 2016, S. 13) genannten Motiven. Sichtbar werden hier die Orientierungen „Wir für andere“ (im Sinne eines „Brückenbauens“ für von Ausgrenzung bedrohte Menschen) und ebenso eines „Wir für uns“ (in einem Bemühen um Förderung von Zusammenhalt in der eigenen Nachbarschaft und im eigenen Quartier, also der eigenen gesellschaftlichen Gruppe).



#### **Kommentare: Motive der Gelsenkirchener Technikbotschafter/innen für ihr Engagement**

##### **Orientierung „Wir für andere“**

- „Ich möchte mein langjährig erworbenes Wissen und Erfahrungen auch in der nachberuflichen Phase nutzen.“
- „Warum soll ich mein Wissen wegwerfen?“
- „Ich spüre, dass ich gebraucht werde und etwas Sinnvolles tue.“
- „Ich möchte anderen helfen, ihnen etwas Gutes tun, der Gesellschaft etwas zurückgeben.“

**Orientierung „Wir für uns“**

- „Ich möchte selbst noch etwas lernen“. Und: „Ich lerne selbst jedes Mal etwas dazu.“
- „Wir haben neues Wissen rund um Technik erworben, das uns in unserem eigenen Alltag nützlich ist.“
- „Ich habe Spaß an der Vermittlung von Wissen.“
- „Um älteren Leuten etwas beizubringen; ich fühle mich dann wieder jung.“
- „Ich möchte Kontakte knüpfen und mit anderen Menschen zusammenkommen, das erweitert meinen Horizont.“
- „Wir fühlen uns wohl in einer Gruppe Gleichgesinnter im eigenen Quartier.“
- „Ich finde die Begeisterung der Leute großartig, wenn sie Neues entdecken.“

*(Quelle: Protokoll Einstiegsseminar April 2017)*

Neben den altruistischen Motiven und dem Wunsch, der Gesellschaft etwas zurückzugeben, ist es der Gewinn für das eigene Leben, der die Technikbotschafter/innen in ihrem Engagement bestärkt. Letztlich ist es die Mischung, die das Engagement attraktiv macht.

**Das Engagement der Technikbotschafter/innen kann im Zusammenspiel mit anderen, speziell pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, seine Wirkung auch in Pflegehaushalten entfalten.**

Technikbegleitung ist nicht nur im Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements sinnvoll. Gerade Personen in privaten Pflegehaushalten können bei der Techniknutzung unterstützt werden. Als deutlich wurde, dass Pflegehaushalte bisher nicht erreicht werden konnten, wurde im QuartiersNETZ-Projekt das Tätigkeitsprofil „Techniklotse/in“ neu entwickelt: Pflegekräfte im ambulanten Dienst und Personen, die in der Häuslichkeit hauswirtschaftliche Versorgung anbieten, führen kleine Einweisungen durch und schlagen bei erhöhtem Beratungs- und Unterstützungsbedarf Brücken zu den Technikbotschafter/innen und den Dienstleistern im Quartier. So erreicht der Ansatz von Technikbegleitung auch sonst weniger technikversierte und weniger mobile Menschen. Insofern sowohl Angebote in den Quartieren vor Ort gemacht werden (in sog.

„Komm-Strukturen“) als auch Angebote auf Wunsch in der Häuslichkeit (in sog. „Bring-Strukturen“), wird Personen, die ans Haus gebunden sind, damit eine Möglichkeit eröffnet, über digitale Medien stärker als bisher z. B. am Quartiersleben teilzuhaben. Auch die Eröffnung der Zugänge zu professionellen Dienstleistern trägt zur Erweiterung des Handlungsspielraums von sonst eher zurückgezogen lebenden Personen bei.

Generell ist festzuhalten, dass der Aufbau von Bürgerengagement oftmals dazu führt, dass bisher nicht beachtete Problem- und Bedarfslagen deutlich werden. So gerieten im Laufe des QuartiersNETZ-Projektes die besonderen Herausforderungen eines Lebens in Zurückgezogenheit in den Blick. Seitdem wird die Notwendigkeit der Verbesserung von Teilhabechancen im Quartier und in der Stadt häufiger als bisher thematisiert; dies trägt dazu bei, dass ein solidarisches Miteinander entsteht – über die Technikbotschafter/innen, Techniklots/innen und die Nutzer/innen von Technikbegleitung hinaus im Quartier und in der Stadtgesellschaft (siehe dazu Handbuch 3).

Im folgenden Kapitel wird dargestellt, wie man eine Technikbegleitungs-Initiative auf den Weg bringt und welche Rahmenbedingungen für das Gelingen förderlich sind.

## 2 Passende Bedingungen schaffen – die Startphase

Technikbegleitung ist ein Baustein in Quartiersentwicklungsprozessen, die zusätzlich auf digitale Teilhabemöglichkeiten setzen. Über das freiwillige Engagement der „Technikbotschafter/innen“ soll eine Brücke geschlagen werden: Technikangebote (wie z. B. eine Digitale Quartiersplattform) werden entwickelt, zur Verfügung stehende Technik (z. B. ein vorhandenes Handy oder Smartphone) wird eingerichtet und erklärt, so dass insgesamt der Erwerb von Technik- und Medienkompetenz vorangebracht und Techniknutzung erleichtert wird.

Zum Aufbau von freiwilliger Technikbegleitung sind engagementförderliche Strukturen zu schaffen – darunter werden hier u. a. wiederkehrende Treffen, feste Räumlichkeiten und klare personelle Zuständigkeiten verstanden. Man kann sie sich als Bausteine vorstellen, aus denen das Gebäude „Technikbegleitung“ zusammengesetzt ist – als Teil eines Baukomplexes der Quartiersentwicklung. Allerdings lässt sich Quartiersentwicklung nicht ohne den „noch größeren Rahmen“, also die Stadtentwicklung, denken. Deshalb ist stets auch die Ebene der Stadt bzw. die kommunale Ebene in Konzeptionsentwicklungen mit einzu-beziehen.

Im Folgenden wird auf den Aufbau der Strukturen Bezug genommen, wie er im Beispielprojekt umgesetzt wurde. Gleichzeitig findet eine Akzentuierung und damit eine Auswahl statt: Manche Entwicklungsschritte sind nur bei der ersten Implementierung von Technikbegleitung speziell in Gelsenkirchen notwendig gewesen. Auf ihre Darstellung wird in der Übersicht verzichtet, um Ihnen als Leser/in gleich jene Version vorzustellen, die im Verlauf des Projektes als übertragbar erkannt wurde (siehe dazu das Strukturmodell für Technikbegleitung in Kap. 2.6).

In diesem Kapitel werden Schritte vorgestellt, die für den Aufbau einer Technikbegleitungs-Initiative wichtig sind. In welchem Umfang diese im Einzelnen realisiert werden können, hängt natürlich von den vorhandenen Ressourcen ab. Folgende Aspekte und Vorgehensweisen werden hier besprochen:

1. die Ausgangssituation vor Ort erfassen
2. eine „Entwicklungswerkstatt“ etablieren
3. Träger- und Kooperationspartner zur Sicherung der Nachhaltigkeit suchen
4. Orte für das Engagement finden und als Techniktreffs einrichten
5. eine fachliche Begleitung der Freiwilligen sichern
6. ein Strukturmodell (fort-)entwickeln

Die hier skizzierten Schritte müssen nicht aufeinander folgen, sie können auch parallel oder in anderer Reihenfolge angegangen werden. So kann es z. B. sinnvoll sein, zunächst die Trägerstrukturen zu klären, bevor die Erhebung der Ausgangssituation stattfindet. In einem anderen Fall kann das Etablieren einer Entwicklungswerkstatt der erste Schritt sein: Hier kann dann geklärt werden, welche Träger sich eignen und welche Methoden zur Erhebung der Ausgangssituation angewendet werden sollen.

## 2.1 Die Ausgangssituation vor Ort erfassen

Bevor eine Technikbegleitungs-Initiative startet, sollte man sich diesbezüglich im Rahmen einer Bedarfsanalyse ein genaueres Bild von der Ausgangslage machen, also davon, was vor Ort eigentlich möglich, gewünscht und nötig ist (siehe dazu auch Handbuch 1, Kap. 5).

Zentrale Fragen sind hier:

### 1. Welche digitale Infrastruktur vor Ort ist vorhanden?

- Wie ist die Breitbandversorgung in den Wohngebieten? Dies beeinflusst z. B. die Dauer, in der Internetseiten geladen, E-Mails verschickt werden können etc. Bei Bandbreiten von 0–2 Mbit/s ist Technikbegleitung, die Internet erfordert, höchst problematisch, bei 2-6 Mbit/s möglich; aber erst ab 6 Mbit/s zu empfehlen – ohne dass Frustration bei der Handhabung aufkommt. Wenn es um Videotelefonie oder Fernsehen über Internet



gehen soll, werden mindestens 16 Mbit/s benötigt. Einen Überblick über die Versorgungslage verschafft zum Beispiel „Der Breitbandatlas“ (Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, 2018). Hier kann gezielt die prinzipiell aktuell mögliche Anbindung auf Wohnungsebene recherchiert werden.

- Welche mobile Datenverbindung ist am Ort verfügbar? Diese kann reichen von GSM (Anzeige auf dem Handy: G), über Edge (E), UMTS (3G), HSDPA (H+) bis LTE (LTE). Die mobilen Datenverbindungen unter 3G benötigen bereits für einfache statische Informationen wie z. B. das Laden einer Nachrichtenseite vergleichsweise lange. Datenintensivere mobile Anwendungen, wie bspw. YouTube Videos, Facebook oder Google Maps benötigen mindestens eine 3G Verbindung. Anwendungen mit hochauflösendem Bewegtbild sind erst ab HSDPA flüssig nutzbar.
- Gibt es öffentliches, freies WLAN und/oder gut erreichbare öffentliche Anlaufstellen, in denen Internetnutzung (kostenlos) möglich ist?

## 2. Wie groß und wer ist der erwartete Nutzer/innenkreis?

- Wie viele ältere Menschen wohnen in dem Quartier, dem Stadtteil, der Stadt, für die die Initiative aufgebaut werden soll?
- Wie setzt sich die ältere Bevölkerung dort zusammen? (Hilfreiche Parameter zum Einschätzen von technischem Unterstützungsbedarf sind: Anteil der Frauen, der über 80-Jährigen, der Alleinlebenden, der Armutsgefährdeten, der Älteren mit Migrationsgeschichte, der Älteren mit Pflegebedarf).
- Wo gibt es Pflegeheime oder Anlagen für Betreutes Wohnen – in denen möglicherweise ein Bedarf an Technikbegleitung besteht? Solche Informationen lassen sich bei der Kommunalverwaltung einholen.

## 3. Wenn eine Befragung durchgeführt werden kann: Wie ist der Stand der „digitalen Inklusion“ und der Ausgangslage für Technikbegleitung im Quartier oder in der Kommune?

- Das Maß der digitalen Inklusion setzt sich zusammen aus folgenden einzelnen zu erfragenden Aspekten: (1) Wie viele Ältere haben einen *Internetzugang* und besitzen entsprechende *Geräte*?, (2) Wie schätzen die

Älteren selbst ihre *Fähigkeiten* in Bezug auf moderne Technologien und das Internet ein? (3) Welche *Einstellung* haben sie dazu? (4) Wie gestaltet sich die *Nutzung* momentan? (Helsper, 2008)

- Wie hoch ist die Bereitschaft der Älteren, entgeltfreie Unterstützung durch Engagierte bei Fragen zu Technik und digitalen Medien in Anspruch zu nehmen (Bedarf)?
- Gibt es ein Interesse, sich für Technikbegleitung zu engagieren?

Exemplarisch werden hier die Antworten für Punkt 3 im Hinblick auf die Situation der ausgewählten Projekt-Quartiere in Gelsenkirchen dargestellt. An der schriftlichen Befragung des QuartiersNETZ-Projekts haben im Jahr 2015 insgesamt 1.186 Personen ab 50 Jahren teilgenommen, die in einem der vier sehr unterschiedlichen Quartiere leben (zu weiteren Ergebnissen der Bestandsaufnahme insgesamt siehe Handbuch 1, Kap. 5; zu den verschiedenen Quartiersprofilen siehe Krön, Grates & Rüßler, 2017).

### 2.1.1 Zum Stand der digitalen Inklusion

Der Stand der digitalen Inklusion lässt sich an vier Aspekten erfassen: (1) dem Internetzugang und Gerätebesitz, (2) den Fähigkeiten in Bezug auf moderne Technologien, (3) den Einstellungen dazu und (4) dem Nutzungsverhalten (Helsper, 2008).

Zu (1): Ein Drittel der befragten ab 50-Jährigen in Gelsenkirchen (34 %) besitzt gar keine Geräte mit Internetzugang. Von den zwei Dritteln, die entsprechende Geräte besitzen, haben 91 Prozent einen Computer, 60 Prozent ein Smartphone, 41 Prozent ein Tablet und 23 Prozent einen Smart-TV, d. h. einen Fernseher mit Internetzugang. Auch andere Studien zeigen, dass der Desktop-PC und der Laptop von Älteren momentan die bevorzugten Geräte sind, um darüber ins Internet zu gehen. Allerdings verbreitet sich das Smartphone aktuell rasant: In der DIVSI-Studie wird eine Zunahme von 4 Prozent Smartphonebesitzer/innen im Jahr 2012 auf 24 Prozent in 2016 konstatiert (Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016, S. 22).

Zu (2): Unabhängig vom Gerätebesitz ordnen die Befragten in Gelsenkirchen ihre Fähigkeiten in Bezug auf Informations- und Kommunikationstechnik in folgende vier „Technik-Typen“ ein (siehe Abb. 2.1):

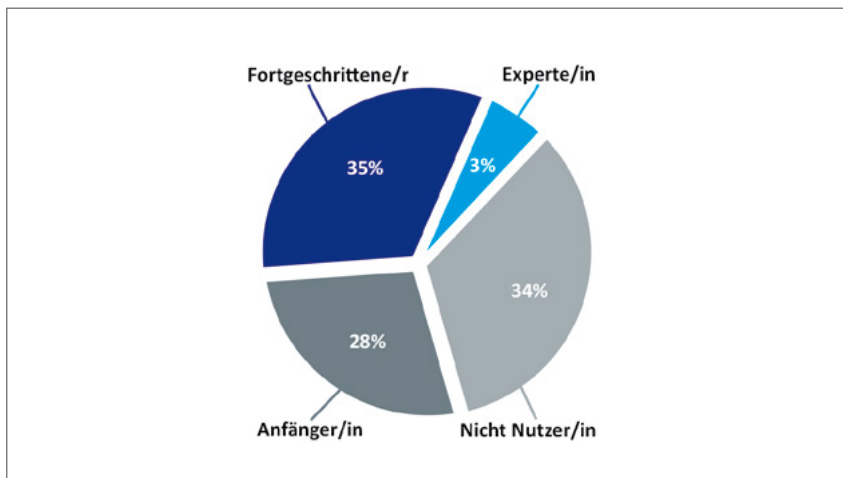


Abb. 2.1: Selbsteinschätzung im Umgang mit moderner Kommunikationstechnik

Anmerkungen:  $n = 1.111$ ;  $n$  = Anzahl

(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)

Eine Spezifikation dieser Selbsteinschätzungen gibt weitere Hinweise für die Planung einer Technikbotschafter-Initiative. Unter Bezugnahme auf die Erhebung in Gelsenkirchen ließ sich folgern: Nimmt man einmal an, dass vorwiegend die Nicht-Nutzer/innen und Anfänger/innen erreicht werden sollen, so wären das – nicht ausschließlich, aber tendenziell – eher hochaltrige Personen, eher Frauen, Alleinlebende, Personen mit weniger Einkommen und Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Nimmt man weiter an, dass eher die Fortgeschrittenen und Expert/innen Technikbegleitung leisten könnten, so wären hier wohl jüngere Alte zu erwarten, eher Männer, nicht Alleinlebende, Personen mit höherer Bildung, höherem Einkommen und bei guter Gesundheit. Interessant ist außerdem, dass 91 Prozent der Anfänger/innen internetfähige Geräte besitzen (siehe Tab. 2.1).

	Nicht-Nutzer/-innen (n= 374)	Anfänger/-innen (n= 314)	Fortgeschrittene (n= 385)	Expert/-innen (n= 38)
Durchschnittliches Alter	75 Jahre	65 Jahre	62 Jahre	60 Jahre
Anteil Frauen	60 %	59 %	47 %	18 %
Anteil Alleinlebende	46 %	27 %	23 %	18 %
Anteil mit max. Haupt/Volksschulabschluss	78 %	58 %	36 %	26 %
Anteil max. Nettoäquivalenzeinkommen unter 1.000 €/Monat	36 %	27 %	14 %	6 %
Anteil mit Gesundheit unzufrieden	37 %	23 %	19 %	8 %
Anteil der mit technischen Neuerungen meist Überforderten	54 %	54 %	29 %	0 %
Haushalte mit internetfähigen Geräten	12 %	91 %	99 %	100 %

Tab. 2.1: „Technik-Typen“ aus Gelsenkirchen in Bezug auf ausgewählte Merkmale im Vergleich

Anmerkungen; n = 1.111, n = Anzahl

(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)

Zu (3): Auch die bei den Älteren vorherrschende Einstellung zu Technik variiert in Gelsenkirchen erwartungsgemäß zwischen den Technik-Typen. Wer sich im Umgang mit Technik als kompetent wahrnimmt, geht auch eher davon aus, dass Technik ihm/ihr hilft, im Alter eigenständig zu leben. Aber auch große Anteile der Nicht-Nutzer/innen und Anfänger/innen schreiben Technik diese Möglichkeit zu (siehe Abb. 2.2, siehe auch Handbuch 1, Kap. 5).

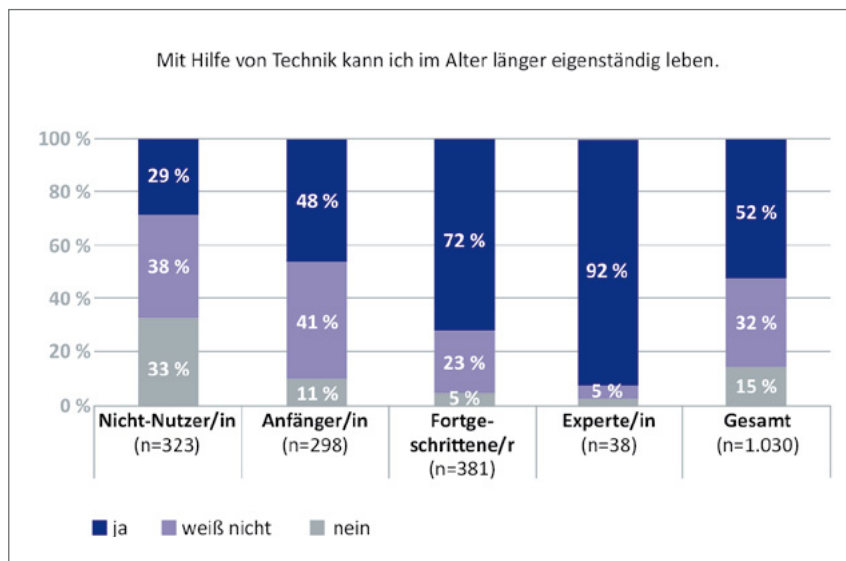


Abb. 2.2: Zur Aussage: „Mit Hilfe von Technik kann ich im Alter länger eigenständig leben.“

Anmerkungen; n = 1.030; n = Anzahl; die Antworten wurden auf einer sechsstufigen Skala erfasst und hier je 2 Angaben zusammengezogen

(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)

Auch das Interesse, den Umgang mit modernen Kommunikationsgeräten zu lernen oder zu verbessern, hängt mit der Selbsteinschätzung zusammen. Während die Anfänger/innen bis hin zu den Expert/innen nur zwischen 16 und 18 Prozent angeben, kein Lerninteresse zu haben, beträgt dieser Anteil bei den Nicht-Nutzer/innen jedoch beachtliche 76 Prozent. Hier gilt es, in einem nächsten Schritt zu eruieren, inwiefern es sich um eine bewusste Entscheidung handelt und welche anderen Motivlagen (wie z. B. Befürchtungen und Ängste) für das geringe Lerninteresse der Nicht-Nutzer/innen verantwortlich sein könnten. An dieser Stelle werden „Komm-Strukturen“ vermutlich nur das eine Viertel der Nicht-Nutzer/innen erreichen, welches sich offen zeigt. Für die anderen bisherigen Nicht-Nutzer/innen könnten Formate ersonnen werden, die zumindest eine Annäherung an neue Technik – falls gewünscht – ermöglichen (siehe Abb. 2.3).

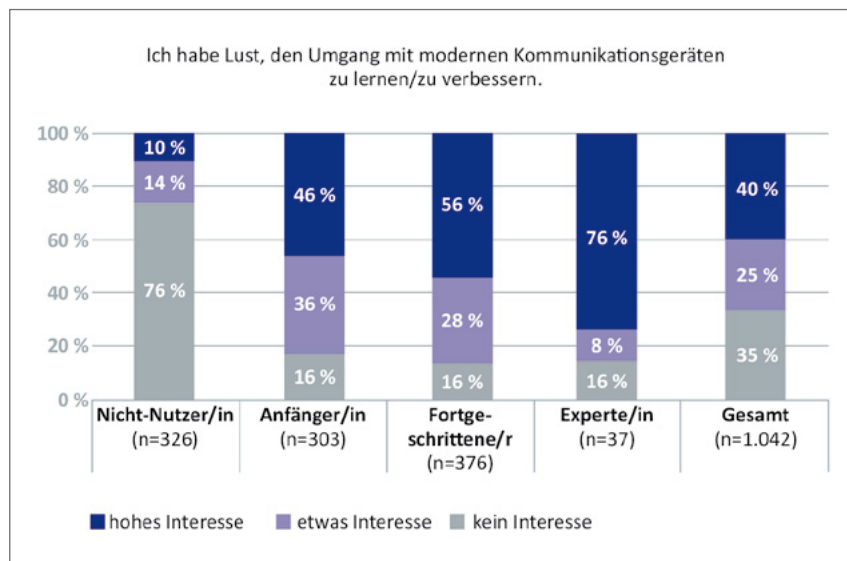


Abb. 2.3: Zur Aussage: „Ich habe Lust, den Umgang mit modernen Kommunikationsgeräten zu lernen/zu verbessern.“

Anmerkungen: n = 1.042; n = Anzahl; die Antworten wurden auf einer sechsstufigen Skala erfasst und hier je 2 Angaben zusammengezogen

(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)

Zu (4): Von 60 Prozent aller Befragten in den vier Gelsenkirchener Quartieren, die das Internet nutzen, erfolgt dies (fast) täglich. Die Intensität der Nutzung variiert jedoch erwartungsgemäß zwischen den Gruppen. Während die Expert/-innen das Internet zu 97 Prozent (fast) täglich nutzen, trifft das nur auf 36 Prozent der Anfänger/-innen zu. Die älteren Personen, die das Internet bereits zu Zwecken der Kommunikation nutzen, verwenden dafür überwiegend E-Mails (78 %), Messengerdienste wie z. B. WhatsApp (44 %), soziale Plattformen (37 %) oder Videotelefonie (17 %).

Zusammengenommen zeigen sich Ungleichheiten in der digitalen Inklusion auch bei den Älteren in Gelsenkirchen. Den zwei Dritteln, die das Internet nutzen und entsprechende Geräte besitzen – sei es als Anfänger/-innen, Fortgeschrittene oder Expert/-innen – steht ein Drittel gegenüber, das bisher offline ist und kein Nutzungsinteresse angibt. Dabei handelt es sich häufig um Personengruppen, die ohnehin als von sozialer Exklusion betroffene oder bedrohte Gruppen gelten (Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V., 2016, S. 41; Pe-

lizäus-Hoffmeister, 2013, S. 153; Robinson et al., 2015, S. 570). Deutlich wurde auch: Je erfahrener sich eine Person im Umgang mit moderner Kommunikationstechnik einschätzt, desto größer scheint die Lust, weiter zu lernen und desto mehr Nutzen wird der Technik für das eigene Leben im Alter zugeschrieben.

## 2.1.2 Zum Bedarf an Technikbegleitung

Auf die Frage: „Wenn Sie Schwierigkeiten mit moderner Technik haben, würden Sie von Ehrenamtlichen Hilfe annehmen?“ gab in Gelsenkirchen insgesamt etwa die Hälfte der Befragten an, dass sie Unterstützung von Ehrenamtlichen annehmen würde (54 %), ein Viertel war unentschieden (23 %) und ein Viertel würde das nicht tun wollen (23 %). Differenziert man wieder nach den Gruppen, ist der Anteil der Aufgeschlossenen bei den Anfänger/innen und Fortgeschrittenen besonders hoch, aber auch durchaus bei den (bisherigen) Nicht-Nutzer/innen vorhanden – eine gute Ausgangslage für Technikbegleitung (siehe Abb. 2.4).

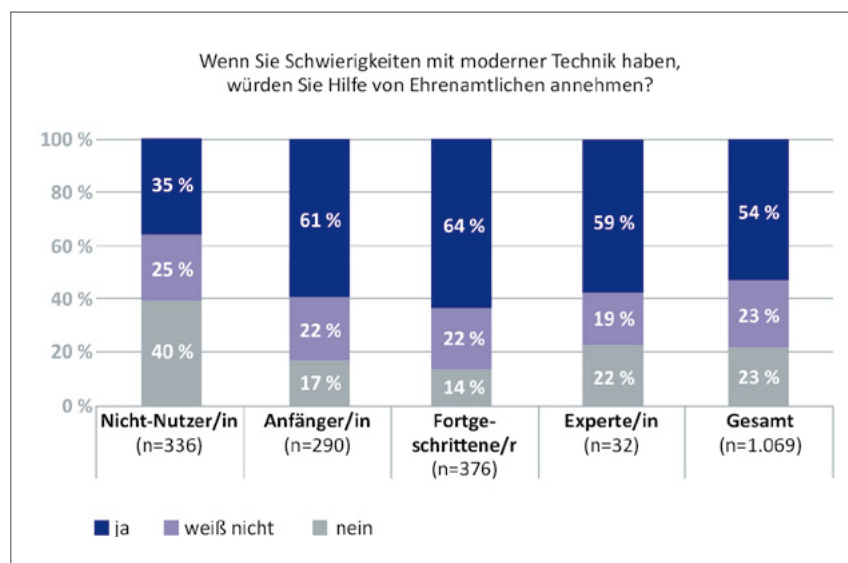


Abb. 2.4: Zur Frage: „Wenn Sie Schwierigkeiten mit moderner Technik haben, würden Sie Hilfe von Ehrenamtlichen annehmen?“

Anmerkungen: n = 1.018; n = Anzahl; die Antworten wurden auf einer sechsstufigen Skala erfasst und hier je 2 Angaben zusammengezogen  
(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)

Dabei wäre es der Hälfte derer, die Hilfe annehmen würden, gleich, ob diese Unterstützung bei ihnen zu Hause oder an einer zentralen Anlaufstelle im Quartier stattfinden würde (46 %), ein knappes Viertel bevorzugt dafür das eigene Zuhause (24 %) und 30 Prozent der Befragten bevorzugen einen öffentlichen Ort. Diese Aussagen sind wichtig für die Ausgestaltung von Technikbegleitung.

### 2.1.3 Zum Potenzial für Technikbegleitung

Auch nach der Bereitschaft zur Übernahme von Technikbegleitung wurde gefragt. Hier zeigte sich erwartungsgemäß, dass die Hilfsbereitschaft u. a. eng mit der Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten in Bezug auf die Nutzung digitaler Medien in Zusammenhang steht. Von den Befragten, die sich als Expert/-innen bezeichnen, haben 38 Prozent hohes Interesse, anderen Hilfestellung bei der Techniknutzung zu geben – bei den Anfängern sind es weniger, aber immerhin auch 11 Prozent (siehe Abb. 2.5).

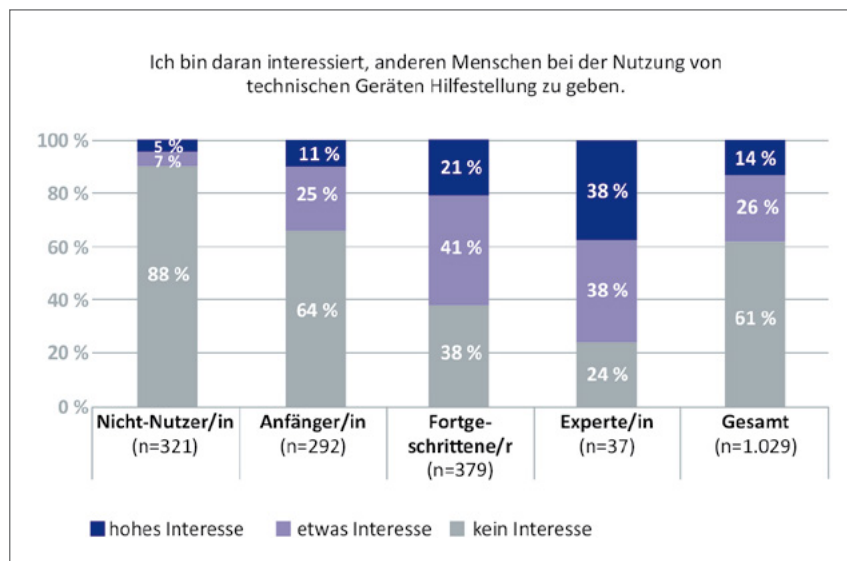


Abb. 2.5: Zur Aussage „Ich bin daran interessiert, anderen Menschen bei der Nutzung von technischen Geräten Hilfestellung zu geben.“

Anmerkungen: n = 1.029; n = Anzahl; die Antworten wurden auf einer sechsstufigen Skala erfasst und hier je 2 Angaben zusammengezogen  
(Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren)



Dieser Ausschnitt aus der durchgeführten Bestandsaufnahme zeigt, dass eine detaillierte Erhebung der Ausgangssituation die anschließende Planung erheblich erleichtern kann. Die Initiative bekommt einen Überblick, ob vor Ort Bedarf für Technikbegleitung besteht, über die Anzahl und Zusammensetzung potenzieller Nutzer/innen ihrer Angebote und kann darauf abgestimmte Angebotsformate entwickeln und Öffentlichkeitsarbeit betreiben – auch zur Gewinnung von (weiteren) Freiwilligen.

Mit einer Befragung können auch besondere Ausgangslagen erkannt werden: Verfügen zum Beispiel sehr viele potenzielle Nutzer/innen aus finanziellen Gründen nicht über einen Internetanschluss oder besitzen keine Geräte, bekommen Fragen von Zugangsmöglichkeiten eine höhere Priorität (z. B. Spenden sammeln für Geräte, Einrichten öffentlich zugänglicher Orte zur Internetnutzung). Reicht die digitale Infrastruktur vor Ort nicht aus, muss evtl. erst über Bündnisse mit anderen Interessenten der Druck auf die Kommune und/oder Internetanbieter erhöht werden.

Auch wenn später evaluiert werden soll, wer das Angebot von Technikbegleitung annimmt (siehe Kap. 6.6.2), liegen dann bereits Daten vor, die helfen einzuschätzen, ob das Ziel, die (digitale und auch soziale) Teilhabe Älterer zu verbessern, erreicht wird.

Ergibt die Analyse der Ausgangslage zudem, dass Interesse am Engagement besteht oder sogar bereits Personen oder Gruppierungen in Technikbegleitung aktiv sind, erscheint es geraten, diese wenn möglich in die weiteren Planungen einzubeziehen.

Zu klären ist allerdings im Vorfeld, wer eine solch differenzierte Bedarfsanalyse durchführen kann und will, und wie diese finanziert werden würde (siehe Handbuch 1). Für einen ersten Überblick zum Thema können auch von anderen durchgeführte deutschlandweite Studien zur Internet- bzw. IT-Nutzung aufschlussreich sein – jedoch ist zu bedenken, dass die Ausgangslage in der eigenen Kommune davon erheblich abweichen kann.



## Hintergrundwissen: Studien zum Thema IT-Nutzung/ Internetnutzung in Deutschland

- *Statistisches Bundesamt, Bereich „IT-Nutzung“*: enthält Grafiken und Tabellen zur Internetnutzung in Deutschland sowie passende Publikationen zum Download, z. B. das „Kapitel 7 Kultur, Medien, Freizeit aus dem Statistischen Jahrbuch 2017“ (Statistisches Bundesamt, 2018)
- *Jährliche ARD/ZDF Online-Studie*: enthält Informationen zur Entwicklung der Internetnutzung in Deutschland sowie zum Umgang der Nutzer/innen mit den Angeboten im Zeitvergleich seit 1997 (ARD/ZDF-Medienkommission, 2018)
- *D21-Digital-Index*: die Studie ist der Nachfolger des (N)Onliner-Atlas und wird von Kantar TNS (ehem. TNS Infratest) durchgeführt. Seit 2013 liefert sie jährlich ein Lagebild zum Digitalisierungsgrad der Gesellschaft in Deutschland (Initiative D21, 2017)
- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI), finanziert von der Deutschen Post AG, enthält u. a. die Studie „*Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland*“ (Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016)
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: enthält die Studie „*Mediennutzung von Migranten in Deutschland*“ (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, 2010)

## 2.2 Eine Entwicklungswerkstatt etablieren

Spätestens nach Abschluss der Bestandsaufnahme kann mit der Planung von Technikbegleitung begonnen werden – am besten in Kooperation verschiedener Akteure. Das Einrichten einer sogenannten „Entwicklungswerkstatt“ hat sich bewährt: Hier planen und reflektieren alle Interessierten gemeinsam das Technikbegleitungs-Engagement. Dies kann auf verschiedenen Ebenen geschehen, etwa auf der Ebene des Landkreises, einer Stadt oder auf Quartiersebene. Die Planungsgruppe in der Entwicklungswerkstatt setzt sich aus Bürger/innen mit möglichst unterschiedlichen Interessen und Kompetenzen zusammen. Einzubeziehen sind ebenso einschlägige Dienstleister/innen und weitere Akteure im Feld der Quartiersentwicklung als auch der Kommune.

So heißt es in einem Flyer, der zu einer entsprechenden Planung einlädt:

„In einer ‚Entwicklungswerkstatt‘ treffen sich alle zwei Monate Personen aus Gelsenkirchen, die Lust am Planen haben: Sie entwickeln die Angebote des Lernverbundes und sorgen dafür, dass die Interessen der älteren Generation Berücksichtigung finden. Mit ihrem Blick ‚von außen‘ begleiten sie auch den Aufbau der Initiativen für Technikbegleitung in den Quartieren. Diese Gruppe ist offen für alle, die mitdenken wollen. Hier ist keine Expertise in Techniknutzung gefragt: Besonders willkommen sind ‚kritische Geister‘ und Personen, die sich für Ältere einsetzen, die bisher noch nicht genügend vernetzt und eingebunden sind.“

(Quelle: Flyer Technikbotschafter 2015).

### Praxis-Tipp: Zusammensetzung der Entwicklungswerkstatt – möglichst „bunte Mischung“



Im Gegensatz zu den Freiwilligen, die später als Technikbotschafter/innen tätig sein wollen, benötigen die Teilnehmenden der Entwicklungswerkstatt keine grundlegenden Kenntnisse und Kompetenzen in Bezug auf die Nutzung von Geräten und digitalen Medien. Sie bringen eher Kenntnisse über die Gegebenheiten und Bedarfslagen vor Ort mit, kennen sich im Stadtteil aus, haben Verbindungen zu Politik und Experten/innen. Besonders willkommen sind Personen mit kritischem Blick, die immer wieder die ethischen Aspekte des Digitalisierungstrends und die vielfach damit verknüpften Geschäftsinteressen und Fallstricke problematisieren. Auch Einzelpersonen und Gruppen, die evtl. schon PC-Kurse o. ä. für Ältere vor Ort anbieten, sollten eingeladen werden, um Konkurrenzgedanken gar nicht erst aufkommen zu lassen und keine Doppelstrukturen aufzubauen.

Überlegen Sie gemeinsam einen Turnus für die Zusammenkünfte in der Entwicklungswerkstatt. Dieser sollte zeitliche Überforderung vermeiden, gerade im Hinblick auf diejenigen, die sich später parallel auf ein Engagement als Technikbotschafter/in vorbereiten.

Im Rahmen einer Anbindung der Technikbotschafter/innen-Gruppe an eine professionelle Struktur kann die Moderation einer Entwicklungswerkstatt am

besten von einer sozialpädagogisch ausgebildeten und erfahrenen Fachkraft übernommen werden (hier wären u. a. Technik- und Medienkompetenz ebenso von Vorteil wie Vermittlungskompetenzen). Dies bietet die Möglichkeit, kontinuierlich eine gemeinsame Vision für die Kommune und die Quartiere zu entwickeln, Aufgaben zu sammeln und zu verteilen und „unterwegs“ Problemstellungen aufzugreifen und zu reflektieren, die sich im Laufe des Aufbauprozesses ergeben. Eine spezielle Herausforderung kann etwa die Zusammenführung von bereits tätigen und neuen Engagierten darstellen: Während die ersten sich bereits in einer Gruppe miteinander vertraut gemacht haben, gilt es für die Hinzugekommenen, sich bekannt zu machen und miteinander neu zu beginnen (FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam „QuartiersNETZ“, 2017).



### Hintergrundwissen: Entwicklungswerkstatt

Der Begriff der „Entwicklungswerkstatt“ wurde ursprünglich für ein Format zur Entwicklung kommunaler Engagementstrategien für Mitarbeiter/innen in Kommunalverwaltungen auf Landesebene eingeführt (vgl. Bubolz-Lutz & Mörchen, 2013). Mit dem Begriff „Werkstatt“ soll hervorgehoben werden, dass Neues erst zu entwickeln ist – es sich beim Aufbau von Engagementstrukturen also um einen gemeinsamen Prozess handelt, den es im Spannungsfeld von selbst- und fremdorganisiertem Handeln gemeinsam zu bewerkstelligen gilt.

Die Aufgaben einer Entwicklungswerkstatt in der Startphase einer Technikbotschafter-Initiative sind vor allem: die Planung und Sicherung einer Träger- und Kooperationsstruktur (siehe Kap. 2.3), einer fachlichen Begleitung (siehe Kap. 2.5) und eines Ortes für das Engagement (siehe Kap. 2.4), die Planung eines Qualifizierungsangebots zur Vorbereitung auf das Engagement (siehe Kap. 3) und die Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung von Freiwilligen. In der späteren Praxisphase liegt der Schwerpunkt auf der kontinuierlichen Reflexion des Engagements, auf der kontinuierlichen Fortbildung, in der auch Fragen des Umgangs mit neuesten technischen Entwicklungen und des Bekanntmachens des Angebots bei potentiellen Nutzer/innen zur Sprache kommen (siehe Kap. 6).

## 2.3 Träger- und Kooperationsstrukturen zur Sicherung der Nachhaltigkeit suchen

Freiwilliges Engagement benötigt zum dauerhaften Fortbestand sichere organisatorische Rahmenbedingungen: Sowohl für die Qualifizierungsangebote der Freiwilligen als auch die nachfolgende Praxis sind sowohl eine strukturgebende Organisation als auch weitere starke Kooperationspartner hilfreich.

Bereits bei den ersten Planungen zum Aufbau von Technikbegleitung sind die organisatorischen Rahmenbedingungen mit zu bedenken. Dazu gehört zunächst die Beantwortung der Frage, welche Organisation eine Trägerschaft oder organisatorische Gesamtverantwortlichkeit übernehmen kann und will – dies kann etwa eine Freiwilligenzentrale sein, das Seniorenbüro eines Wohlfahrtsverbandes, eine Begegnungsstätte der Kommune. Die Übernahme einer Trägerschaft ist grundlegend bedeutsam – sie sichert die nachhaltige Entwicklung auch nach Abschluss der Aufbauphase. Bei den Freiwilligen besteht zum Beispiel ein großes Interesse, bei möglicherweise auftretenden Schadensfällen durch den Träger abgesichert zu sein. Insofern bietet ein Träger Sicherheit im Engagement, insofern er eine Allgemeine Haftpflichtversicherung, eine Versicherung von Personenschäden sowie in Bezug auf Sachschäden in Techniktreffs auch eine Geräteversicherung abschließt. Die Engagierten erleben den persönlichen Kontakt zu Mitarbeiter/innen des Trägers als stärkend und erhoffen sich dadurch zusätzliche Möglichkeiten der Vernetzung mit anderen Initiativen und Organisationen in der Kommune (FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam „QuartiersNETZ“, 2017).

### Beispiel: Engagementförderliche Strukturen auf kommunaler Ebene

In Gelsenkirchen ist es der von der Stadtverwaltung initiierte Verein „Generationennetz Gelsenkirchen e.V.“, der Unterstützungsstrukturen für Ältere bereitstellt und sich für Quartiersentwicklung mit Älteren stark macht. Das Generationennetz mit seinen hauptamtlichen Mitarbeiter/innen unterhält über die Stadt verteilt Infocenter (Seniorenbüros) und steuert die Prozesse. Die Hauptamtlichen haben die Aufgabe, sowohl



die Quartiersentwicklung speziell im Hinblick auf die Seniorenarbeit zu unterstützen, als auch den Aufbau spezieller Freiwilligenprofile voranzubringen – vor allem aber für Vernetzung der Akteursgruppen innerhalb der Quartiere zu sorgen. Somit erfolgt hier die Entwicklung der Quartiere als ein abgestimmter, gemeinsamer Prozess. Die von den Mitarbeiter/innen moderierten Quartiers- und Stadtkonferenzen (2 – 4 x jährlich) sind ein wichtiger Strukturbaukasten der Gesamtentwicklung. Sie sind partizipativ angelegt und werden von den Bürger/innen rege genutzt (Rüßler, Köster, Stiel & Heite, 2015).

Mit der Entwicklung von Digitalen Quartiersplattformen ergab sich im Laufe des Projektes für das Generationennetz die Notwendigkeit, weitere Freiwilligenprofile zu entwickeln und in die Arbeit einzubeziehen. Dies sind neben den Technikbotschafter/innen z. B. sog. Quartiersredakteur/innen, die Beiträge für die Digitale Plattform schreiben, sammeln und überarbeiten. Die Erweiterung der Arbeitsschwerpunkte um diese digitale Sparte macht eine Reflexion und Neujustierung der Arbeitsorganisation notwendig. Diese ist nach außen hin zu kommunizieren (siehe dazu Handbuch 3).

Sinnvoll ist zudem, verlässliche Kooperationspartner zu finden, die die Entwicklung des Engagements unterstützen. So eignet sich z. B. eine Bildungseinrichtung wie die Volkshochschule (VHS) als Kooperationspartner speziell im Hinblick auf die Sicherstellung von Rahmenbedingungen für das Lernen (v. a. von Räumen, Technik, evtl. Referent/innen). So kann dann etwa das Lernangebot zur Vorbereitung der Technikbotschafter/innen im Programmheft ausgeschrieben werden. Meist sind öffentliche Bildungsträger bereit, die Teilnahmegebühren zu erlassen, vor allem dann, wenn anschließend ein freiwilliges Engagement geleistet wird.

Kooperationen sind aber auch in Bezug auf spezielle Nutzergruppen und ihre Besonderheiten sinnvoll. So bietet sich eine Kooperation z. B. mit einem Pflegedienst an. Dort tätige Pflegefachkräfte oder hauswirtschaftliche Betreuungskräfte können – nach entsprechender Einführung – Kontakte zu pflegebedürftigen Nutzer/innen herstellen, die sonst schwer zu erreichen sind. Ebenfalls bieten sich Kooperationen mit Migrantenselbstorganisationen an – denn auch ältere Personen mit Migrationshintergrund sind häufiger digital exkludiert und gelten als schwerer erreichbar. Von Menschen mit eigener Migrationserfahrung ab

50 Jahren sind in Deutschland nur 33 Prozent online. Besonders ältere zugewanderte Frauen sind nur zu 24 Prozent online (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, 2010, S. 35).

Eine Zusammenarbeit mit technisch ausgerichteten Dienstleistern in den Quartieren erhöht die Erfolgsaussichten von Technikbegleitung zusätzlich: Wenn Dienstleister der Technikbranche, z. B. Elektronikfachmärkte, Reparaturdienstleister, Handy-Shops als Partner kooperieren und den Technikbotschafter/-innen für diesbezügliche Fragen zur Verfügung stehen, kann sich eine Win-Win-Situation ergeben: Die Dienstleister können ihre Kundennähe ausweisen, Flyer auslegen oder aushändigen und werden die Engagierten weiterempfehlen. Die Technikbotschafter/-innen werden in der Öffentlichkeit bekannt, können ihre Wissenslücken füllen und werden durch die fachliche Unterstützung gestärkt (siehe Kap. 6.4 und Handbuch 2, Kap. 4). Die in Handbuch 3 vorgestellte Aktion „WIR im Quartier“ mit Aufklebern, die auch von Geschäften dazu genutzt werden können, um ein Engagement im Quartier anzuzeigen, verweist darauf, in welche Richtung hin hier gedacht wird.

## 2.4 Orte für das Engagement finden und als Techniktreffs einrichten

Engagement braucht Orte, an denen es sich entfalten kann. Für Technikbegleitungs-Initiativen sind entsprechende Räumlichkeiten in den Quartieren im optimalen Fall zugleich Treffpunkte für die Engagierten und Orte ihres eigenen Weiterlernens. Ebenso sind sie „Anlaufpunkte“ für die Bürger/-innen im Quartier, zum Kennenlernen und Ausprobieren von Geräten und Anwendungen als auch für Handy- und PC-Kurse sowie Technik-Sprechstunden. Die Möglichkeit der Nutzung von Treffpunkten und speziellen „Techniktreffs“ (siehe dazu auch Handbuch 3) kann als ein zentraler Baustein zur Ermöglichung von „Teilhabe durch Technik“ angesehen werden – in Gelsenkirchen entsprach dies dem Wunsch von 76 Prozent der an der Ausgangsbefragung beteiligten über Fünfzigjährigen. Dies stimmt mit den Forderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO) überein, zukünftig „niedrigschwellige Erfahrungsorte für neue Technologien in allen Kommunen zur Verfügung zu stellen und so auch die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Produkte ausprobiert und auch ausgeliehen werden können“ (BAGSO, 2017a, S. 3). Zuweilen werden solche Orte auch als „Interneterfahrungsorte“ bezeichnet (Pelka,

2014). Gemeinsame Merkmale solcher Orte sind, dass es sich dabei um öffentliche Orte bzw. Einrichtungen handelt, in denen ein weitestgehend kostenfreier Zugang zu Computern und anderen Technologien sowie dem Internet bereitgestellt wird mit dem Ziel, verschiedenen Zielgruppen einen selbstständigen Umgang mit digitalen Technologien zu erleichtern.

Sind solche Orte in den Quartieren nicht bereits vorhanden, ist es sinnvoll, Orte zu suchen und diese entsprechend auszustatten. Hierzu kann eine Technikbotschafter-Gruppe wertvolle Unterstützung leisten. Die Aufgabenstellungen, die sich speziell für mit vielen technischen Geräten ausgestattete Techniktreffs ergeben, sind komplex und im zeitlichen, personellen und finanziellen Aufwand nicht zu unterschätzen – zu ihrer Bewältigung ist eine Unterstützung und fachliche Begleitung durch die Kommune oder ein von ihr beauftragtes Gremium notwendig, da es hierbei um langfristig wirksame Planungen und um verbindliche rechtliche Regelungen geht. Die Zuständigkeit von Professionellen aus der Sozialen Arbeit und evtl. auch die Hinzuziehung einer Rechtsberatung für vertragliche Regelungen sind für den Aufbauprozess und die Weiterführung durchaus förderlich.

Für die sozialpädagogisch ausgerichtete Begleitung des Aufbauprozesses eines Techniktreffs fallen u. a. folgende Aufgabenstellungen an:

- Diskussion mit den am Aufbau Beteiligten zu den notwendigen Rahmenbedingungen des Treffpunktes – Entwicklung von Kriterien (z. B. Vorhandensein von Internetanschlüssen)
- Bildung einer Aktionsgruppe „Techniktreff“
- Klärung der Organisationsoptionen und Haftungsfragen
- Suche nach einem barrierefreien Ort und Erkundigung nach Konditionen
- Verhandlungen zum Mietverhältnis, Klärung der Finanzierung, Vertragsabschluss
- Klärung und Verteilung von Nutzungsfragen, Verantwortlichkeiten

Die hier aufgelisteten Aufgabenstellungen sind nicht als Schrittfolgen zu verstehen – handelt es sich doch um einen Abstimmungsprozess zwischen unterschiedlichen Akteuren. Es ist zu erwarten, dass im Verlauf stets neue Fragestellungen auftauchen, die erneute Abstimmungs- und Klärungsprozesse notwendig machen – etwa auch zur möglichen Übernahme von Aufgaben durch die Technikbotschafter/innen.



Darüber hinaus sind schriftliche Vereinbarungen zu schließen, etwa im Hinblick auf die Fragen:

- Wie gestaltet sich die Finanzierung? An welche Bedingungen sind Förderungen und Preisgelder geknüpft (z. B. wollen Spender zuweilen mit Namen genannt werden)?
- Wie gestalten sich die Eigentumsverhältnisse (speziell innerhalb von Projektlaufzeiten und nach offizieller Beendigung eines Projektes)?
- Wer übernimmt Verpflichtungen zur Wartung der Technik, für evtl. Reparaturen?
- Kann eine Geräteversicherung abgeschlossen werden?
- Wer kommt für Softwarelizenzen und „Updates“ auf?
- Wer übernimmt die laufenden Kosten für Miete, Heizung, Wasser, Strom?
- Wer betreut den Treffpunkt (gibt es eine fest angestellte Person, die die Kontinuität in der Koordination gewährleisten kann)?
- Welche Regelungen sollen für die Nutzung getroffen werden (z. B. Öffnungszeiten, Nutzungsgebühren usw.)?
- Welches Programm kann es im Rahmen der Techniktreffs geben?

Ein Techniktreff wird natürlich umso attraktiver, je mehr er mit für die Adressaten relevanten modernen Technologien ausgestattet ist. Über Projektgelder konnten im QuartiersNETZ-Projekt fünf Techniktreffs eingerichtet und mit moderner Technik ausgestattet werden. Dazu wurden mit den Bürger/innen inhaltlich verschiedene Schwerpunkte gesetzt. Die Ausstattung wurde den jeweils gewählten Schwerpunktsetzungen angepasst, z. B. in Bezug auf Gesundheit und Selbstständigkeit, Kommunikation, Spiele und Spaß, Haushaltstechnik, Lernen und Lehren usw. (zum Aufbau von Techniktreffs siehe auch Handbuch 3).

Folgender Praxis-Tipp enthält Empfehlungen aus den Erfahrungen des QuartiersNETZ-Projekts, worauf bei der Suche und Auswahl eines geeigneten Techniktreffs geachtet werden sollte.



## Praxis-Tipp: Empfehlungen zu Merkmalen und Ausstattung eines Techniktreffs

- barrierearm zugänglich
- geregelte regelmäßige Zugangsmöglichkeiten
- Platz für rund 12 Personen, d. h. eine Fläche von nicht weniger als 30 m<sup>2</sup>
- Tische und Stühle für Kurse vorhanden/zu erhalten
- Verfügbarkeit von (barrierefreien) Toiletten
- Küchenzeile oder Küchenmitbenutzung/Möglichkeit für Versorgung mit Getränken und Snacks
- Internetleitung (mindestens 25 Mbit/s Leitung, besser mehr), Zugang über WLAN
- genügend Steckdosen
- Stromnetz ausgelegt für die Anzahl und den Verbrauch vieler Geräte
- ausreichende Traglast mindestens einer Wand, z. B. wenn man größere Präsentationstechnik an der Wand anbringen möchte (z. B. Smartboards)
- Aufbewahrungsmöglichkeiten für die Geräte (z. B. abschließbarer Stahlschrank)
- Grundausstattung: Computer/Laptops (auch mit Softwaresystem zum Zurücksetzen der Einstellungen auf einen vorher definierten Zustand vor Neustart), Smartphones/Tablets, Präsentationstechnik
- ggf. Spezialausstattung nach gewünschtem Schwerpunkt (z. B. Smart-Home-Geräte)
- Möglichkeit einer sichtbaren Beschilderung im Außenbereich

Für die Technikbotschafter/innen und ihre Initiative können die Techniktreffs eine „Heimat“ werden. Sie lassen sich auch für Versammlungen zur Planung und Reflexion nutzen. Die unterstützende Präsenz in den Techniktreffs, das Abhalten von Schulungen und Begleitungen dort kann als eine mögliche Aufgabe der Technikbotschafter/innen angesehen werden.

## 2.5 Fachliche Begleitung der Technikbotschafter/innen sichern

Für den Auf- und Ausbau einer Technikbotschafter-Initiative stellt eine Trägerorganisation im besten Fall fest angestelltes Personal – eine sozialpädagogisch ausgebildete Fachkraft – zur Verfügung.

Die Aufgabenstellungen, die einer solchen fachlichen Begleitung zukommen, sind vielfältig. Sie werden im Einzelfall zwischen Arbeitgeber/in und Arbeitnehmer/in abgesprochen und dann im Rahmen von Aufgabenbeschreibungen schriftlich fixiert. Im Folgenden werden die anfallenden Aufgaben deshalb als Optionen formuliert, die zur Wahl stehen. Die Auffächerung verdeutlicht die Komplexität und damit auch die Notwendigkeit, Entscheidungen im Hinblick auf die Auswahl und die Beschränkung auf Aufgaben der Hauptamtlichen zu treffen und diese nach außen hin zu kommunizieren. Sie verdeutlicht auch, dass die fachliche Unterstützung von Engagierten gelernt sein will und dass zahlreiche Abstimmungsprozesse notwendig sind. Im Modellprojekt bewährt haben sich moderierte Reflexionstage für alle Mitarbeiter/innen der Trägerorganisation, die Freiwilligen-Initiativen begleiten. Hier werden die einzelnen bereits aktiven oder angedachten Initiativen und Freiwilligenprofile vorgestellt und einander zugeordnet. Zudem wird geklärt, auf welche Aufgabenbereiche man sich bei der Begleitung der Initiativen beschränken will und an wen die verbleibenden Aufgaben delegiert werden können. Im Folgenden wird die Aufgabenpalette der fachlichen Begleitung skizziert (siehe Abb. 2.6).

Freiwilligen- management	Lernbegleitung & Moderation	Vernetzung mit Unterstützungs- systemen im Quartier	Koordination der Praxis
Freiwillige gewinnen Gruppenzusammen- halt stärken beraten anerkennen	Weiterbildung an- bieten Lernfähigkeit fördern Selbst- und Mit- verantwortlichkeit stärken Reflexion anregen ggf. Lernplattform pflegen	Information und Kontaktpflege zu Sozial- und Pflegediensten, Gesundheitssystem, Bildungsanbietern, (Kirchen) Gemeinden Teilnahme an/ evtl. Anregung zu Austausch- und Netzwerktreffen	Kontakte zu Nutzer/ innen: Information über das Angebot ggf. Weiterleitung von Anfragen Ermittlung Nutzer- zufriedenheit Praxisreflexion mit Freiwilligen Maßnahmen zur Verstetigung
Querschnittsaufgaben			
Bedarfserhebung	Konzeptentwicklung	Öffentlichkeitsarbeit	
Ansprechpartner sein	Koordination & Moderation der „Entwicklungswerkstatt“		

Abb. 2.6: Aufgabenspektrum der fachlichen Begleitung von Technikbotschafter/innen

Das Aufgabenspektrum der fachlichen Begleitung von Technikbotschafter/innen und Techniklots/innen lässt sich zunächst in vier unterschiedliche Felder untergliedern: das *Freiwilligenmanagement*, die *Koordination der Engagement-Praxis*, die *Lernbegleitung* und die *Vernetzung mit anderen Unterstützungssystemen in Quartier und Kommune*. Für alle diese Aufgaben sind spezielle Kompetenzen erforderlich, die es nahelegen, eine/n Hauptamtliche/n damit zu betrauen.

Das *Freiwilligenmanagement* beinhaltet die Gewinnung Freiwilliger, beispielsweise durch Presseankündigungen, Erstellen von Flyern, Postkarten und/oder Postern, Aktionen in der Kommune, Gesundheitskonferenzen, Ansprache von Seniorengruppen und Seniorenvertretungen, die Ermittlung der Eignung der Freiwilligen (Führen von Gesprächen), die Unterstützung und Stärkung der Gruppenzugehörigkeit und des Gruppenzusammenhalts, die Beratung, z. B. bei Konflikten in der Gruppe oder persönlichen Schwierigkeiten in Zusammenhang

mit dem Engagement und die Übernahme der Verantwortlichkeit für eine Anerkennungskultur (hier ist an Würdigungsaktionen oder Bereitstellung von Privilegien im Rahmen einer Ehrenamtskarte zu denken).

*Lernbegleitung und Lernmoderation* werden vor allem in der Weiterbildung bzw. Vorbereitung zur Technikbegleitung sichtbar, z. B. bei der Durchführung von Workshops und Einstiegsseminaren für Technikbotschafter/innen und bei der Bereitstellung von guten Rahmenbedingungen für das Lernen (Koordination, Bereitstellung von Materialien, Auswahl von Referent/innen). Die Aufgabe der Lernbegleitung besteht vor allem darin, die Fähigkeiten der Teilnehmenden zum Lernen und die Übernahme von Selbst- und Mitverantwortlichkeit beim Lernen zu stärken (methodischer Ansatz des „Selbstbestimmten Lernens“) und die Einstiegsformate und Weiterbildungen vor- und nachzubereiten und evtl. zu evaluieren. Sollte eine eigene digitale Lernplattform angelegt werden, fallen die Einstellung von Lernmaterialien und die Pflege der Lernplattform zum „Online-Lernen“ ebenfalls in den Aufgabenbereich der Lernbegleitung (zur Lernbegleitung siehe auch Kap. 3.1).

Die *Vernetzung mit Unterstützungssystemen* in Quartier und Kommune wird durch Information und Kontaktpflege zu professionellen Dienstleistern aus den Bereichen der kirchlichen Gemeinden, der Pflege, dem Gesundheitssystem und der Bildung gefördert, ebenso durch die Teilnahme an Veranstaltungen von Akteuren im Quartier und in der Kommune und ggf. durch Anregung zu Austausch- und Netzwerktreffen.

Die fachliche Begleitung bezieht sich meist auch auf die *Koordination der Engagementpraxis* (es sei denn, die Initiative ist in der Lage, sich von Beginn an selbst zu organisieren). Die Praxiskoordination umfasst Kontaktpflege zu potenziellen Nutzergruppen und ggf. die Dokumentation und Weitergabe der Nutzeranfragen an die Technikbotschafter/innen. Sie ist orientiert an den Kompetenzen und Zeitplänen der Freiwilligen. Auch die Ermittlung der Nutzerzufriedenheit und weiterer Unterstützungs- und Lernwünsche fällt in diesen Bereich (eher punktuell, auch telefonisch möglich). Sodann sind regelmäßige Praxisreflexionen und bei Bedarf auch Einzelberatungen, kollegiale Beratung und Supervision anzubieten. Grundsätzlich gehört auch die Sorge um eine dauerhafte Implementierung des Angebots (hier: Gespräche mit Gremien aus Politik und Verwaltung sowie möglichen weiteren Geldgebern) zur Praxisbegleitung dazu.

Zusätzlich zu diesen Spezialaufgaben gibt es noch allgemeine *Querschnittsaufgaben*. Zur fachlichen Begleitung der Engagierten gehören die Anregung der an-

fänglichen Bedarfsfeststellung in der Bevölkerung (z. B. anhand einer Umfrage) und daran anknüpfend Anregungen zur stetigen Verbesserung des Angebotes – je nach vorhandenen Ressourcen. Auch die Mitarbeit bei Konzeptentwicklung unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit von vorhandenen Ressourcen (inkl. Finanzierung) und die kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit (inklusive der Bereitstellung entsprechender Kontakte, Erfahrungen und Ressourcen, hier fällt erheblicher organisatorischer Aufwand an) gehören zu den Querschnittsaufgaben. Eine kontinuierlich präsente Ansprechperson für interessierte Personen und Organisationen aus Stadt und Quartier macht die Verantwortlichkeiten nach außen sichtbar. Durch die Übernahme der Moderation der Entwicklungswerkstatt wird es den Hauptamtlichen erst möglich, begleitend Einfluss zu nehmen und die verschiedenen Interessen zusammenzuführen.

Diese Übersicht zeigt, dass es sich bei der fachlichen Begleitung der Initiative um komplexe Aufgabenstellungen in unterschiedlichen Handlungsfeldern handelt. Insofern liegt es nahe, Aufgabenpakete innerhalb eines Teams zu verteilen oder auszulagern. So kann z. B. die Verantwortlichkeit für das Lernen der Freiwilligen an eine Bildungseinrichtung abgegeben werden. Dann ist allerdings sicherzustellen, wer den Kontakt zu der Bildungseinrichtung hält und den Austausch mit ihr pflegt.

## 2.6 Ein Strukturmodell (fort-)entwickeln

Ein systematischer, auf zukünftigen Weiterbestand ausgerichteter Aufbau von Technikbegleitung verlangt nicht nur einen Zeitplan, sondern auch die Zuordnung einzelner Aspekte und Formate zu einer Gesamtstruktur. Hier wird von „struktureller Verankerung“ des Engagements gesprochen, um deutlich zu machen, dass „Ankerpunkte“ notwendig sind, um dem Vorgehen festen Halt zu geben. Ohne dass es solche Anbindungen und Halterungen gibt, sind Prozesse sehr „flüchtig“ und anfällig: Fällt etwa eine Ansprechperson aus, die bisher für bestimmte Aufgaben zuständig war, so ist auch das Wissen nicht mehr greifbar: keiner „steht mehr für die Aufgabe“. Jeder kennt durch Ausschreibungen von Fördermitteln ins Leben gerufene Projekte, die nach einem Start mit Elan nach Ende der Projektlaufzeit „versanden“, wenn der Aufbau von Strukturen vernachlässigt wurde.

Deshalb ist es so wichtig, zum Erhalt des Ganzen auf Personen mit möglichst festen Arbeitsplätzen inklusive entsprechend ausdifferenzierten Stellenbeschreibungen zurückgreifen zu können.

Auch wenn die Rahmenstruktur durch Übernahme der Trägerschaft gesichert ist, so differenzieren sich im Rahmen des Auf- und Ausbauprozesses von Technikbotschafter-Initiativen weitere Strukturelemente heraus. Welche Strukturen und Organisationsformen geeignet sind, zeigt sich oftmals erst im Verlauf des Projektes. Von daher ist bei den Verantwortlichen Offenheit für Anregungen von außen, für neu auftretende Bedarfslagen und sich bietende Optionen gefragt (z. B. im Hinblick auf Räumlichkeiten und Kooperationen). Auch wenn die Strukturelemente erst im Laufe des Prozesses greifbar werden, ist es doch sinnvoll, auf Seiten der Verantwortlichen eine optionale „Landkarte im Kopf“ zu haben, um die Entwicklungen auch nach außen hin transparent machen zu können. Die Entscheidungen zur Implementierung einzelner Strukturelemente (wie z. B. einer Lernplattform für Technikbegleitung) gilt es mit den Beteiligten zu besprechen. Gremien wie die Entwicklungswerkstatt eignen sich gut, um das Für und Wider zu diskutieren und dann zu Ergebnissen zu kommen, die von den Bürger/innen mitgetragen werden.

### Hintergrundwissen: Strukturen und Formate



Strukturen für Engagement erkennt man an klar definierten Verantwortlichkeiten, die meist im Rahmen von Institutionen oder Organisationen von Personen – möglichst Hauptamtlichen – übernommen werden. Ihnen zugeordnet werden dann sog. Formate (hier auch als Strukturelemente bezeichnet) entwickelt, mit denen sich die Aufgabenstellungen umsetzen lassen. Strukturen und Formate sind prinzipiell auf Fortdauer hin angelegt, dennoch unterliegen sie ständiger kritischer Überprüfung und Weiterentwicklung.

Im Beispielprojekt QuartiersNETZ erfolgte die Strukturentwicklung auf zwei miteinander in Beziehung stehenden Ebenen: der Stadtebene und der Ebene der Quartiere. Für die Stadtebene zeichneten sich zum einen das Generationennetz Gelsenkirchen e. V. mit den Schwerpunkten „Querschnittsaufgaben, Freiwilligenmanagement und Vernetzung“ und zum anderen die Volkshochschule Gelsenkirchen mit dem Schwerpunkt „Lernen“ verantwortlich. Auf der Quartiersebene sind z. B. die Techniktreffs und Gruppen von Technikbotschafter/innen angesiedelt.

Die Strukturentwicklung unterscheidet sich im Hinblick auf eine Auf- und eine Ausbauphase. Die Aufbauphase umfasst den Zeitraum von der Entscheidung zum Aufbau einer Initiative bis zu den ersten qualifizierten aktiven Technikbot-schafter/innen, die Ausbauphase beginnt, wenn die kleine aber funktionieren-de Initiative vergrößert und gestärkt wird.

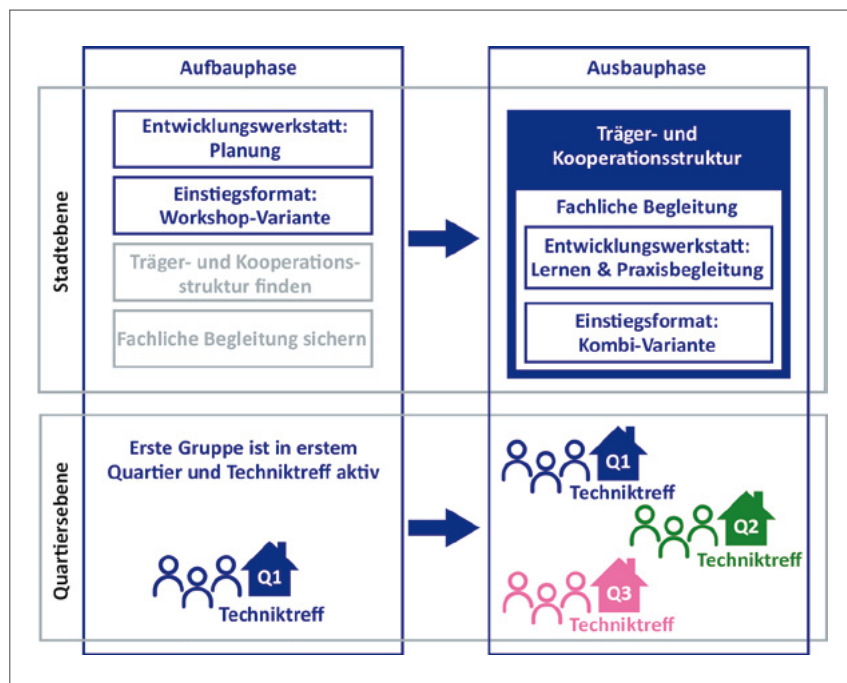


Abb. 2.7: Das Zusammenspiel von Strukturelementen zum Auf- und Ausbau von Technikbegleitung auf Stadt- und Quartiersebene

Anmerkungen: Q1 = Quartier 1



## Beispiel: Aufbau von Strukturen für die Stadt Gelsenkirchen – Stadt und Quartiersebene



Im Beispielprozess erfolgten die Aktivitäten zum Aufbau von Technikbegleitung zunächst auf der Stadtebene und erst später auf der Ebene der Quartiere. Aber: Auch wenn zunächst die „Entwicklungswerkstatt“ auf Stadtebene angegangen wurde, war die Verknüpfung mit der Quartiersebene von Beginn an mitgedacht und wurde in den Quartierskonferenzen von Beginn an thematisiert. In dem Planungsgremium der Entwicklungswerkstatt war stets das Ziel präsent: In den einzelnen ausgewählten Quartieren sollten sich auf lange Sicht Quartiers-Initiativen für Technikbegleitung bilden – mit einem wachsenden Anteil an Selbstorganisation und Eigenverantwortlichkeit speziell im Hinblick auf nachbarschaftliche Unterstützungsleistungen.

Für die Anlage von Strukturelementen auf der Stadtebene spricht, dass dadurch eine Bündelung von Ressourcen möglich wird. Für eine zusätzliche dauerhafte Verankerung von Technikbegleitung in den Quartieren spricht, dass dadurch einerseits die zum Teil schon in ihrer Mobilität eingeschränkten Nutzer/innen kürzere Wege zurücklegen müssen. Zuweilen sind die Technikbotschafter/innen schon aus der Nachbarschaft bekannt, das schafft eine Vertrauensbasis. Es entwickelt sich das Bewusstsein „kurzer Wege“ und damit guter Erreichbarkeit und ein Gefühl von Sicherheit. Andererseits profitieren auch die Technikbotschafter/innen selbst von den kurzen Wegen. In ihrer Quartiers-Initiative können sie ein Empfinden von Zugehörigkeit entwickeln und sind daher motiviert, weitere teilhabeförderliche Aktionen in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft zu planen und durchzuführen.

Abbildung 2.7 veranschaulicht die Gesamtstruktur, die sich allerdings oftmals erst im Nachhinein erschließt. Der Blick auf das Ganze ermöglicht es, die Synergieeffekte zu nutzen, die sich im Zusammenspiel der Strukturelemente eröffnen. Solche Vorteile ergeben sich zum Beispiel durch die Möglichkeit, Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu teilen oder durch Bündelungen (z. B. von Lernveranstaltungen auf Stadtebene) die Teilnehmerzahlen zu erhöhen.



### Praxis-Tipp: Es geht immer auch anders...

Der Auf- und Ausbau von Initiativen für Technikbotschafter/innen muss nicht immer von der Stadtebene ausgehen. Denkbar ist auch, dass sich eine Freiwilligen-Initiative in einem Stadtteil oder Dorf bildet, und dass dann erst nach und nach Strukturen auf Stadt- oder Landkreisebene aufgebaut werden. Ebenfalls vorstellbar ist, dass es bei einer einzigen Gruppe bleibt und sich die Initiative im Sinne von Nachbarschaftshilfe kleinräumig entwickelt.

Ein Tipp für Nachahmer/innen: Finden Sie Ihren eigenen Weg, aber machen Sie dennoch die Schritte und Strukturen sichtbar. Für den Aufbau ist wichtig zu wissen, auf welchem Terrain sich die Initiative bewegt, über welche Rahmengerber sie verfügt und ob sie eher nahräumlich agieren oder die Bedarfslagen im Quartier, der gesamten Stadt oder dem Landkreis abdecken will.

## 3 Qualifizierungsformate zum Einstieg in Technikbegleitung

Nachdem zunächst eine Vorstellung des Engagementprofils „Technikbotschafter/in“ entwickelt (siehe Kap.1) und erste Überlegungen zum Aufbau einer Freiwilligen-Initiative vorangestellt wurden (siehe Kap. 2), soll in diesem Kapitel der Blick auf die verschiedenen Qualifizierungsformate gerichtet werden, die ein Engagement als Technikbotschafter/in erst ermöglichen. Nach einer kurzen Einführung in die Begriffe Lernen und Bildung sowie das Lernverständnis im freiwilligen Engagement (3.1) werden zunächst die Themenkarten des Curriculums (3.2), dann die Einstiegsformate der ersten Freiwilligengeneration (3.3) sowie der folgenden Freiwilligengenerationen (3.4) skizziert. Sodann werden die speziellen Lernangebote zur Vorbereitung von Pflegefachkräften und hauswirtschaftlichen Betreuungskräften auf ihre Tätigkeit als Techniklots/innen näher vorgestellt (3.5). Die Unterscheidung zwischen der ersten und den weiteren Freiwilligengenerationen ist deshalb notwendig, weil die „Ersten“ die Initiative von Grund auf mit aufbauen und so auch Lernplan und Materialien für sich entwickeln oder an die eigenen Vorstellungen und Gegebenheiten anpassen. Die „Zweiten“ und Folgenden können darauf aufbauen und z. B. auch eine Praxisphase in ihr Einstiegsformat integrieren, indem sie mit den bereits Erfahrenen gemeinsam ihre ersten Begleitungen absolvieren. Deshalb erfolgt hier eine Unterscheidung: Das Format der ersten Generation wird hier als Workshop-Variante bezeichnet und das der zweiten Generation als Kombi-Variante, weil es eine Kombination aus Präsenzlernen, Online-Lernen und Praxiserkundung darstellt. Der Qualifizierungsbaustein Online-Lernen mit einer Lernplattform wird im Anschluss in einem eigenen Kapitel beschrieben (siehe Kap. 4).

### 3.1 Lernbegleitung – Lernverständnis und Aufgaben

Über das, was Lernen und Bildung sein kann und wie diese Begriffe definiert werden können, gibt es unterschiedliche Vorstellungen. Hier wird davon ausge-

gangen, dass es beim Lernen nicht primär um eine Aufnahme und Ansammlung von Wissensbeständen geht, sondern dass Lernen als ein ganzheitlicher Prozess zu verstehen ist, an dem alle Sinne beteiligt sind und der sich „lebensbegleitend“ und bis zum Lebensende ereignet und Eigenaktivität fordert.



## Hintergrundwissen: Zu den Begriffen Lernen und Bildung

Je nach Ausrichtung im eigenen Themenfeld betonen die Lernpsychologen und Pädagogen jeweils verschiedene Aspekte – hier einige Beispiele aus einer Zusammenschau von Peter Faulstich (2013):

Bildung ist ein lebensgeschichtlicher Vorgang, in „dessen Verlauf und Ergebnis die Individuen sich bemühen, Identität herzustellen. Sie eignen sich im Lernen Kultur an und entfalten dabei ihre Persönlichkeit. Sie lernen. In diesem Prozess entsteht in der individuellen Biographie mögliche Identität.“ (Faulstich, 2013, S. 214)

Bildung heißt auch, „diejenigen Kompetenzen zu erwerben, um konkrete gesellschaftliche Probleme zu verstehen, die eigene Position dazu zu finden, entsprechende Entscheidungen zu treffen und handelnd einwirken zu können.“ (Faulstich, 2013, S. 214)

Menschliches Lernen ist „ausgerichtet an einem hartnäckigen Beharren auf ein besseres zukünftig mögliches Leben.“ (Faulstich, 2013, S. 215)

Für das Lernen im bürgerschaftlichen Engagement sind alle drei oben genannten Aspekte von Bedeutung. Denjenigen, die sich zum Wohl anderer engagieren möchten, ist der Blick auf die Möglichkeiten wichtig – zur Entwicklung und Verbesserung von Verhältnissen. Dann wird der Prozess des Lernens verstanden als Entdecken, was möglich ist.

Im bürgerschaftlichen Engagement spielt das Lernen eine große Rolle. Zwar können die interessierten Freiwilligen sowohl auf ihr Erfahrungswissen als auch auf ihr Expertenwissen aus unterschiedlichen Berufen zurückgreifen, dennoch müssen sie sich auf die neue, ganz spezielle Aufgabe von Technikbegleitung vorbereiten.

### 3.1.1 Das Konzept des „Selbstbestimmten Lernens“

Das Lernen im Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements braucht andere Zugänge als das der beruflichen Bildung. Die an Engagement interessierten Bürger/innen sind nicht im Vorhinein verpflichtet. Sie haben „Wahlfreiheit“ und wollen sich persönlich angesprochen fühlen. Insofern sollte das Lernen nicht vorrangig als Prozess der Informationsvermittlung „von oben nach unten“ verstanden werden, sondern als ein gemeinsamer Lernprozess, der Mitgestaltung vorsieht. Das Lernen im und für das Engagement soll es ermöglichen, dass sich jeder Einzelne aktiv mit seiner neuen Rolle auseinandersetzt, dass er dazu seinen eigenen Zugang sucht und herausfindet, auf welche eigenen Stärken er bauen kann. Dieser auch im Hinblick auf Technikbegleitung erprobte Lernansatz wird mit dem Begriff „Selbstbestimmtes Lernen“ beschrieben.

#### Hintergrundwissen: „Selbstbestimmtes Lernen“



In der seit Ende des letzten Jahrhunderts verstärkt geführten Diskussion um den Ansatz des Selbstbestimmten Lernens gibt es verschiedene Verständnisszugänge. So wird aus erziehungswissenschaftlicher Sicht dann von „selbstbestimmtem Lernen“ gesprochen, wenn die Lernenden ihre eigenen Lernthemen selbst finden und bestimmen dürfen. Dem gegenüber betont der Begriff des „selbstorganisierten Lernens“ eher organisatorisch-methodische Aspekte, etwa dass sich die Lernenden auch ihre Lernumgebung selbst suchen und die Methoden des Lernens selbst wählen. Von „selbstgesteuertem Lernen“ wird vielfach dann gesprochen, wenn deutlich werden soll, dass Lernen im Grunde stets auf Selbststeuerung des Einzelnen beruht und die Aktivität des Lernenden im Mittelpunkt der Überlegungen zur Gestaltung des Lernprozesses steht (Bubolz-Lutz, Gösen, Kricheldorf & Schramek, 2010, S. 142–147). Allen diesen Ansätzen geht es primär um die Berücksichtigung persönlicher Interessen und weniger um die Einlösung institutioneller Vorgaben (wie z. B. fester Unterrichtszeiten). Alle Ansätze heben hervor, dass Lernen – obwohl prinzipiell als Selbststeuerungsprozess zu verstehen – auch durch Impulse von außen beeinflusst wird. Wie das Lernen professionell unter dem Aspekt von Selbstbestimmung und Eigenverantwortlichkeit angeregt und begleitet werden kann, wird in der Bildungswissenschaft als „didaktische Fragestellung“ reflektiert (Friedrich & Mandl, 1990; Bubolz-Lutz, 2017).

Das Konzept des Selbstbestimmten Lernens basiert u. a. auf der Selbstbestimmungstheorie der amerikanischen Lernpsychologen Deci und Ryan (1993). Diese Theorie hebt hervor, dass Gelerntes besser behalten werden kann und sich dann eine hohe Lernmotivation einstellt, wenn drei Bedürfnisse beim Lernen befriedigt werden: das „Bedürfnis nach Kompetenz“, das „Bedürfnis nach Autonomie“ und das „Bedürfnis nach sozialer Eingebundenheit“. Der kanadische Psychologe Kasser (2004) betont zudem, wie wichtig die Befriedigung des Bedürfnisses nach Sicherheit für den Erfolg des Lernens ist (Bubolz-Lutz et al., 2010, S. 142–147 und Kap. 5).

Dem Ansatz des Selbstbestimmten Lernens wird im Zusammenhang mit Bürgerengagement besondere Bedeutung eingeräumt (vgl. Bubolz-Lutz, Mester, Schramek, Streyll & Wenzel, 2015): Die Fähigkeit der Engagierten, sowohl in ihrem Engagement autonom Entscheidungen zu treffen als auch die Aufgabenstellung, bei den Begleitungen die Wünsche der Nutzer/innen zu berücksichtigen und so die Autonomie des Gegenübers zu respektieren, bedürfe spezieller Einübung und verstärkter Reflexion. Insofern wird vorgeschlagen, die Vorbereitungsphase für das Engagement so zu gestalten, dass Selbst- und Mitbestimmung im Lernprozess gezielt eingeübt werden.

Die besonderen Herausforderungen und Schwierigkeiten bei der Umsetzung dieses meist ungewohnten Lernansatzes sollen hier jedoch auch nicht unerwähnt bleiben (vgl. Dietrich, 1999): Die Lernenden erwarten, ein traditionelles Lernarrangement vorzufinden. So müssen sie sich auf die Anforderung zur Mitgestaltung erst umstellen. Dabei kommt es anfangs oft zu Frustrationserlebnissen, die sich mit zunehmender Übung jedoch später meist zu Erfolgserlebnissen wandeln. Auch für die „Lehrenden“ ergeben sich neue Anforderungen: Sie wechseln von der Rolle des „Wissensvermittlers“ in die des „Lernbegleiters“ bzw. der „Lernbegleiterin“. Anstatt Lerninhalte vorzugeben, begleiten und unterstützen sie die Lernenden beim selbständigen Erwerb von Wissen. Sie geben Lernimpulse, fragen kritisch nach und stellen Lerninhalte und Lernwege zur Wahl. Sie fördern die kritische Auseinandersetzung der Lernenden mit den selbst gewählten Inhalten, helfen dabei, Lernbarrieren abzubauen und leiten zur Selbstkontrolle von Lernergebnissen an. Sie gestalten eine anregende lernförderliche Umgebung, indem sie Materialien mit Aufforderungscharakter zum selbständigen Entdecken und Experimentieren bereitstellen. Die Entwicklung entsprechender Kompetenzen zur Lernbegleitung stellt daher eine besondere Aufgabe dar (siehe Kap. 3.1.3).

### 3.1.2 Motivationsschub durch gemeinsame Lernplanung

Um die Bindung an ein Engagement zu fördern, bedarf es eines attraktiven und motivierenden Lernkonzepts. Neben anderen wichtigen Voraussetzungen wie Sinnhaftigkeit der Tätigkeit, guten Rahmenbedingungen und abwechslungsreichen Methoden hat sich herausgestellt, dass besonders die Möglichkeit zu Mitbestimmung und Mitgestaltung des Lern- bzw. Kursplanes einen wichtigen Anreiz für an einem Engagement Interessierte darstellt. Aus diesem Grund eignet sich ein Lernansatz, bei dem die Lernenden dazu angeregt werden, über das Ziel, den Inhalt, die Methode, die Lernzeit und die Rahmenbedingungen mitzuentcheiden und sich darüber mit den anderen Gruppenmitgliedern zu verständigen, bis ein gemeinsamer Lernplan entsteht (vgl. dazu das Konzept der „partizipativen Curriculumentwicklung“ von Bubolz-Lutz & Steinfert, 2005). Hier verstehen sich die Teilnehmenden als aktive Mitgestalter des Lernens in der Gruppe.

#### Beispiel: Anwendung und Effekte des Ansatzes des Selbstbestimmten Lernens



Im Projekt QuartiersNETZ und speziell bei der Vorbereitung für das Engagement der Technikbotschafter/innen kommen die o.g. Aspekte des Selbstbestimmten Lernens in verschiedener Hinsicht zum Tragen. Die Workshop-Variante eignet sich besonders gut zur Beachtung der vier oben genannten lernpsychologischen Aspekte. Dies führt dazu, dass sich während der Vorbereitungszeit ein Wir-Gefühl und ein Erleben von Eingebundenheit entwickeln können – die Teilnehmenden sehen sich von Mal zu Mal zunehmend als Teil der Gruppe. Ein Vertrauensverhältnis entsteht, das bei einigen Teilnehmenden sogar zu privaten Bindungen mit regelmäßigen Treffen führt.

Dieser Lernansatz lebt nicht nur von einem kontinuierlichen Wissens- und Kompetenzzuwachs, sondern auch vom Einbezug des bereits vorhandenen Erfahrungswissens der Teilnehmenden und ebenso vom Abgleich der individuellen Lernwünsche. Er basiert auf dem Erleben von Sicherheit in der Lerngruppe – dieses zu fördern obliegt vor allem der Lernbegleitung.



### Praxis-Tipp: Lernen für Technikbegleitung

Ausgehend von der Selbstbestimmungsmotivation der Lernenden lassen sich – vereinfachend – unterschiedliche Merkmale von *Lernbegleitung* benennen, die Berücksichtigung finden sollten:

- Von Engagement- und Lerninteressen der Lernenden ausgehen
- Vorhandene Kompetenzen einbeziehen – voneinander lernen
- Planung des Lernplanes gemeinsam mit den Lernenden:  
Inhalte und Methoden
- Ermutigen zur eigenen Auswahl und Eigeninitiative in der Gruppe
- Kontinuierliche Verantwortungsübertragung an die Teilnehmenden
- Moderation, Lernimpulse und Gestaltung einer lernförderlichen Umgebung durch die Lernbegleitung

### 3.1.3 Kompetenzen zur Begleitung von Lernprozessen

Die Gestaltung der Lernprozesse für das freiwillige Engagement ist eine hoch komplexe Aufgabe. Wie bereits in Kapitel 2.5 ausführlich dargestellt, benötigen die für den Auf- und Ausbau von Engagementstrukturen verantwortlichen Hauptamtlichen deshalb eine entsprechende zusätzliche Qualifizierung und Einführung in die Aufgaben von Freiwilligenmanagement, Koordination der Engagement-Praxis und der Vernetzung mit anderen Dienstleistern im Quartier (vgl. ebenso Bubolz-Lutz & Steinfurt-Diedenhofen, 2018). Von besonderer Bedeutung ist zudem eine zusätzliche Einführung im Hinblick auf die Übernahme der Aufgabe der Lernbegleitung. Diese ist in Abbildung 2.6 (S. 60) zwar als eine spezielle Aufgabe der Begleitung einer Initiative aufgeführt, in der Praxis kann dieses Aufgabenpaket aber von einem anderen Träger (wie z. B. einer Bildungsorganisation) und insofern auch von einer anderen Person übernommen werden, die sich speziell im Hinblick auf das Selbstbestimmte Lernen qualifiziert hat.

Zu der bei der Begleitung von Initiativen anfallenden speziellen Aufgabe der Lernbegleitung von Engagierten gibt Tabelle 3.1 eine Übersicht über die mitzubringenden oder zu erwerbenden Kompetenzen. Von besonderer Bedeutung sind hier: die Verortung des Lernbegleiters in der eigenen Fachlichkeit,



die Fähigkeit zur Beziehungsgestaltung, ein Verständnis für Prozesse in der Gruppe mit einer entsprechenden Gestaltungskompetenz sowie eine reflektierte Persönlichkeit. Dem Lernbegleiter, der die Rahmenbedingungen für das Entwickeln und gemeinsame Lernen sichert, kommt zudem die Funktion eines „Gastgebers“ zu: Er „belebt“ die Orte und sorgt für eine Willkommenskultur sowie die Möglichkeit, Sicherheit beim Lernen zu erleben.

<b>Inhalte</b> Eigener Wissensfundus	<b>Beziehung</b> Wertschätzender Kontakt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliche Fundierung</li> <li>• „eigener Standpunkt“ (Profession)</li> <li>• Rollenklarheit</li> <li>• Erfahrungswissen</li> <li>• Strukturierung Lerninhalte</li> <li>• Zusammenführung Ergebnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anerkennung von Ebenbürtigkeit</li> <li>• Vertrauen in Kompetenz der Lernenden</li> <li>• Fähigkeit zu kollegialer Kooperation</li> <li>• Einfache Sprache</li> <li>• Orientierung an der Biografie der Lernenden</li> <li>• Verzicht auf Machtausübung</li> </ul>
<b>Prozesse</b> Durchblick und Gestaltungs-kompetenz	<b>Person</b> Reflektierte Persönlichkeit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernverständnis (Selbst- und Mitbestimmung)</li> <li>• Reflexion und Gestaltung von Gruppenprozessen</li> <li>• Vertrauen in Selbstorganisations-fähigkeit der Gruppe</li> <li>• Ermutigung zu gegenseitiger Anerkennung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ernsthaftes Interesse an Engagementförderung</li> <li>• Selbstreflexivität (eigenes Älterwerden)</li> <li>• Fähigkeit sich zurückzunehmen</li> <li>• Offenheit, Neugier</li> <li>• (Selbst-)Wertschätzung</li> <li>• Gelassenheit</li> </ul>
<b>Position</b> Gastgeber	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernförderliche Rahmenbedingungen</li> <li>• Sicherung von Strukturen, Lern- und Begegnungsorten</li> <li>• Bereitstellung anregender Lernmaterialien</li> <li>• Raum- und Zeitgestaltung</li> </ul>	

Tab. 3.1: Kompetenzen von Lernbegleitung in Bezug auf freiwilliges Engagement (Weiterführung des Ansatzes von Bubolz-Lutz & Stöckl, 2017, S. 120)

Das Kompetenzprofil „Lernbegleitung“ erweist sich als vielschichtig und durchaus anspruchsvoll. Angebote zu einer zusätzlichen Qualifizierung zur Lernbegleitung erscheinen deshalb sinnvoll (siehe dazu die Argumentation zur Implementierung von übergreifenden Supportstrukturen auf Bundes- und Landesebene aufzubauen, die eine entsprechende Qualifizierung anbieten, in Kap. 7).

## **3.2 Bausteine des Lernplans zur Technikbegleitung – die Themenkarten**

In der Entwicklungswerkstatt des Modellprojektes wurden sog. „Themenkarten“ für die Vorbereitung auf das Engagement der Technikbotschafter/innen erarbeitet. Jede Themenkarte mit den entsprechenden Leitfragen stellt dabei einen Baustein dar, der beim Lernen für das Engagement Technikbegleitung seinen Platz finden sollte. Die Entwicklung der Themenkarten erfolgte nicht nur durch bereits erfahrene oder zukünftige Technikbotschafter/innen, sondern auch durch „Technikskeptiker“, andere interessierte ältere Bürger/innen und Dienstleister. So fügten sich hier die verschiedenen Perspektiven zusammen: sowohl die der „Anbieter“ von Technikbegleitung ebenso wie die der „Nutzer/innen“ von Technikbegleitung als auch die der Kooperationspartner in Kommune und Quartier. Zudem wurden weitere, bereits erprobte Curricula anderer Freiwilligenprofile (z. B. Pflegebegleitung und Patientenbegleitung) analysiert und entsprechende Themen nach eingehender Diskussion übernommen (Bubolz-Lutz, Cosack, Grote & Wattad, 2015; Bubolz-Lutz, Mester et al., 2015). In etlichen Reflexionsschleifen entstanden so zwölf Themenkarten – jeweils im Hinblick auf einzelne mögliche Inhalte anhand von Fragen spezifiziert (siehe Anhang 2). Sie können nun zukünftigen Initiativen als Orientierung und Planungshilfe für ihr Lernen dienen. Die Themenschwerpunkte sind an die speziellen Voraussetzungen vor Ort anpassbar, sie können auch erweitert oder verändert werden (siehe Abb. 3.1).

<b>Idee Technikbegleitung</b> Visionen, Ziele, Werte & Haltungen	<b>Rollenprofil Technik- botschafter/in</b> Aufgaben & Handlungsfelder	<b>Online-Lernen</b> Lernplattform(en) nutzen	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> Nachfrage anregen & Freiwillige gewinnen
<b>Methodisches</b> Technikschulungen, Sprechstunden & Hausbesuche	<b>Selbstbestimmtes Lernen</b> für mich & mit anderen	<b>Begleiten lernen</b> Seite an Seite mit älteren Nutzer/innen	<b>Wissen über das Altern, Lebenslagen &amp; Lernen im Alter</b>
<b>Spezial</b> Techniklots/innen in der Pflege	<b>Quartiersarbeit</b> den Bedarf erkun- den & netzwerken	<b>Organisation</b> Einsätze vermitteln & Initiative stärken	<b>Technik- &amp; Medien- kompetenz</b> praktisch & kritisch

Abb. 3.1: Themenkarten für den Lernplan Technikbegleitung

(Quelle: erarbeitet in der Entwicklungswerkstatt des QuartiersNETZ-Projektes 2016, abschließende Überarbeitung 2018)

Im Folgenden werden die einzelnen Themenkarten mit ihrer Intention jeweils kurz vorgestellt. Die ausführlicheren Original-Themenkarten (einzeln ausgedruckt mit den entsprechenden Impulsfragen – siehe Anhang 2) eignen sich dazu, dass die Teilnehmenden miteinander ins Gespräch darüber kommen, welche Themen und Fragestellungen sie für besonders interessant und wichtig erachten. Die Bearbeitung erfolgt nicht in einer bestimmten Reihenfolge. Die Auflistung der (exemplarisch zu verstehenden) Impulsfragen schließt jeweils mit einem Hinweis auf mögliche Antworten und Anregungen, die sich in dem vorliegenden Handbuch, aber auch in anderen Handbüchern der Reihe finden. Anhand der Themenkarten kann von der Gruppe der Interessierten gemeinsam mit der Lernbegleitung selbstbestimmt ein Lernplan entwickelt werden. Dieser enthält nicht nur die einzelnen Fragestellungen, sondern auch bereits Überlegungen, wer ggf. als Expert/in dazu angefragt werden könnte.

### **(1) Idee Technikbegleitung: Visionen, Ziele, Werte & Haltungen**

- Zur individuellen und gemeinsamen Vision, den eigenen Werten und Haltungen
- Zur Umsetzung von Zielen, Werten und Haltungen im Engagement
- Zu den Zielen und Visionen des Engagements – auch im Hinblick auf Fortbestand und Nachhaltigkeit

Dieser Themenbereich gibt eine Einführung in die grundlegenden Orientierungen eines auf Technikbegleitung hin ausgerichteten bürgerschaftlichen Engagements, das sich nicht nur auf persönliche Hilfe- und Unterstützungsleistungen, sondern auch auf die Gestaltung des Zusammenlebens im Quartier ausrichtet.

Die Fragen zur der gemeinsamen Vision, den eigenen Werten und Haltungen sind „tragend“ und handlungsleitend. Sie greifen die von den Engagierten häufig mitgebrachte Energie und Motivation auf, die Gesellschaft „etwas menschlicher“ zu machen und im eigenen Umfeld dazu einen Beitrag zu leisten. Zu den besonderen Werten des Engagements „Technikbegleitung“ gehört die Ermöglichung von Teilhabe, die Überzeugung und Erfahrung, dass Kompetenzentwicklung in verschiedenen Altersphasen und Lebenssituationen prinzipiell möglich und bedeutsam ist und dass das Engagement für andere und mit anderen das Leben bereichern kann.

Wenn in der Bearbeitung dieses Themenfeldes von den beim Einzelnen vorhandenen Werten ausgegangen wird („Für welche Werte setze ich mich persönlich ein?“), so trägt das dazu bei, den individuellen Ausgangspunkt zu klären. Die Einzelnen wissen dann, was sie persönlich motiviert. Der Rückgriff darauf kann ihnen im Engagement Orientierung und neue Motivationskraft geben, wenn sie wissen, wofür sie sich einsetzen. Als besonders bedeutsam erweist sich auch, beim Lernen zu thematisieren, wie sich Haltungen im Tun zeigen. Dies kann in Rollenspielen gut verdeutlicht werden (Welche Haltung verbirgt sich hinter dieser Handlung? Wie kann ich meine Werte ausdrücken und umsetzen?). Auch kann die Berücksichtigung im Hinblick auf eine nachhaltige Entwicklung in einzelnen Aktionen zum Ausdruck kommen (z. B. in Formulierungen, die das Engagementangebot beschreiben). Die Formulierung einer gemeinsamen Vision kann zusätzliche Bindekraft entfalten.

**(2) Rollenprofil Technikbotschafter/in: Aufgaben & Handlungsfelder**

- Zu Nutzen und Grenzen von Technik im Alltag von älteren und hochaltrigen Menschen in verschiedenen Lebenssituationen
- Zum Profil der Technikbotschafter/innen
- Zu den eigenen Stärken und Schwächen:  
Welche Aufgaben und Handlungsfelder passen?

Die Aufgabenbeschreibung zur Technikbegleitung setzt die Klärung der Frage voraus, welchen Nutzen der Einsatz von Technik und digitalen Medien für ältere und hochaltrige Menschen in welchen speziellen Lebenssituationen bringen kann.

Die Fragen nach dem passenden Profil der Technikbotschafter/innen, nach den Aufgaben der Engagierten und dem Besonderen des Engagements ziehen sich durch die gesamte Vorbereitungszeit. Für die Engagierten ist es zentral, eine Vorstellung von den eigenen Aufgaben zu entwickeln. Bei der Vorbereitung auf das Engagement wird es von den Interessierten sehr begrüßt, wenn sie sich dazu mit Personen austauschen können, die bereits Erfahrungen in diesem Bereich gesammelt haben.

Soll ein Engagement auf Dauer hin angelegt sein, erweist es sich als notwendig, nach der Passung zu den eigenen Kompetenzen und Vorlieben zu fragen. Dies kann auch ganz praktisch über das Ausfüllen eines Profilbogens geschehen, in dem das verfügbare Zeitkontingent, der räumliche Radius sowie die bevorzugten Themen der Technikbegleitung und Angebotsformate festgehalten und miteinander geteilt werden (siehe Anhang 1). Jeder Einzelne sollte sich an seinem „eigenen Platz“ fühlen und die Schwerpunkte seines Engagements selbst setzen können. Deshalb ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass das skizzierte Aufgabenspektrum (siehe Abb. 1.1) nicht für jede/n einzelne/n Technikbotschafter/in verbindlich ist, sondern dass hier die Aufgabenstellungen beschrieben werden, die in einer Technikbotschafter-Initiative, also in der gesamten Gruppe, übernommen werden können. Es entlastet die Anfänger/innen, wenn sie wissen, dass nicht eine Fülle von Aufgaben auf sie zukommt, sondern dass sie selbst wählen können, welche Tätigkeit sie übernehmen wollen.

Zur Gewinnung eines klaren Rollenverständnisses gehört auch die Abgrenzung gegenüber anderen technisch oder sozial ausgerichteten Dienstleistern. Hier bietet es sich an, professionelle Dienstleister aus der Umgebung einzuladen und mit ihnen (eventuell an Fallbeispielen verdeutlicht) darüber zu diskutieren, wo sie Gemeinsamkeiten und Unterschiede sehen – und wie sich eine gute Zusammenarbeit gestalten könnte.

THEMEN-  
KARTE

### **(3) Online-Lernen – Lernplattform(en) nutzen**

- Zu Lernoptionen im Internet
- Zum Format Lernplattform (Aufgaben & Nutzung)
- Zu den Möglichkeiten, eine eigene Lernplattform aufzubauen und zu betreiben

Im Internet gibt es zahlreiche Informations- und Lernangebote auch zur Technikbegleitung Älterer. Die Nutzung dieser mit Übungen angereicherten Angebote erhöht die Technik- und Medienkompetenz der Technikbotschafter/innen. Wer sich selbst über neueste technische Entwicklungen auf dem Laufenden halten will, benötigt Übung, sich solche Informationen aus dem Internet zugänglich zu machen. Für die Gruppe der Technikbotschafter/innen erweist es sich zusätzlich als hilfreich, wenn diese Informationen (evtl. auch digital) miteinander geteilt werden.

Bei dieser Themenkarte sind zwei Vorgehensweisen möglich. Wenn die Initiative über keine eigene Lernplattform mit spezifischen Inhalten verfügt, kann die zur Verfügung stehende Zeit dazu genutzt werden, gemeinsam im Hinblick auf Technikbegleitung nützliche Webseiten, Webinare, Blogs, Video-Tutorials o. ä. zusammenzutragen. Hingewiesen sei hier auf die Material-Fundgrube (Deutschland sicher im Netz & BAGSO, 2017) oder die Plattform [www.wissensdurstig.de](http://www.wissensdurstig.de) (BAGSO, 2018).

Will man eine eigene Lernplattform aufbauen, kann ebenso vorgegangen werden. Die gefundenen Materialien und Links werden dort thematisch gesammelt und geteilt. Zusätzlich kann dort eigenes, selbst entwickeltes Material ergänzt werden. Quizze und Foren können das Lernen erleichtern und auflo-

ckern. Zusätzlich bietet eine Lernplattform die Möglichkeiten, Materialien zu sammeln, die die Technikbotschafter/innen oder auch Techniklots/innen bei ihrer Tätigkeit brauchen (Checklisten, Foliensätze) und welche die Organisation einer Initiative unterstützen (z. B. über einen gemeinsamen Kalender, Listen, Flyer). Weiterführende Anregungen zu Auswahl, Gestaltung und Nutzung einer Lernplattform siehe Kapitel 4.

THEMEN-  
KARTE

#### **(4) Öffentlichkeitsarbeit – Nachfrage anregen & Freiwillige gewinnen**

- Zur Anregung der Nachfrage bei den Nutzer/innen von Technikbegleitung
- Zur Gewinnung von Engagierten

Auch wenn die Öffentlichkeitsarbeit von der Trägerorganisation verantwortet wird (inkl. Übernahme der Kosten) und sie insofern auch zu deren Kommunikationsstil passen muss, ist es wichtig, dass die Engagierten z. B. an der Entwicklung von Slogans und Ansprachen potenzieller Nutzer/innen oder weiterer Freiwilliger beteiligt werden. Neue Interessierte kommen erfahrungsgemäß häufig auch aus dem Freundes- und Bekanntenkreis der bereits Aktiven. Über verschiedene Kommunikationswege ist nachzudenken und eine gute Mischung auszuwählen. Weiterführende Anregungen zur Öffentlichkeitsarbeit siehe Kapitel 6.2.

THEMEN-  
KARTE

#### **(5) Methodisches – Techniks Schulungen, Sprechstunden & Hausbesuche**

- Techniks Schulungen (Gruppen)
- Sprechstunden
- Individuelle Begleitungen (zu Hause)
- Programmgestaltung in den Techniktreffs

Für die methodische Ausgestaltung der speziellen Engagementformate sind jeweils spezielle Aspekte zu berücksichtigen. Zur Vorbereitung auf das Engagement sollten die Vor- und Nachteile der einzelnen Formate gemeinsam erarbeitet werden: Technischschulungen, Sprechstunden, individuelle Begleitungen zu Hause und auch Programme in Begegnungsstätten und Techniktreffs. Zusätzlich sind erste Übungen zu konkretem Verhalten angebracht. Auch die Vermittlung einiger Kenntnisse zum Umgang mit Gruppen kann hier aufschlussreich sein. Siehe dazu die von den Technikbotschafter/innen in Gelsenkirchen erarbeiteten Checklisten für die verschiedenen Angebotsformate in Kapitel 6.3.

THEMEN-  
KARTE

### **(6) Selbstbestimmtes Lernen – für mich & mit anderen**

- Zur persönlichen Lernbiografie
- Zum Lernverständnis im Engagement
- Zur Gestaltung des Lernens in der eigenen Initiative

In Bezug auf die im Engagement zu verwirklichende Achtung vor der Selbstbestimmung der Einzelnen hat das Lernen von Selbstbestimmung im Rahmen der Vorbereitung besonderes Gewicht. Deshalb wird das Lernen des (selbstbestimmten) Lernens als gesonderte Aufgabe ausgewiesen. Über das Reflektieren, was den Teilnehmenden selbst beim Lernen hilft und was sie hindert, kann der Weg geebnet werden, dass die Engagierten selbst Lernprozesse „auf Augenhöhe“ zu gestalten lernen. Weiterführende Anregungen zum Ansatz des Selbstbestimmten Lernens siehe Kapitel 3.1, Kapitel 5 und Kapitel 6.1.

THEMEN-  
KARTE

### **(7) Begleiten lernen – Seite an Seite mit älteren Nutzer/innen**

- Zum Begleitungsansatz im Engagement  
(im Gegensatz zu Leitung und Steuerung)
- Zur konkreten Gestaltung von Kontakten auf Augenhöhe



In diesem Themenbereich geht es um die Entwicklung von in unterschiedlichen Situationen angemessenen kommunikativen Kompetenzen. Hier kann ein Kommunikationstraining hilfreich sein, in dem unter anderem auch Redewendungen eingeübt werden, die zu Kontaktaufnahme und Beendigung eines Kontaktes benutzt werden können. Weiterführende Anregungen mit Checkliste siehe Kapitel 6.6.3.

**THEMEN-  
KARTE**

### **(8) Wissen über das Altern, Lebenslagen & Lernen im Alter**

- Zum Verständnis von Alternsprozessen und zur Auseinandersetzung mit dem eigenen Älterwerden
- Zu speziellen Lebenslagen im Alter
- Zur Lernfähigkeit im Alter und den Konsequenzen für Technikbegleitung

Die Thematisierung des Wissens über das Älterwerden beginnt jeweils mit einer Reflexion des eigenen Alternsprozesses. Die besondere Herausforderung dieses Themenbereiches besteht darin, ein differenziertes Altersbild zu entfalten, das die Vorstellungen von der Bedeutung des kalendarischen Alters infrage stellt und ältere Menschen in ihren jeweils unterschiedlichen Lebenssituationen und ihren unterschiedlichen Erfahrungshorizonten in den Blick nimmt und auch die gesellschaftlichen Bedingungen des individuellen und kollektiven Alterns nicht außer Acht lässt. Anregungen zu Wissenswertem über das Lernen im Alter finden sich in Kapitel 5.

**THEMEN-  
KARTE**

### **(9) Spezial – Techniklots/innen in der Pflege**

- Zu Techniknutzen und zur Techniknutzung in Pflegehaushalten
- Zum Aufgabenprofil der Techniklots/innen
- Zu neuen bisher noch nicht berücksichtigten Handlungsfeldern

Die Themenkarte verweist (exemplarisch) auf die Möglichkeit, Technikbegleitung in andere Handlungsfelder einzuführen, um bisher nicht erreichten Personen den Zugang zur Techniknutzung zu erleichtern und sie bei der Entwicklung von Technik- und Medienkompetenz zu unterstützen. Die Auseinandersetzung mit dieser Themenkarte soll die Engagierten auch dazu anregen, ihren eigenen Horizont in Bezug auf ältere Menschen in jeweils besonderen Lebenslagen zu erweitern, z. B. in Bezug auf ältere Migrant/innen, pflegebedürftige Menschen in Privathaushalten oder in Pflegeeinrichtungen. In dem im QuartiersNETZ-Projekt beispielhaft ausgewählten Handlungsfeld häuslicher Pflege bietet die Themenkarte eine Chance zu vertiefter Auseinandersetzung mit dem Nutzen von Technik und Assistenzsystemen in diesem Kontext. Zusätzlich regt sie einen Austausch mit Pflegefachkräften und hauswirtschaftlichen Betreuungskräften zur Vertiefung eines Verständnisses von professionellen Dienstleistern an. Die Implementierung von und Zusammenarbeit mit den Techniklots/innen ermöglicht ein Tätigwerden „Hand in Hand“ und unterstützt so die Entwicklung von Unterstützungsnetzwerken vor Ort. (Diese „spezielle“ Themenkarte ist für die freiwilligen Technikbotschafter/innen gedacht, Hinweise zur Vorbereitung der Techniklots/innen auf ihre Aufgabe im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit finden sich in Kap. 3.5)

**THEMEN-  
KARTE**

**(10) Quartiersarbeit – den Bedarf erkunden & netzwerken**

- Zum Bedarf für Technikbegleitung im Quartier
- Zu anderen Organisationen und Initiativen, die Ältere im Quartier unterstützen und Möglichkeiten zum Engagement bieten
- WIR im Quartier – gemeinsam etwas bewegen

Technikbotschafter/innen wollen einen Beitrag zur Vernetzung innerhalb des Quartiers/des Dorfes/der Stadt leisten und gemeinsam tätig werden. Aus diesem Grund ist die Kenntnis von Organisationen und Initiativen in der eigenen Umgebung eine zentrale Bedingung. Grundsätzlich geht es um die Förderung des Zusammenhaltes – unter Berücksichtigung der jeweiligen Besonderheiten und Bedarfslagen, die sich jeweils sehr unterschiedlich darstellen. Weiteres siehe Kapitel 2.3 und Kapitel 6.4 sowie Handbuch 3.

**(11) Organisation – Einsätze vermitteln & die Initiative stärken**

- Zur Vermittlung der Technikbotschafter-Einsätze und Anfragen durch die Nutzer/innen
- Zu Kommunikationswegen und Verantwortlichkeiten
- Zur Stärkung des eigenen Zusammenhaltes in der Gruppe
- Zur Reflexion des Engagements

Gegen Ende der Vorbereitungszeit auf das Engagement der Technikbotschafter/-innen muss die Organisation der Einsätze miteinander geplant werden. Zudem ist Einigung zu erzielen im Hinblick auf den Turnus für gemeinsame Treffen, die Planung von Veranstaltungen und Kooperationen. Auch die Verteilung von Verantwortlichkeiten kommt immer wieder neu zur Sprache. Da die Technikbotschafter/-innen-Gruppe auf lange Sicht bestehen soll, erscheint es wichtig, für organisatorische Verabredungen feste Zeiten zu vereinbaren.

Die Bedeutsamkeit der Stärkung des Gruppenzusammenhalts durch gemeinsame Aktionen oder Feiern ist nicht zu unterschätzen. Anregungen zur Organisation der Initiative siehe Kapitel 6.1 und Kapitel 6.5, Hinweise zur Selbstevaluation siehe Kapitel 6.6.

**(12) Technik- und Medienkompetenz – praktisch und kritisch**

- Medien- und Gerätekunde
- Medien- und Techniknutzung
- Medien- und Technikgestaltung
- Kritischer Umgang mit Technik und Medien (Datenschutz und Datensicherheit)

Technik- und Medienkompetenz erschöpft sich nicht darin, dass man Geräte bedienen und Anwendungen ausführen kann. Welches Technik-Thema sich die Engagierten hier auch vornehmen wollen (z. B. Smartphones, WhatsApp), sollten stets folgende vier Dimensionen Berücksichtigung finden (angelehnt an Baacke, 1998; Malwitz-Schütte, 2006):

- *Medien- und Gerätekunde:* Wissen über vorhandene Technologien und Medien sowie die Fähigkeit, diese bedienen zu können
- *Medien- und Techniknutzung:* tatsächliche Nutzung von Technologien und Medien, zum einen passiv konsumierend (z. B. Fernsehen), aber auch interaktiv (z. B. Bestellen einer Konzertkarte im Internet)
- *Medien- und Technikgestaltung:* die Fähigkeit, kreativ mit Technologien und Medien umzugehen und nach eigenen Wünschen zu gestalten (z. B. eine Nachricht über den Stadtteil auf der digitalen Quartiersplattform einfügen)
- *Kritischer Umgang mit Technik und Medien:* das Durchschauen von Möglichkeiten und Chancen, aber auch von möglichen Folgen, Risiken und potenziellen Gefährdungen bei der Anwendung von modernen Technologien und Medien

Besonders die letzte Dimension ist eng verknüpft mit den Themen Datenschutz (Schutz von personenbezogenen Daten) und Datensicherheit (Schutz von Daten und Systemen; technische Sicherheit) und dem Wissen um die eigenen Rechte in Bezug auf die Internetnutzung. Sie wird unter dem Begriff „Techniksouveränität“ oder „digitaler Souveränität“ aktuell verstärkt diskutiert (vgl. Wittpahl, 2017). Hier sind die Engagierten aufgefordert, die Ängste und Vorbehalte ihrer Nutzer/innen ernst zu nehmen und Antworten zu finden. Anregungen zur Förderung von Technik- und Medienkompetenz siehe Handbuch 4 Kapitel 3 und im Digital-Kompass (Deutschland sicher im Netz & BAGSO, 2017).

## 3.3 Vorbereitung auf das Engagement der 1. Generation – die Workshop-Variante

Das Einstiegsformat „Workshop-Variante“ eignet sich vor allem dann, wenn eine Initiative erstmalig aufgebaut werden soll, also vor Ort noch keine Erfahrungen mit Technikbegleitung vorliegen. Innerhalb dieses Formates ist genügend Zeit, dass die ersten Teilnehmenden sich in Ruhe kennenlernen, ihre eigene Vision, ihren eigenen Zugang zum Engagement reflektieren, ein Profil für die Initiative finden und Selbstbestimmung einüben können. Letzteres geschieht, indem sie nach dem Konzept der „Partizipativen Curriculumentwicklung“ (Bubolz-Lutz & Steinfurt, 2005) vorgehen und sich – zu Beginn des Lernprozesses und dann im weiteren Verlauf – anhand der als Angebot vorliegenden Themen(karten) und Fragestellungen ihren Lernplan selbst zusammenstellen.

Zur Planung des Vorgehens befassen sich die Kursteilnehmenden zunächst mit den zwölf Karten, ohne die dort aufgelisteten bereits zu beantworten. Sie nehmen in Bezug auf die hier vorgegebenen Themenbereiche eine gemeinsame Bestandsaufnahme und Auswahl vor:

- Was weiß /kann ich bereits?
- Welches Wissen kann und möchte ich den anderen in der Lerngruppe zur Verfügung stellen?
- Was will und sollte ich an Neuem hinzulernen, um die Herausforderung „Technikbegleitung“ meistern zu können?

Nach Beantwortung dieser Fragen kann dann im zweiten Schritt ein Lernplan zusammengestellt werden. Dabei sind die Fragen leitend:

- Welche Informationen und Grundlegungen benötigt die Gruppe gleich zu Beginn?
- Welche Themenbereiche können später bearbeitet werden?

Von besonderer Bedeutung ist es, dass gleich zu Beginn darüber entschieden wird, wie die Gruppe in Bezug auf die Entwicklung eigener Technik- und Medienkompetenz und die Weiterentwicklung und Verfestigung des eigenen souveränen Umgangs mit Technik vorgehen will. Der Erwerb von Fertigkeiten in der Handhabung (z. B. im Hinblick auf Nutzung von Smartphone oder Quartiersplattform) kann innerhalb beider Einstiegsformate nur einen sehr kleinen Teil ausmachen, handelt es sich hierbei nur um eine einzige von zwölf Themenkarten (siehe Abb. 3.1). Dennoch bildet die Fähigkeit zur Handhabung von Geräten eine zentrale Grundlage für das Engagement der Technikbotschafter/innen. Es gilt, sich kontinuierlich „auf dem Laufenden“ zu halten. Insofern bedarf es spezieller Verabredungen und Hinweise auf Selbstlernprogramme, Lehrfilme und -materialien aus dem Internet (z. B. Digital-Kompass, „digitaler Stammtisch“) und der evtl. zur Verfügung stehenden Lernplattform, damit dieses kontinuierliche Weiterlernen in ausreichendem Maße erfolgen kann.

Folgende Abbildung (Abb. 3.2) zeigt beispielhaft, wie eine Aufteilung der von den Teilnehmenden gewählten Themen in der Workshop-Variante für Technikbotschafter/innen vorgenommen werden kann. Erfahrungsgemäß günstige Zeiten für die sechs Workshops sind Zeiten, an denen auch Berufstätige teilnehmen können (z. B. Freitagnachmittag und Samstagvormittag). Ein Workshop umfasst dabei 10 Stunden, aufgeteilt auf 2 Tage, zwischen den Workshops sollten ca. 2 Wochen Pause sein.

WS 1 Tag 1	Kennenlernen & eigene Motivation	Idee Technikbegleitung (Visionen)	Vorgehen: Selbstbestimmtes Lernen
Tag 2	Kursplanung mit Themenkarten	Organisation (Rahmenbedingungen Engagement)	Idee Technikbegleitung (Ziele)
WS 2 Tag 1	Austausch über WS 1 und WS 2	Quartiersarbeit (Bedarfe erkunden)	Begleiten lernen (Theorie)
Tag 2	Begleiten lernen (Rollenspiele)	Methodisches (Schulungen, Sprechstunden, Hausbesuche)	Rollenprofil Technikbotschafter/in (Handlungsfelder)
WS 3 Tag 1	Austausch über WS 2 und WS 3	Wissen über das Alter(n)	Begleiten lernen (in spez. Lebenslagen)
Tag 2	Technik- & Medienkompetenz	Technik- & Medienkompetenz	Einführung ins Online Lernen
WS 4 Tag 1	Austausch über WS 3 und WS 4	Quartiersarbeit (Netzwerken)	Quartiersarbeit (Netzwerken)
Tag 2	Organisation (innerhalb)	Methodisches (Checklisten)	Öffentlichkeitsarbeit (Nachfrage anregen)
WS 5 Tag 1	Austausch über WS 4 und WS 5	Idee Technikbegleitung (Werte & Haltungen)	Spezial: Technikbegleitung in der Pflege
Tag 2	Idee Technikbegleitung (Selbstsorge)	(Selbst-) Organisation	Arbeitshilfen & Materialien
WS 6 Tag 1	Zusammenführung der Ergebnisse	Reflexion über Einstiegsseminar	Rollenprofil TB (eigenen Profilbogen ausfüllen)
Tag 2	Öffentlichkeitsarbeit	Organisation (Weitere Planungen)	Zertifikatsfeier, Ausweisübergabe

Abb. 3.2: Beispiel Einstiegsformat Workshop-Variante

Konnten einige Themenkarten im Rahmen der Vorbereitung nicht hinreichend erörtert werden, so lassen sie sich im „Weiterlernen“ in der Praxisphase in der Entwicklungswerkstatt behandeln (siehe dazu Kap. 6.1). Grundsätzlich gilt: Die engagierten Technikbotschafter/innen lernen auch nach dem Kurs kontinuierlich weiter – individuell und in der Gruppe.

## **3.4 Vorbereitung auf das Engagement der 2. Generation – die Kombi-Variante**

Sind bereits erste Technikbotschafter/innen in Quartier oder Kommune engagiert und Lernmaterialien verfügbar, so kann für neue Interessierte als Einstiegsformat eine Kombi-Variante gewählt werden, die sich aus (1) Präsenzlerntagen zum Informieren und Lernen in der Gruppe, (2) Online-Lernphasen in der Zwischenzeit und einer (3) Praxisphase gemeinsam mit den erfahrenen Technikbotschafter/innen zusammensetzt (siehe Abb. 3.3). Das Einstiegsformat in der Kombi-Variante kann ab der zweiten Generation Technikbotschafter/innen angeboten werden, bei Verbreitungswunsch am besten regelmäßig. Welchen Umfang welcher Teil in Anspruch nimmt, kann gemeinsam besprochen werden. Zu empfehlen sind 2–3 ganze Tage zum Lernen in der Gruppe, dazwischen die Online-Phase je 2–3 Wochen und ca. 1–2 Monate begleitete Praxis. Zum Schluss erfolgen dann die Zertifikatsübergabe sowie die Verteilung der Ausweise. Das Zertifikat bescheinigt die Vorbereitung auf das Engagement als Technikbotschafter/in, der Ausweis mit Lichtbild dient u. a. der Vertrauensbildung, wenn Technikbotschafter/innen in ihrer Rolle auftreten (siehe dazu Kap. 6.2).



Abb. 3.3: Dreiteiliges Lernformat in der Ausbauphase (Kombi-Variante)

Zur Gestaltung der Präsenzlertage (1) sollten ebenfalls die Themenkarten herangezogen werden, allerdings bestehen bei der Planung für die Teilnehmenden weniger Mitgestaltungsmöglichkeiten. Ein Zugang zur Lernplattform der Initiative und Phasen des Online-Lernens (2) in der Zwischenzeit ermöglichen es den Teilnehmenden mit sehr unterschiedlichem Vorwissen, genau diejenigen Themen zu Technik- und Vermittlungskompetenz auszuwählen und in ihrem Tempo zu bearbeiten, bei denen spezieller Lernbedarf besteht. Beim Praxis-Lernen (3) können sich Tandems bilden aus neuen und bereits erfahrenen Technikbotschafter/innen (am besten aus dem gleichen Quartier), die zeitweise gemeinsam in Schulungen für Ältere, in Technik-Sprechstunden oder bei individuellen Begleitungen engagiert sind. Auch nach der initialen Qualifizierung hört das Lernen nicht auf: Es wird gemeinsam mit allen Engagierten in der Entwicklungswerkstatt oder auch in privat organisierten Runden fortgesetzt.



## Praxis-Tipp: Mögliche Stolpersteine beider Einstiegsformate und wie man sie umgehen kann



### (1) Gegen falsche Erwartungen: Transparenz herstellen

Beide Einstiegsformate für die Technikbotschafter/innen benötigen eine jeweils ganz spezielle Einladung und Bewerbung durch die Verantwortlichen – die Kosten übernimmt gewöhnlich die Trägerorganisation. Die Evaluation im Beispielprojekt brachte zutage, dass für viele der Teilnehmenden die Erwartung bestand, dass bei beiden Varianten Gerätekunde im Vordergrund steht, also dass man lernt, z. B. mit einem Smartphone umzugehen und es zu bedienen (FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam „QuartiersNETZ“, 2017). Wie die Themenkarten zeigen, stellt das Wissen über die Funktionsweise und Nutzung von technischen Systemen nur ein einziges Themenfeld unter insgesamt zwölf Themenfeldern dar (Themenkarte „Technik- und Medienkompetenz“). Sinnvoll erscheint es daher, in der Ausschreibung explizit darauf hinzuweisen, dass es nicht zentral um eine Einführung in die Nutzung technischer Geräte geht, sondern vornehmlich um eine Auseinandersetzung mit den Aufgaben und dem Selbstverständnis der Technikbotschafter/innen, um die Entwicklung eigener Techniksouveränität, Vermittlungskompetenz und darum, sich Kenntnisse über die Ziele und Rahmenbedingungen des Engagements zu erarbeiten. Angesichts der Unterschiedlichkeit der Vorkenntnisse ist es sinnvoll, für den Erwerb von Technik- und Medienkompetenz gesonderte Lernmöglichkeiten mit Austauschmöglichkeiten im eher informellen Kontext zu schaffen.

### (2) Gegen Konsumerwartungen: aktive Mitarbeit einfordern

Ein zweites Missverständnis ergibt sich leicht in Bezug auf den Grad der in den Workshops oder den Präsenzlertagen erwarteten aktiven Mitwirkung der Teilnehmenden. Deshalb ist speziell darauf hinzuweisen, dass hier „aktiv gelernt“ wird, dass es also um Mitgestaltung und persönliches Einbringen geht. Das Rollenprofil „Technikbegleitung“ ist ja vor allem in der Startphase einer Initiative nichts Feststehendes, das einfach nur „übermittelt“ werden könnte. Es gilt vielmehr, dieses selbst zu entwerfen und zu festigen – unter Berücksichtigung der besonderen Bedarfslagen der potenziellen Nutzer/innen vor Ort und der mitgebrachten eigenen Kompetenzen.

### **(3) Gegen die Aufnahme von Nicht-Nutzer/innen:**

#### **Technikaffinität als Voraussetzung benennen**

Und noch ein drittes Missverständnis sei hier angesprochen, welches die Gruppe der zukünftigen Technikbotschafter/innen betrifft. Es ist verständlich darzulegen, dass zur Teilnahme am Kurs und zum Engagement zumindest Grundkompetenzen in Bezug auf die Nutzung moderner Technologien und digitaler Medien vorausgesetzt werden. Es wird also davon ausgegangen, dass sich zur Begleitung vor allem solche Personen besonders gut eignen, die bereits über Grundkenntnisse der Techniknutzung verfügen und sich ohnehin im eigenen Alltag aus persönlichem Interesse über die Weiterentwicklungen auf diesem Feld auf dem Laufenden halten. So sollen zum Aufbau einer Initiative also in erste Linie die „Fortgeschrittenen“ und die „Expert/innen“ jeden Alters unter den Techniknutzer/innen angesprochen werden (siehe Kap. 1.2). Betont werden kann, dass es für Menschen jeden Alters interessant ist, Technikbotschafter/in zu werden. Trotzdem ist es natürlich möglich, dass sich durchaus solche Personen zu Technikbotschafter/innen qualifizieren können, die ihre Grundkenntnisse erst jüngst von Technikbotschafter/innen erworben oder sich selbst in die Materie eingearbeitet haben. Für sie sind die Hürden und Ängste, die gegenüber Techniknutzung bestehen, oft leichter nachvollziehbar als für Personen, die im Bereich digitaler Medien schon lange Expert/innen sind.

Eine besondere Herausforderung bei der Gestaltung der kompakten Einstiegsseminare ist stets die große Unterschiedlichkeit (Heterogenität), die die Interessierten aufweisen. Die Bandbreite der Motivationen und das unterschiedliche Vorwissen in Bezug auf Technik sind sehr groß. Um dennoch den Einzelnen gerecht zu werden und an ihre Vorerfahrungen anknüpfen zu können, hat sich die zeitweise Aufteilung in Kleingruppen – nach unterschiedlichen Vorerfahrungen und Interessensgebieten – bewährt (Stiel, Brandt & Bubolz-Lutz, 2018). Es gilt, die jeweils unterschiedlichen Lernstile und Lerngeschwindigkeiten zu berücksichtigen, die unabhängig vom kalendarischen Alter bestehen. Gleichzeitig geben die Präsenztage auch Gelegenheit, sich über das oftmals generationenspezifische unterschiedliche Technik-Nutzungsverhalten auszutauschen.

Die Präsenzlerntage für Technikbotschafter/innen sind als Baustein eines dreiteiligen Lernformates der Kombi-Variante zu verstehen (siehe Abb. 3.3). Hier besteht größere zeitliche Flexibilität – deshalb eignet sich dieses Format besonders für Berufstätige. Die Termine der Präsenzlerntage sind auf zwei oder drei dicht aufeinanderfolgende Tage (z. B. Samstage, Brückentage, Sonntage) zu legen, an denen die Teilnahme auch für Erwerbstätige leicht möglich ist. Sie bieten die Möglichkeit,

- mit dem Freiwilligenprofil vertraut zu werden
- die eigenen Interessensgebiete und Schwerpunkte des zukünftigen Engagements ausfindig zu machen
- eine Haltung in Bezug auf „Begleitung“ Älterer und eine Sensibilität für spezielle Nutzergruppen und ihre Bedarfslagen zu entwickeln
- Technik-Vermittlungskompetenzen zu erwerben
- andere Freiwillige kennenzulernen, die sich ebenfalls engagieren wollen

Dadurch dass bei den Präsenzlerntagen bereits erfahrene Technikbotschafter/-innen zugegen sind, dienen diese Termine auch zur Vernetzung untereinander – als Basis für das gemeinsame Engagement „Technikbegleitung“.

Folgende Abbildung zeigt, wie das Einstiegsformat in der Kombi-Variante mit den Themenkarten angelegt werden könnte (Abb. 3.4).

Freiwillige gewinnen			
Präsenzlerntag 1	Kennenlernen & eigene Motivation	Idee Technikbegleitung (Visionen & Ziele)	Vorgehen: Selbstbestimmtes Lernen
	Idee Technikbegleitung (Werte & Haltungen)	Organisation (Rahmenbedingungen Engagement)	Einführung ins Online Lernen
Online-Lernen	Wissen über das Alter(n)		Begleiten Lernen
Präsenzlerntag 2	Austausch Online-Lernen	Begleiten Lernen (Theorie)	Begleiten Lernen (Rollenspiele)
	Methodisches (Angebote)	Organisation	Rollenprofil
Online-Lernen	Technik- & Medienkompetenz		Technik- & Medienkompetenz
Präsenzlerntag 3	Austausch Seminar bisher	Quartiersarbeit (Bedarfe)	Öffentlichkeitsarbeit
	(Selbst) Organisation	Zusammenführung Ergebnisse	Einführung Praxisphase
Praxis-Lernen	gemeinsam mit erfahrenen Technikbotschafter/innen Begleitungen/ Schulungen/Sprechstunden durchführen & reflektieren		
Zertifikats- & Ausweisübergabe			

Abb. 3.4: Beispiel Einstiegsformat Kombi-Variante

Die Auswertung einer schriftlichen Befragung der über die Kombi-Variante qualifizierten Einsteiger/innen am Standort Gelsenkirchen (Stiel & Brandt) macht deutlich, welche Angebote und Themen bei den Präsenzlerntagen als besonders hilfreich eingeschätzt wurden. Dies waren: die Inputs über die rechtlichen Rahmenbedingungen des Engagements, die konkrete Vorbereitung auf die Praxisphase und die Rollenspiele, um konkrete Begleitung einzuüben und in der Gruppe zu reflektieren. Die Rückmeldungen der Beispielgruppe aus Gelsenkirchen mit 15 Teilnehmenden zeigten vor allem, dass speziell der Praxisbezug für die Teilnehmenden besondere Bedeutung hat.

Bei den „Hausaufgaben“ auf der Lernplattform in der Selbstlernphase waren die meisten Teilnehmenden erfolgreich. Dies spricht dafür, dass die Selbstlernphase – ganz gleich ob mit der eigenen Lernplattform oder Materialien z. B. aus dem Internet – durchaus ihren festen Platz im Lernarrangement für „Technikbegleitung“ finden sollte.

Bei einer Gruppendiskussion ein halbes Jahr nach dem Einstiegsformat in der Kombi-Variante berichteten die Neueinsteiger übereinstimmend von tiefgreifenden Eindrücken – speziell über die Lebenssituation alleinlebender alter Menschen in ihrem Stadtteil – die sie im Rahmen ihrer ersten gemeinsamen Praxiserfahrung zusammen mit den Technikbotschafter/innen der ersten Generation gesammelt hatten (FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam "QuartiersNETZ", 2017).

Das hier skizzierte insgesamt dreiteilige Lernformat bietet Lernherausforderungen auf verschiedenen Ebenen: Angesprochen sind nicht nur die Wissensanteile, sondern gefordert wird auch, sich auf den Kontakt mit anderen Teilnehmenden einzulassen und sich auf die Begleitung von bisher Unbekannten einzustellen. Auch werden die eigenen Verhaltensweisen und Einstellungen bzw. Haltungen kritisch reflektiert. Das „Selbstlernen“ auf der Lernplattform mit der Erledigung spezieller Hausaufgaben fordert Anstrengung und Eigeninitiative. Insofern handelt es sich durchaus um ein Lernen „jenseits der Komfortzone des Vertrauten“ (Kruse, 2004). Diese Herangehensweise wird durch lerntheoretische Erkenntnisse und Managementkonzepte gestützt. Diese gehen davon aus, dass es durchaus lernförderlich sein kann, unter „leichtem Stress“ in der Begegnung mit dem Unbekannten zu lernen – also jenseits der oben erwähnten „Komfortzone des Vertrauten“.



### Praxis-Tipp: Welches Lernformat ist geeignet?

Grundsätzlich unterscheiden sich beide Lernformate (die Workshop- und die Kombi-Variante) hinsichtlich ihrer Organisationsform und hinsichtlich des Anteils an „Unterrichtsstunden“. Während die von der professionellen Lernbegleitung organisierte und moderierte Workshop-Variante in kontinuierlichen Lernsequenzen vor allem auf eine fundierte und durchdachte Vorbereitung im Vorfeld des Engagements setzt, ermöglicht es die Kombi-Variante, frühzeitig und zügig ins Handeln zu kommen. Sie setzt zudem verstärkt auf die Motivation der Teilnehmenden, digital zu lernen und sich Lerninhalte z. B. durch Filmsequenzen selbst anzueignen. Während die Workshop-Variante in besonderer Weise auf die Entwicklung des Wir-Gefühls und des Vertrauens in der Gruppe setzt, ist die Kombi-Variante eher thematisch ausgerichtet.

Die Wahl des Lernformates hängt nicht nur davon ab, welche Ressourcen zur Verfügung stehen. Sie hat auch zu berücksichtigen, ob eine Initiative neu aufgebaut werden soll und sich die Interessierten nicht kennen oder ob bereits eine feste Gruppe besteht, die noch „Mitstreiter/innen“ sucht. Im letzteren Fall eignet sich das kompaktere Kombi-Format – im ersteren die längere Workshop-Variante, die eine gute Grundlage zu gemeinsamem Handeln bietet.

Vom zeitlichen Aufwand für die Teilnehmenden liegen beide Formate in etwa gleichauf: Bei ersterem ist eine gemeinsame Lernzeit von ca. sechzig Unterrichtsstunden in der Lerngruppe einzuplanen, bei der Kombi-Variante verteilt sich die veranschlagte Zeit auf die zwei bis drei Präsenztage, das Online-Lernen und die Einsätze mit bereits tätigen Technikbotschafter/innen.

## 3.5 Formate für Pflegepersonen und Betreuungskräfte – „Techniklots/innen“

Um auch bisher schwer erreichbare ältere Personen, Personen in Pflegeheimen oder im Bereich häuslicher Pflege gesellschaftliche Teilhabe und Teilnahme am Leben im Quartier zu erleichtern, sind jeweils neue passende Wege zu ersinnen und zu erproben. Techniknutzung (im Sinne der Nutzung von Geräten zur Erleichterung alltäglicher Verrichtungen und Bereicherung des Alltags) und Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie sollen grundsätzlich allen zur Verfügung stehen. Für mobile Ältere ist es leicht, zu den Angeboten in Techniktreffs zu kommen und hier erste, begleitete Schritte im Hinblick auf eine Erprobung zu tun. Für diejenigen, die das Haus nicht verlassen können oder die (z. B. durch Pflegeverpflichtungen) ans Haus gebunden sind, sollten andere Formen des Zugangs entwickelt werden. In jedem Falle sind also nicht nur „Komm-Strukturen“, sondern auch zugehende „Bring-Strukturen“ zielführend.

Eine Möglichkeit, auch den zurückgezogener lebenden Personen Technikbegleitung zugänglich zu machen ist es, Schlüsselpersonen, die bereits über Kontakte zu ihnen verfügen, als „Techniklots/innen“ zu gewinnen. Auch hierzu liegen erste Erfahrungen vor.

Um Pflegehaushalte zu erreichen, bietet sich der Weg über ambulante Pflegedienste als Vermittlungsinstanzen an. Hierzu sind bisher zwei verschiedene Wege erprobt worden: sowohl über Pflegefachkräfte als auch über Personen, die vorwiegend hauswirtschaftlich im Rahmen der niedrigschwelligen Betreuung tätig sind (siehe auch Handbuch 3).

### 3.5.1 Fortbildung für ambulant tätige Pflegefachkräfte

Die Pflegefachkräfte werden von Technikbotschafter/innen und/oder den Lernbegleiter/innen in einem überschaubaren Zeitraum von zehn Unterrichtsstunden über die Tätigkeit und die Einsatzoptionen der Technikbotschafter/innen in den Quartieren informiert. Sie erhalten jeweils Flyer und/oder eine Info-Postkarte mit den wichtigsten Telefonnummern der Technikbotschafter/innen. Die Info-Materialien für Pflegehaushalte werden von den Pflegefachkräften selbst mitgestaltet, denn sie kennen sich mit der Ansprache von Personen mit Pflegebedarf und pflegenden Angehörigen besonders gut aus.

Wichtig zu wissen: Die nur für eine eng limitierte Zeit im Pflegehaushalt tätigen Pflegefachkräfte sind hier nur die Übermittler/innen von Informationen zum Angebot der Technikbotschafter/innen. Sie ermutigen die Menschen mit Pflegebedarf oder die sie pflegenden Angehörigen, bei Bedarf die Hilfe von Technikbotschafter/innen in Anspruch zu nehmen. Sie bieten ihren Kunden/-innen an, für sie den ersten Anruf zu tätigen. In jedem Falle lassen sie – wenn gewünscht – die schriftlichen Informationen im Pflegehaushalt zurück. Später fragen sie evtl. noch einmal nach, ob der Kontakt zustande gekommen ist. Dieses Format ist auch für andere Dienstleister-Gruppen denkbar.

### **3.5.2 Fortbildung für hauswirtschaftliche Betreuungskräfte**

Seitens der Betreuungskräfte, die im Rahmen des §45b SGB XI in einem Pflegehaushalt stundenweise praktische Unterstützung im Alltag leisten, können mögliche Freiräume bei der Gestaltung der Arbeitszeit dazu genutzt werden, über Informationen und Ermutigung – wie sie auch die Pflegefachkräfte leisten – hinaus bei Bedarf und Interesse eine erste kleine Einführung in die Nutzung (digitaler) Medien oder Haushaltstechnik zu geben, z. B. kleine Handgriffe (etwa zum Einstellen von Smartphones) oder Erläuterungen zur Gerätenutzung (etwa zum Einstellen einer neuen Waschmaschine). Diese Aufgabe passt sich prinzipiell in die ohnehin von den Betreuungskräften verfolgte Aufgabenstellung der Erleichterung des täglichen Lebens ein.

Im Gegensatz zur oftmals unterstellten mangelnden Technikaffinität bei den Pflegekräften im Allgemeinen (Meyer & Mollenkopf, 2010) wurde im Rahmen des Projektes in Gelsenkirchen deutlich, dass hier die Pflegekräfte sehr wohl zu einem gesteigerten Einsatz von Technik in der Pflege bereit waren. Das stimmt mit Untersuchungsergebnissen zur Technikakzeptanz von Pflegekräften im ambulanten Bereich überein (Haubner & Nöst, 2012). Ambulant tätige Pflegefachkräfte übernehmen gegenüber den zu Betreuenden nicht nur Aufgaben der Anwendung und Wartung von Assistenztechnik, sondern sie sind bereits vielfach schon als „Vermittler/innen“ und „Marktimplementierer/innen“ bei der Neuanschaffung und Installation von Geräten gefragt. Die Projekterfahrungen unterstreichen die vorliegenden Untersuchungsergebnisse dahingehend, dass auch hier ein hohes Interesse der Pflegefachkräfte sowie der hauswirtschaftlichen Betreuungskräfte an Informationen über Technikanwendung in Pflegehaushalten zutage trat – ebenso wie eine Motivation, sich dazu die entsprechenden Kompetenzen anzueignen (vgl. Haubner & Nöst, 2012, S. 3–4).



Entwickelt und erprobt wurde ein Lernformat für hauswirtschaftliche Betreuungskräfte in privaten Pflegehaushalten im Umfang von ca. zwanzig Unterrichtsstunden (siehe Abb. 3.5).

Wie im Rahmen der Fortbildung von Technikbotschafter/innen weist auch dieses Lernformat verschiedene Bausteine auf: Zwischen den Kurstagen findet eine Selbstlern-Phase auf der Lernplattform und ein Einblick in die Praxis der Technikbotschafter/innen statt. Hier unterstützen die angehenden Techniklots/innen die Technikbotschafter/innen bei ihren Schulungsangeboten und Info-Veranstaltungen, um von der Tätigkeit der Freiwilligen einen persönlichen Eindruck zu bekommen. Die Fortbildung selbst schließt dann mit einem dritten Kurstag ab, an dessen Ende die Betreuungskräfte ein Zertifikat im Sinne einer Teilnahmebestätigung erhalten. Ein Ausweis wird von den Techniklots/innen nicht benötigt, da sie die Technikbegleitung im Rahmen ihrer Berufstätigkeit ausüben. In der Folge wird der Aspekt der Technikbegleitung in die ohnehin stattfindenden kollegialen Fallbesprechungen aufgenommen. Zusätzlich bietet sich ein kontinuierlicher Austausch mit den Technikbotschafter/innen an. Hierzu ist eine Freistellung seitens des Arbeitgebers (in diesem Falle des ambulanten Pflegedienstes) zu erwirken.



Abb. 3.5: Lernformat „Techniklots/innen“ – für Betreuungskräfte im niedrighschwelligem Bereich nach §45b SGB XI

Abschließend sei noch darauf hingewiesen, dass die Erfahrungen der Pflege- und Betreuungskräfte auch für das Engagement genutzt werden können: Von dem Austausch zwischen Techniklots/innen und Technikbotschafter/innen profitieren auch die Technikbotschafter/innen, etwa wenn es um Erfahrungen im Umgang mit pflegebedürftigen Personen geht. Im Projekt QuartiersNETZ wurde eine Checkliste entwickelt, die den Technikbotschafter/innen helfen soll, eine Begleitungssituation in Pflegehaushalten gelingend zu gestalten.



## Beispiel: Checkliste „Worauf sollten Technikbotschafter/-innen achten, wenn sie in Pflegehaushalte kommen?“

Im Vorhinein	
✓	Wer ist gewünscht: Frau oder Mann?
✓	Handelt es sich um einen Einpersonenhaushalt?
✓	Wer stellt die Anfrage: gepflegte Person oder pflegender Angehöriger?
✓	Gesundheits- und Geisteszustand der gepflegten Person
✓	Besonderheiten (Motorik, Behinderung, Zeit bis zum Türöffnen) der Person
✓	Bauliche Besonderheiten in der Wohnung, die Techniknutzung evtl. erschweren
✓	Um welches Gerät handelt es sich? (Anbieter von Geräten, Marke usw.)
✓	Welche Benachrichtigung kommt an? (z. B. SMS oder Telefonat)
✓	Welche Info-Materialien könnten bei den Nutzer/innen von Interesse sein?
✓	Aktuellen Ratgeber zu Unterstützungsangeboten in Quartier, Stadt oder Kreis stets mitführen
Im Kontakt	
✓	Namensschilder/Ausweise sichtbar tragen
✓	Gesundheitliche Besonderheiten des Besuchten kennen
✓	Geduld und Zeit mitbringen
✓	Passende Form der Ansprache wählen (pflegender Angehöriger oder pflegebedürftige Person)
✓	Sich der Sprache des Gegenübers anpassen/möglichst Muttersprache
✓	Evtl. eine Vertrauensperson mit dazu bitten

✓	Die Grenzen der Belastbarkeit und Aufnahmefähigkeit anerkennen (Spannungsbogen)
<b>Grundsätzliches</b>	
✓	Sich über den Umgang mit Menschen mit (kognitiven oder anderen) Beeinträchtigungen informieren
✓	Merkblatt erstellen und dalassen
✓	Informationsmaterialien aushändigen, wenn gewünscht
✓	Kontaktinfos abgeben (Flyer, Postkarte mit Rufnummern)

Tab. 3.2: Checkliste für Technikbotschafter/innen in Pflegehaushalten

Anbei zur Verdeutlichung der Vorbereitung der Techniklots/innen ein Beispielprogramm für niedrigschwellige Betreuungskräfte:

## Erster Kurstag: Einführung und das Profil Technikbegleitung

1. Kurze Einführung: Warum wir heute hier sind und was Sie in den drei kommenden Treffen erwartet
2. Vorstellungsrunde in Bezug auf die berufliche Tätigkeit, speziell unter der Fragestellung: Mein eigener Umgang mit „Technik“ und „digitalen Medien“ – eine erste Einschätzung und Zuordnung zu „Typen“ in Bezug auf Techniknutzung/Expertise
3. Personen, die wir ansprechen wollen – pflegende Angehörige und pflegebedürftige Personen: Wo setzen sie Technik ein – wie kommen sie damit zurecht?
4. Zusammentragen in der Gruppe:
  - Was sind die Vorteile der Techniknutzung?
  - Was sind die Hürden?
  - Welche Techniknutzer-Typen finden wir in den Pflegehaushalten vor?
  - Fazit: Was pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen durch Techniknutzung gewinnen könnten.

5. Wie sieht das Profil „Technikbotschafter/in“ aus?  
(Technikbotschafter/innen erzählen)
6. Welche Aufgaben könnten die „Techniklots/innen“ im Kontext von hauswirtschaftlicher Betreuung und Pflege haben? Welcher Eigennutzen kann für die Techniklots/innen entstehen (z. B. Erweiterung der eigenen Kompetenz, digitale Medien zu nutzen; Vernetzung)
7. Was könnten Betreuungskräfte in Sachen Technikbegleitung tun?  
Sie könnten zum Beispiel...
  - in Techniknutzung einweisen
  - Geräte einstellen
  - Funktion und Nutzung erklären
  - an Technikbotschafter/innen weiterverweisen
  - zur Nachfrage von Unterstützung ermutigen
  - (Selbst-)Vertrauen in Bezug auf Techniknutzung stärken
8. Wie kann Technikbegleitung in die niedrigschwellige Betreuungsarbeit integriert werden? Wie kann sie konkret aussehen? (Kleingruppenarbeit)
9. Worauf sollten Technikbotschafter/innen achten, wenn sie bei ihrer Technikbegleitung in Pflegehaushalte kommen? Ideen werden in Kleingruppen gesammelt und anschließend zu Checklisten zusammengeführt; Rubriken:
  - Was ist im Vorfeld zu klären?
  - Was ist im Kontakt zu beachten?
  - Welche Grundsätze sind zu berücksichtigen?

Anschließend werden Checklisten im großen Kreis vorgestellt, zusammengeführt und diskutiert

10. Ausfüllen eines Evaluationsbogens/Feedbackrunde
11. Verteilung Info-Materialien

## **Zweiter Kurstag:**

### **Technikbegleitung konkret – mit praktischen Übungen**

1. Einführung in die Digitalen Quartiersplattformen/die Lernplattform (falls vorhanden) oder die Nutzung bestehender Internetplattformen zur Technikbegleitung (mit Laptops und praktischen Übungen)
2. Begleitung in Sachen „Techniknutzung“ – Prinzipien
3. Wie motiviere ich zu Techniknutzung und wie führe ich Technik ein? Schritte und Beispiele (mit Rollenspielen und Feedback)
4. Organisation der Praxis: Kontakte zu Technikbotschafter/innen herstellen
5. Wunschliste zusammenstellen: Was möchte ich beim nächsten Mal in Bezug auf Technik- und Medienkompetenz lernen?
6. Evaluationsbogen ausfüllen und Schlussrunde

## **Dritter Kurstag:**

### **Technik- und Medienkompetenz, Praxis-Reflexion und Zertifikatsübergabe**

1. Wiederholung: Pflegefachkräfte und Betreuer/innen – das Freiwilligenprofil „Techniklotse/Techniklotsin“ mit seinen unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten
2. Schulung zu gewünschtem Technik-Thema (z. B. Seniorenhandys mit mobilen Notrufsystemen)
3. Reflexion der bisherigen Erfahrungen mit der Lernplattform/ dem Online-Lernen
4. Reflexion der bisherigen Erfahrungen mit dem Profil „Techniklotse/Techniklotsin“ in Pflegehaushalten
5. Techniklots/innen in Pflegeheimen – wie könnte das gehen?
6. Abschluss mit Zertifikatsübergabe

Bei der Durchführung einer Fortbildung zum Techniklotsen bzw. zur Techniklotsin ist darauf zu achten, dass neben den Betreuungskräften auch mindestens ein/e Technikbotschafter/in anwesend ist, der/die aus der Praxis berichten und das Profil darstellen kann. Ebenfalls sinnvoll erscheint die Mitarbeit der Organisation, die die Technikbotschafter/innen fachlich begleitet, als auch die Mitwirkung einer Vertretung des Pflegedienstes, der den Einsatz der Betreuungskräfte als Techniklots/innen ausdrücklich unterstützt. Dass Fach- und Betreuungskräfte in ihrer Arbeitszeit das Anliegen der Ermutigung zur Techniknutzung verfolgen, bedarf einer positiven Entscheidung des Arbeitgebers. Es ist ein wichtiges Zeichen der Wertschätzung und Würdigung dieses Ansatzes, wenn die Leitung des jeweiligen Pflegedienstes Seminarräume zur Verfügung stellt und für die Bewirtung sorgt, das Zertifikat unterschreibt und bei dessen Verleihung anwesend ist. Im Projekt QuartiersNETZ war der Caritasverband für die Stadt Gelsenkirchen e. V. verlässlicher Ansprechpartner.

Erste Erfahrungen zeigen, dass die Betreuungskräfte aufgrund der Fortbildung zu Techniklots/innen ihr Augenmerk verstärkt auf Techniknutzung im Haushalt legen. Sie berichten davon, dass sie kleine Hilfestellungen mit Erfolg leisten – dass dies aber sehr stark von ihrer persönlichen Kompetenz in diesem Bereich abhängt. In jedem Falle seien sie durch die Fortbildung und den Austausch mit den Freiwilligen für die Möglichkeiten der Techniknutzung in Pflegehaushalten sensibilisiert worden. – Im Standort Gelsenkirchen zeigen inzwischen auch weitere Pflegedienste Interesse daran, diese Fortbildung in ihr Portfolio aufzunehmen.

## 4 Die Lernplattform – Online lernen und die Initiative organisieren

### 4.1 Zu Begriff und Nutzen einer Lernplattform

Eine Lernplattform oder auch ein Lern-Management-System (LMS) ist eine virtuelle Lernumgebung, die der Bereitstellung von Lerninhalten (Materialien) und der Organisation von Lernvorgängen dient. Über einen PC, einen Laptop, Tablet oder ein Smartphone bekommen die Lernenden Zugang zu dem Softwaresystem und können jederzeit auf Inhalte zugreifen, diese bearbeiten, eigene hinzufügen und mit Lehrenden, Tutor/innen oder anderen Lernenden kommunizieren. Der Prozess des Lernens mithilfe digitaler Medien wird auch E-Learning oder Online-Lernen genannt. Bekannte Lernplattformen sind z. B. ILIAS, Blackboard oder Moodle. Besonders Schulen, Universitäten und Unternehmen stellen ihren Schüler/innen, Studierenden und Mitarbeitenden solche virtuellen Lernumgebungen zur Verfügung, meist ergänzend zum Präsenzunterricht (Diese Kombination von Präsenzveranstaltungen und E-Learning wird „blended learning“ genannt).

Der Einsatz einer Lernplattform im Rahmen des Auf- und Ausbaus einer Initiative für Technikbegleitung bietet sich aus hauptsächlich drei Gründen an:

Erstens können auf der Lernplattform *Lerninhalte* für die Technikbotschafter/-innen bereitgestellt werden, z. B. zur „Einführung in Seniorenhandys“. So können neu hinzukommende Engagierte sich jederzeit in Themen einarbeiten; auch schon länger Aktive können hier ihr Wissen auffrischen. Dabei bietet eine Lernplattform mehr Möglichkeiten, als nur einzelne Dateien zu sammeln. Eine Lerneinheit im QuartiersNETZ-Projekt besteht z. B. immer aus einem ca. 30-minütigem einführenden Video eines Experten/einer Expertin auf dem speziellen Themengebiet sowie Arbeitsblättern, Checklisten, Begriffserklärungen, einer Sammlung nützlicher Links zum weiteren Informieren und einem abschließenden Quiz, mit dem das eigene Wissen getestet werden kann. Jeder Lernende kann auch eigene nützliche Materialien für die Gruppe hinzufügen, sofern dazu eine Befugnis oder Berechtigung erteilt wurde. Vorteilhaft ist dabei auch, dass

jede/r Technikbotschafter/in nach eigenen Interessen Lerneinheiten auswählen kann, wo er/sie noch nicht fit ist oder wofür er/sie Experte/in werden möchte. Das Vorwissen der Technikbotschafter/innen erweist sich als so unterschiedlich, dass in Präsenzveranstaltungen immer einige Teilnehmende überfordert und andere unterfordert werden. Deshalb bietet das Online-Lernen eine gute Option zum individuellen Lernen.

Neben dieser Online-Lern-Funktion gibt es einen zweiten Grund, eine digitale Lernplattform zu nutzen: Diese bietet den Technikbotschafter/innen die Möglichkeit, *Materialien, die die Technikbotschafter/innen bei ihren Tätigkeiten brauchen, zu sammeln und miteinander zu teilen* – und so für Schulungen, in Sprechstunden oder individuellen Begleitungen zu nutzen. Wenn zum Beispiel ein Einzelner oder ein Team aus Technikbotschafter/innen einen Foliensatz für eine Smartphone-Schulung erstellt hat und ein anderer eine Checkliste für die Installation und Bedienung von Skype, können alle von den Materialien profitieren, wenn sie an einer zentralen Stelle zur Verfügung stehen, die von allen Beteiligten genutzt wird. Natürlich können solche Dateien auch anderweitig verteilt werden, z. B. per E-Mail. Eine Lernplattform hat jedoch den Vorteil, dass jede/r Technikbotschafter/in unmittelbar Zugang zu einem thematisch geordneten Informationssystem hat. Materialien können dort auch gemeinsam verbessert und stetig aktualisiert werden und stehen dann allen Beteiligten in der jeweils aktuellen Version zur Verfügung. Außerdem ist für die Initiative leicht ersichtlich, was schon vorhanden ist oder möglicherweise noch fehlt.

Zum Dritten kann eine Lernplattform auch *die Organisation einer Initiative unterstützen*, indem z. B. alle einen gemeinsamen Kalender mit Terminen pflegen und an dieser zentralen Stelle Dateien wie Vordrucke für Teilnehmerlisten, Werbeplakate, Flyer etc. abrufbar sind. Der Umfang der gebotenen Funktionen auf Lernplattformen ist meist sehr groß. Daher sollte sorgfältig ausgewählt werden, was für die eigene Initiative passt.

## 4.2 Von der Auswahl bis zum Start der Lernplattform

Bis zum Einsatz einer eigenen Lernplattform sind mehrere Schritte zu gehen: die *Auswahl* eines geeigneten Systems, dann die *Installation* und schließlich das „Befüllen“ mit ersten Lernmaterialien.



### 4.2.1 Zur Auswahl eines geeigneten Systems

Zurzeit gibt es etwa 250 verschiedene Lern-Management-Systeme (LMS-Systeme), davon werden etwa 200 kommerziell, d. h. kostenpflichtig, in ganz verschiedenen Preiskategorien angeboten (Schulmeister, 2017, S. 16). Ca. 50 sind sogenannte Open-Source-Systeme, d. h. sie sind „offen“, ihr Aufbau kann von Dritten eingesehen, genutzt und geändert werden. Sollten Sie sich also für den Einsatz einer Lernplattform entscheiden, bestimmt das vorhandene und zukünftige Budget die Vorauswahl – auch bei einer Open-Source-Lernplattform sind jedoch Folgekosten für Server, Sicherheit und Wartung zu berücksichtigen. Im Rahmen von freiwilligem Engagement wird kostengünstigeren Lösungen meist der Vorzug gegeben – deshalb beziehen sich die folgenden Ausführungen auf Open-Source Lern-Management-Systeme. Eine Recherche ergab, dass es zumindest im Open-Source-Bereich bisher kein LMS gibt, welches mit und für ältere Lernende entwickelt wurde. Die meisten Systeme wurden für den Einsatz in Universitäten und Firmen konzipiert und sind im Hinblick auf die Usability (Benutzbarkeit) für weniger technikversierte Nutzer/innen nicht optimal ausgelegt. Trotz Schwierigkeiten in dieser Hinsicht hat sich jedoch gezeigt, dass die Arbeit mit einer Lernplattform bei den Technikbotschafter/innen auf Interesse stößt.

#### Beispiel: Erstellung eines Kriterienkatalogs für die Auswahl der Plattform



Im Beispielprojekt wurde wie folgt vorgegangen: Für die Auswahl wurde ein Expertengremium aus Informatiker/innen, einer Hosting- und Internet-Security-Firma (Pallas GmbH), Gerontolog/innen und Geragog/innen eingerichtet und ein Kriterienkatalog für ein geeignetes Lernmanagementsystem für (auch ältere) bürgerschaftlich Engagierte erstellt. Die ca. fünfzig Kriterien bezogen sich auf verschiedene Teilbereiche von Lernplattformen und wurden gewichtet. Parallel wurden aktuell verfügbare Open-Source-Lernplattformen recherchiert und die Auswahl auf aussichtsreiche acht Lernplattformen reduziert. Diese wurden dann anhand des Kriterienkatalogs bewertet und in eine Rangordnung gebracht. Im letzten Schritt wurde eine Plattform ausgewählt, die den meisten Kriterien entsprach.

Hier eine Auswahl relevanter Kriterien nach Bereichen:

- **Bereich Administration:**
  - Datensparsamkeit bei der Registrierung
  - Möglichkeit, verschiedene Rollen mit verschiedenen Rechten zu vergeben
- **Bereich Kursmanagement:**
  - Übersichtliche und intuitive Verwaltung der Materialien
- **Bereich Didaktik:**
  - Möglichkeit, dass Lernende leicht selbst Inhalte und Übungen erstellen können, d. h. dass keine Programmierkenntnisse vorausgesetzt werden müssen
  - Möglichkeit, verschiedene Übungs-/Aufgabentypen zu erstellen (Multiple Choice, Drag & Drop, True/False, Bilderrätsel...)
  - Lesezeichen bzw. eine Funktion, dass der Lernende unterscheiden kann, was er schon angesehen oder bearbeitet hat und was neu ist
- **Bereich Kommunikation:**
  - Möglichkeit, Foren einzurichten, in denen sich Lernende untereinander austauschen können
- **Bereich Medien:**
  - Formate, die die Plattform verarbeiten/einbinden können soll: Webseiten, Bilder, Filme, YouTube-Videos, PDF, Office-Dokumente
- **Bereich Design:**
  - Möglichst barrierefrei nach BITV (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung, siehe Handbuch 4, Kap. 2.3)
  - Bezeichnung aller Beschriftungen auf Deutsch
- **Bereich Evaluation:**
  - Verfügbarkeit einer Nutzer- und Lernfortschrittsstatistik
- **Bereich Technologie & Technik:**
  - Webbasiert, ohne Installation eines Programms
  - Nutzbar über verschiedene Geräte wie PC, Tablet und Smartphone
- **Bereich Support:**
  - Einfach erreichbarer technischer Service
  - Hilfen um den Umgang zu lernen: FAQs, Handbuch, Tutorial-Videos

Für insgesamt 48 Kriterien konnten Punkte erreicht werden, in 40 davon maximal 5 Punkte und in 8 besonders wichtigen Kriterien bis zu 10 Punkte (je nachdem wie sehr die Bedingung erfüllt wurde). Von so insgesamt 280 möglichen Punkten erreichte nach dieser Bewertung das Lern-

Management-System „ILIAS“ 196, „Moodle“ 153 und „Sakai“ 145 Punkte, d. h. keine der drei Lernplattformen erfüllte alle Bedingungen, sogar maximal nur zu 70 Prozent (ILIAS).

Mehr Informationen zur Auswahl und Evaluation von Lernplattformen mit didaktischen Reflexionen zu deren Einsatz in der virtuellen Lehre findet sich z. B. bei Schulmeister (2017) und Baumgartner, Häfele & Maier-Häfele (2002).

## 4.2.2 Zur Installation der Lernplattform

Um eine Lernplattform sicher und zuverlässig betreiben zu können, wird es für die meisten Initiativen empfehlenswert sein, einen externen Experten/eine externe Expertin mit der Installation zu beauftragen, der/die auch als Ansprechpartner/in im Störfall zur Verfügung steht.

Für diejenigen, die diese Schritte nachvollziehen und abschätzen wollen, seien hier einige Informationen dazu gegeben. Für das Aufsetzen sind umfangreiche Kenntnisse im Bereich Linux und Netzwerk notwendig. Als Mindestanforderung für den Server wird ein Dual Core Server empfohlen mit mindestens 4 GB RAM. Der Festplattenspeicher sollte mindesten 250 GB zur Verfügung stellen. Diese Anforderung ist abhängig von der Anzahl der Benutzer/innen und der Art der Nutzung. Der o.g. Server kann auch virtualisiert werden (Kosten zwischen ca. 35 bis 125 € pro Monat). Eine Datensicherung ist empfehlenswert, um diese im Fall eines Datenverlustes wiederherstellen zu können. Des Weiteren wird ein Internetzugang benötigt. Hier werden mindestens 100 Mbit/s symmetrische Bandbreite empfohlen, um ein gut funktionierendes Arbeiten zu gewährleisten. Auch eine Firewall ist zu empfehlen, d. h. ein Sicherungssystem, das vor unerwünschten Netzwerkzugriffen schützt.

Da es sich um eine Webanwendung handelt, ist ein Name für den Aufruf der Plattform im Internet (eine Domain) festzulegen, z. B. lernplattform.domänenname.de. Die entsprechende Domain ist, falls noch nicht vorhanden, bei einem Domain-Provider zu reservieren und ein Nameserver-Eintrag ist entsprechend zu konfigurieren (Kosten ca. 5 € pro Monat). Der Webserver sollte mit Verschlüsselung arbeiten, insbesondere weil sich auf diesem Webserver Benutzer/-innen anmelden und Kennwörter zur Authentifizierung übermittelt werden.

Dazu ist ein digitales Zertifikat auf dem Webserver zu installieren, mit dem die Daten verschlüsselt werden. Es wird empfohlen, das Zertifikat einer offiziell anerkannten Zertifizierungsstelle zu verwenden (meist kostenpflichtig, aber auch kostenfrei möglich). Für die Installation des Servers und der ausgewählten Anwendung stehen meist auch Installationsanleitungen zur Verfügung mit den im Vorhinein zu schaffenden Voraussetzungen.

Nach der Installation kann man die Lernplattform entweder ohne Veränderungen verwenden oder ein eigenes Design (Aussehen) adaptieren – mit Farben und Logos der eigenen Initiative wie im folgendem Beispiel (Abb. 4.1).

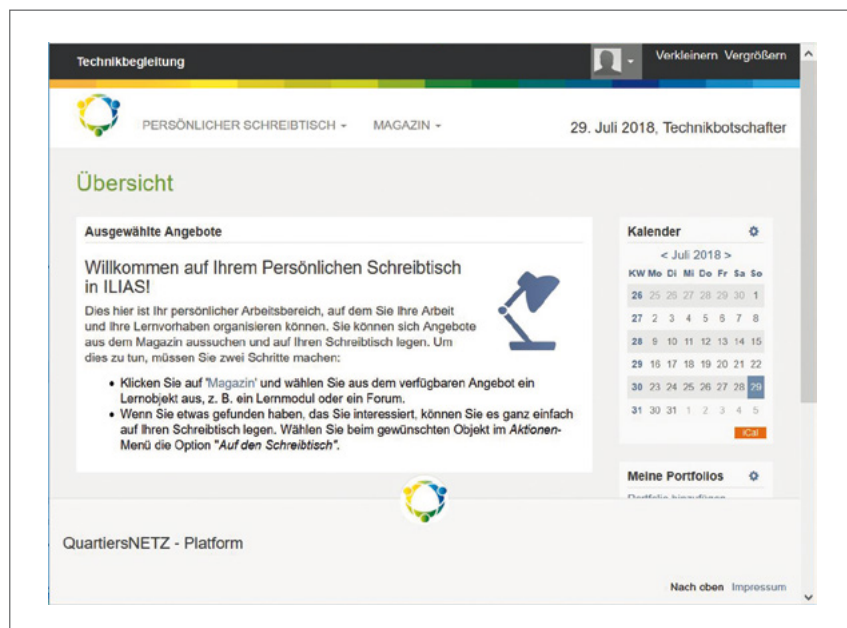


Abb. 4.1: Beispielansicht der Lernplattform im QuartiersNETZ-Projekt

### 4.2.3 Zum Befüllen der Lernplattform

Der Einstieg in die Nutzung der Lernplattform durch die Technikbotschafter/-innen und Techniklots/innen kann erleichtert werden, wenn mit Einsatzbeginn schon einige Inhalte vorhanden sind. Je nachdem, welche Funktionen genutzt werden sollen, können schon

- erste Termine im Kalender eingetragen
- Flyer oder Listen hinterlegt
- Protokolle bisheriger Entwicklungswerkstätten eingestellt
- ggf. die Themenkarten
- und ein bis zwei Lernmodule eingestellt sein

Für den Aufbau eines Moduls und die Auswahl und Erstellung von Materialien braucht es methodische Grundkenntnisse (siehe z. B. Schramek & Steinfurt-Diedenhofen, 2018), ebenso Kenntnisse zur Gestaltung von E-Learning oder blended learning Angeboten (z. B. Erpenbeck, Sauter & Sauter, 2015). Zudem werden Kompetenzen im Umgang mit der ausgewählten Lernplattform benötigt (oft gibt es online Tutorials dafür). Und schließlich braucht es Wissen zu den technischen Geräten und digitalen Medien, die Inhalt der Module sein sollen. In der Ausbauphase können auch die Technikbotschafter/-innen und Techniklots/innen bei der Ausgestaltung helfen.

Hier eine Ansicht der Lernplattform mit Modulen und Dateien aus dem Beispielprojekt in Gelsenkirchen. Module sind Einheiten zur Weiterbildung der Technikbotschafter/-innen und Techniklots/innen und bestehen je aus einem ins Thema einführenden Video, Glossaren zu wichtigen Begriffen, Checklisten für die Praxiseinsätze, Arbeitsblättern und einem abschließenden Quiz mit Erfolgsrückmeldung. Darunter sieht man ein Forum zum Austausch, nützliche Weblinks für die Technikbotschafter/-innen und Dateien zur Organisation der Initiative (Abb. 4.2).

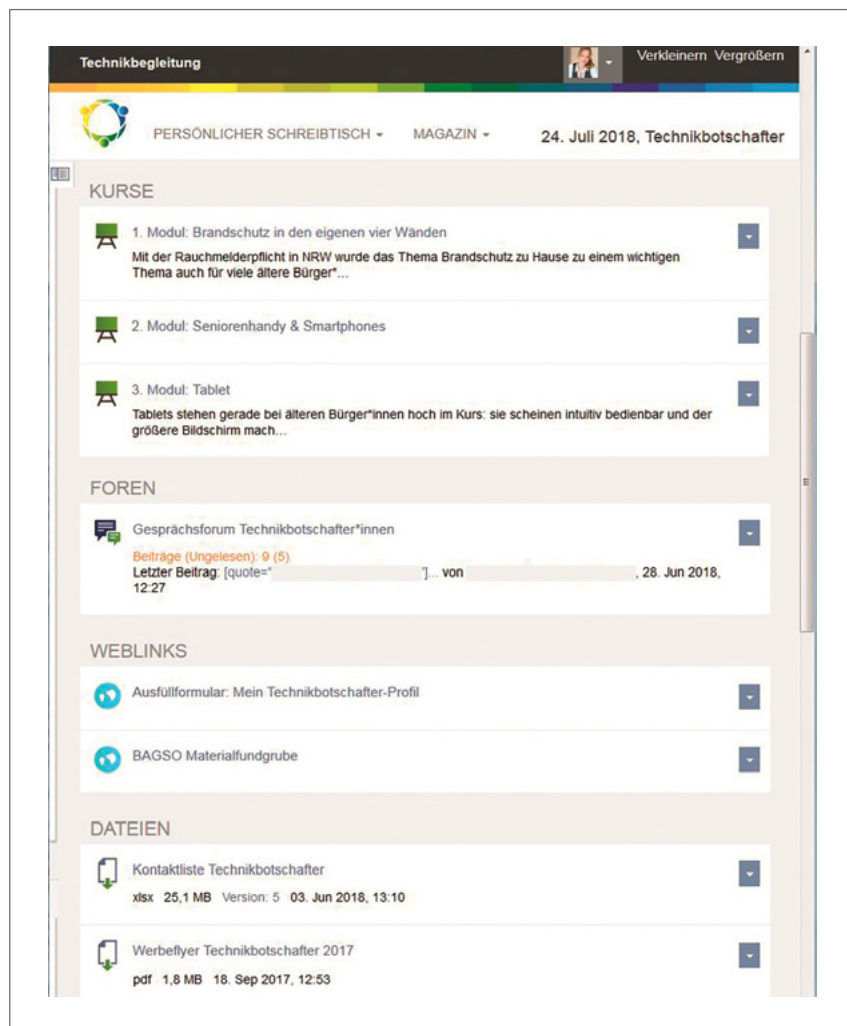


Abb. 4.2: Auswahl verfügbarer Module und Dateien auf der Lernplattform im Quartiers-  
NETZ-Projekt

Wer für den Schritt des Befüllens Inspiration braucht zu Themen und Gestaltung von Materialien, kann diese auch in der Material-Fundgrube der BAGSO finden (Deutschland sicher im Netz & BAGSO, 2017).

### Praxis-Tipp: Material-Fundgrube der BAGSO



In der Material-Fundgrube der BAGSO werden Lernmaterialien, Broschüren, Filme, Arbeitsblätter und Informationen von und für Multiplikator/-innen gesammelt, die Ältere im und ins Netz begleiten. Auch selbst erstellte Materialien z. B. aus Ihrer Initiative können dort hochgeladen und mit anderen geteilt werden. Zum Zeitpunkt April 2018 sind dort schon 138 Materialien veröffentlicht worden, zu Themen wie „Facebook für Einsteiger“, „Sicher surfen – Chancen nutzen und Risiken erkennen“, „Was ist eigentlich Telemedizin“ oder auch für Kursgebende „Die Kursteilnehmenden starren nur auf ihre Bildschirme – was tun?“. Hier finden Sie Inspiration für die Erstellung eigener Materialien und können nutzen, was schon vorhanden ist (Deutschland sicher im Netz & BAGSO, 2017).

## 4.3 Die Lernplattform im Einsatz

Auch für sehr technikversierte Technikbotschafter/innen ist eine Lernplattform meist Neuland, insofern ist eine gemeinsame Einführungseinheit sinnvoll. Außerdem erweisen sich wiederholte Übungen im Verlauf des Aufbauprozesses als zielführend.

Eine Einführung in zwei Phasen hat sich bewährt: Im ersten Teil gibt der/die Lernbegleiter/in allgemeine Informationen zum Thema Lernplattform (allgemein und für die Initiative) und den ersten Schritten – noch ohne PCs. Im zweiten Teil lernen die Technikbotschafter/innen die Lernplattform dann kennen und probieren sie aus, allein oder zu zweit am PC. Erste Schritte sind hier:

- sich einen Zugang anzulegen, „Kursen“ (Modulen) beizutreten
- sich das Forum und den Kalender anzusehen und
- zu lernen, wie man Materialien öffnen oder auch ein Arbeitsblatt oder Quiz bearbeiten kann

Wenn sich später eine besonders interessierte Gruppe findet, die z. B. selbst Materialien einstellen und Kalender und Forum pflegen möchte, sind weitere

Einheiten sinnvoll. Der Umfang der Rechte, die diese Mitglieder auf der Lernplattform haben, kann dann entsprechend erweitert werden. Ansonsten stellt die Lernbegleitung die in den Fortbildungen erarbeiteten Inhalte oder die gedrehten Filmsequenzen ein. Das Benennen einer Ansprechperson, die bei Problemen im Umgang mit der Lernplattform kontaktiert werden kann, gibt den Lernenden die nötige Sicherheit. Der gemeinsamen Einführung in die Handhabung der Lernplattform können sich „Hausaufgaben“ anschließen – diese ermöglichen den Lernenden die notwendige Übung im eigenen Lerntempo.

Die Erfahrungen im Umgang mit der im Projekt gewählten Lernplattform sind sehr vielfältig. Grundsätzlich stehen die Technikbotschafter/innen einer Lernplattform offen gegenüber. Eine Einführungseinheit wird von allen (den bereits Aktiven wie auch den Neuen) als sehr wichtig erachtet. Lern-Tandems vor dem PC aus Anfänger/innen und Fortgeschrittenen können hilfreich sein, sich in das System einzufinden. Es gilt zu akzeptieren, dass die Lernplattform unterschiedlich intensiv genutzt wird: von manchen gar nicht, von den meisten für das eigene Lernen und die Organisation der Initiative und von wenigen darüber hinaus, im Sinne von selbständigem Einstellen von Materialien, Erstellen von Quizen oder Spielen, Betreuen eines Forums oder Einpflegen von Terminen. Als Hürden im Umgang mit der Lernplattform werden jedoch weniger mangelndes Interesse oder nicht erkennbarer Nutzen für die Initiative angegeben als vielmehr „noch zu wenig Inhalte“ zu Beginn des Kennenlernens der Lernplattform und Herausforderungen, die die Bedienfreundlichkeit der gewählten spezifischen Plattform betreffen.

Die häufigsten Stolperfallen für die Technikbotschafter/innen und Techniklots/-innen bei vier im Projekt durchgeführten Einführungsschulungen waren:

- der Passwortwechsel nach dem ersten Login (einmal das alte, zweimal das neue Passwort eingeben, Einhalten von Vorgaben zur Sicherheit des neuen Passworts)
- Begriffe wie Schreibtisch oder Magazin wurden als ungewöhnlich in dem Kontext wahrgenommen
- dass man Kursen erst „beitreten“ muss, bevor man den Inhalt sehen kann; sie können somit schnell für leer gehalten werden
- eine fehlende Zurück-Taste bei der Navigation auf der Lernplattform
- das Abonnieren eines gemeinsamen Kalenders
- das Löschen von Terminen im Kalender



- die Struktur im Forum zu erkennen und an der „richtigen“ Stelle Einträge zu platzieren
- die Benutzerführung durch ein Quiz

Speziell für den Kontext älterer Lernender kann die Bedienfreundlichkeit und Barrierefreiheit der im Projekt begutachteten Open-Source-Lernplattformen noch verbessert werden. Es gilt daher bei der Auswahl einer Lernplattform genau abzuwägen, welche Kriterien den Nutzer/innen wichtig sind und sich mit ihnen gemeinsam verschiedene Möglichkeiten anzusehen. Außerdem ist nicht zu unterschätzen: Auch eine Open-Source-Lernplattform benötigt finanzielle Mittel und (eingekaufte) Expertise für das Aufsetzen, den Betrieb und die Auswahl oder auch Erstellung geeigneter Lernmaterialien.

## 5 Exkurs: Wissenswertes über das Lernen im Alter

„Was Hänschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr!“ Dieses Sprichwort bringt zum Ausdruck, dass man das, was man als Kind nicht gelernt hat, als Erwachsener häufig nicht mehr lernen kann. Viele Altersforscher haben jedoch längst bewiesen, dass diese Volksweisheit ein Mythos ist. „Menschen lernen lebenslang, unabhängig wie alt sie sind oder welcher Kultur sie angehören“ (Behrendt & Titz, 2008, S. 126). Das hier angesprochene kognitive Potenzial ist für Ältere gerade in der heutigen Zeit wichtiger als je zuvor – nicht zuletzt in Anbetracht der zunehmenden Digitalisierung unserer Lebenswelt: „Angesichts einer sich stetig verlängernden Lebensphase des hohen Erwachsenenalters infolge steigender Lebenserwartung und sich zunehmend rasant verändernder gesellschaftlicher Rahmenbedingungen steht außer Frage, dass Menschen auch im hohen Erwachsenenalter permanent in Lernprozesse involviert sind“ (Behrendt & Titz, 2008, S. 133).

Bei der Untersuchung des Ablaufs von Lernprozessen bei Menschen verschiedenen Alters stellte sich heraus, dass Ältere in vielerlei Hinsicht anders lernen. Was genau sie von jüngeren Erwachsenen unterscheidet und wie Technikbotschafter/innen sich darauf im Umgang mit Älteren einstellen können, ist Thema dieses Kapitels.

Was für das Lernen der Freiwilligen gilt, gilt auch für das Lernen im Alter (siehe dazu ausführlich Kap. 3.1): Lernen wird hier nicht als schulisches Lernen oder reines Erinnern oder Behalten verstanden, auch nicht nur als Verhaltensänderung aufgrund von Erfahrung. Vielmehr wird Lernen hier weiter gefasst: als entdecken, was möglich ist und dies in die Tat umzusetzen. Ausgegangen wird hier von einem Lernverständnis, das die Eigenaktivität des Lernenden betont und das sowohl das Erfassen, Verstehen und Behalten als auch das Handeln mit umfasst. Da das Lernen als ein selbstgesteuerter Prozess verstanden wird, der von Außenstehenden nur begleitet und ermöglicht (oder auch eingeschränkt) werden kann, verstehen sich die Technikbotschafter/innen in ihrem Engagement als „Ermöglichende“ von Lernprozessen. Die Verantwortung für den Lernprozess wird beim Lernenden verortet.

## 5.1 Lernen im Alter – Besonderheiten

Worin bestehen nun die Veränderungen beim Lernen im höheren Erwachsenenalter? Bevor auf kognitive, sensorische sowie emotionale und motivationale Veränderungen eingegangen wird, sei betont, dass die hier geschilderten Veränderungen im Verlauf des Älterwerdens zwar prinzipiell immer häufiger auftreten, aber nicht unmittelbar mit dem kalendarischen Alter in Zusammenhang stehen. Ob und wann sie eintreten und in welchem Maße, ist von Person zu Person verschieden (Bauer & Reiners, 2009; Rosenmayr, 2000).

### 5.1.1 Kognitive Veränderungen

Die Intelligenzforschung unterscheidet modellhaft zwei Grundarten der Leistungsfähigkeit des Gehirns. Während die eine – Geschwindigkeit, Genauigkeit und Koordination beim Denken – ihren Zenit bereits im frühen Erwachsenenalter (mit ca. 25 Jahren) überschreitet und dann abnimmt, bleibt die andere Form – die des Welt-, Sprach- und Erfahrungswissens – nicht nur bis ins hohe Alter stabil, sondern kann sogar Zuwächse verzeichnen.

Langsamer wird im Laufe der Entwicklung die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung, insbesondere bei komplexen Anforderungen. Weil sich die Kapazität des Arbeitsgedächtnisses im Alter verringert, fällt es schwerer, viele Vorgänge gleichzeitig zu überwachen und zu kontrollieren (vgl. Behrendt & Titz, 2008, S. 129). Lässt man zum Lösen einer komplexen Aufgabe einem durchschnittlich gesunden 70-Jährigen mehr Zeit als einem 20-Jährigen, wird er sie jedoch mindestens gleich gut, wenn nicht besser bewältigen (Berndt, 2001, S. 82). In engem Zusammenhang damit stehen Veränderungen von Prozessen der selektiven Aufmerksamkeit, d. h. relevante Informationen können schwerer von weniger relevanten unterschieden werden. Dies führt schneller zu einer Überforderung des Arbeitsgedächtnisses. Der gravierendste Unterschied zwischen älteren und jüngeren Lernenden besteht allerdings in den reichhaltigen Erfahrungen und langfristig erworbenen Wissensbeständen der Älteren. Die Älteren sind bereits Expert/innen, was spezielle Wissensbereiche und regelmäßig ausgeführte Aufgaben betrifft. Das von Baltes und Baltes (1989) formulierte „Modell der Selektion, Optimierung und Kompensation“ (SOK) beschreibt, wie (ältere) Personen mit ihrem reichhaltigen Expert/innenwissen nachlassende Kompetenzen bei Geschwindigkeit und Koordination so ausgleichen, dass das gewohnte Leistungsniveau erhalten bleibt. Auch wurde bei älteren Lernenden

im Vergleich zu jüngeren eine Tendenz zu genauerem Arbeiten und einer geringeren Fehlertoleranz festgestellt.



### **Praxis-Tipp: Wie Technikbotschafter/innen sich auf kognitive Veränderungen ihrer Nutzer/innen beim Lernen einstellen können**

- In Gruppen mit älteren Lernenden von großen Unterschieden zwischen den Personen ausgehen, evtl. kleinere Gruppen bilden nach Erfahrungsstufen
- am vorhandenen Erfahrungswissen anknüpfen, d. h. fragen, was schon gekonnt wird
- Komplexität des „Lernstoffs“ reduzieren, kleinere gut strukturierte Einheiten und Aufgaben
- Zeit lassen, keinen Zeitdruck aufkommen lassen
- häufige Wiederholung neu erlernter Informationen, auch über mehrere Sinneskanäle (sehen, hören, fühlen & anfassen)
- Vermittlung von Strategien, wie Inhalte behalten werden können; Gedächtnisstützen

## **5.1.2 Sensorische Veränderungen**

Sensorische Veränderungen die im Alter auftreten, d. h. Veränderungen bei der Aufnahme von Reizen über Sinnesorgane, müssen die Lernfähigkeit nicht zwangsläufig beeinflussen, da man sie weitestgehend mit Hilfsmitteln ausgleichen kann. Die so gut wie unvermeidliche Altersweitsichtigkeit führt zu unscharfem Sehen im Nahbereich, zu eingeschränkter Wahrnehmung von Helligkeit und zu einer geringeren Kontrastwahrnehmung (Berndt, 2001, S. 79). Mit einer Brille und guten Lichtverhältnissen fallen diese Einschränkungen aber nicht ins Gewicht. Ähnlich ist es bei der Altersschwerhörigkeit. Abnehmende Hörfähigkeit, Hören von Tönen in höheren Frequenzbereichen sowie Hören unter hallenden Bedingungen oder von sich überschneidenden Sprechteilen bereiten durchaus ab einem Alter von schon ca. 60 Jahren Schwierigkeiten, die jedoch durch Hörgeräte zum Teil ausgeglichen werden können. Die Folgen von sensorischen Einbußen älterer Lernender können von unkundigen Technik-

botschafter/innen leicht als nachlassende Intelligenz fehlinterpretiert werden. Deshalb ist das Augenmerk auf diese Aspekte zu lenken.

### Praxis-Tipp: Wie Technikbotschafter/innen sich auf sensorische Veränderungen ihrer Nutzer/innen beim Lernen einstellen können



- Zur Nutzung von ausgleichenden Hilfsmitteln ermuntern
- Raum mit guten Lichtverhältnissen und guter Akustik wählen
- eine größere Schrift bei Folien, Arbeitsblättern und die Beachtung eines größtmöglichen Kontrasts zwischen Schrift und Hintergrund
- größere Geräte (Tablets, Bildschirme) nutzen

## 5.1.3 Emotionale und motivationale Veränderungen

Ein großer Unterschied in der Motivation von Älteren zu jüngeren Lernenden besteht darin, dass ältere Lernende stärker von innen heraus motiviert sind, etwas zu lernen. Sie müssen nicht für eine Prüfung, einen Abschluss lernen, um dann eine Arbeitsstelle zu finden oder befördert zu werden: Sie lernen meist, was sie lernen *wollen* und worin sie *Sinn erkennen*. Dies zeigt sich zum Beispiel auch darin, dass Ältere eher bereit sind, auch nach einem Kurs oder einer erfahrenen Technikbegleitung selbst zu Hause weiter zu üben. Ältere Lernende widmen zudem ihre Aufmerksamkeit und Gedächtniskapazität bevorzugt solchen Informationen, die ihre momentane Stimmung aufhellen. Die „Sozioemotionale Selektivitätstheorie“ (Carstensen, 1991) begründet das damit, dass ältere Menschen die Zeit nicht mehr als „nach hinten offen“, sondern zunehmend als begrenzt wahrnehmen und stärker nach emotionaler Befriedigung suchen (Behrendt & Titz, 2008, S. 130). Deshalb darf ruhig auch Spaß und Spiel beim Lernen nicht zu kurz kommen.

Auf die Frage, was das menschliche Lernen antreibt und fördert, kamen Wissenschaftler ab den 90er Jahren zu folgendem Ergebnis (Antonovsky, 1997; Deci & Ryan, 1993; Kasser, 2004):

- Durch *Wissen, Information und Verständnis* von Zusammenhängen sind wir in der Lage, unseren Alltag und auch schwierige Lebenssituationen zu meistern.

- Unser Bestreben nach *Selbst- und Mitbestimmung* ist gewaltig und treibt uns zum Lernen an.
- Es gibt ein menschliches Bedürfnis, *Kompetenzen* zu erwerben. Wer kennt die Freude nicht, die aufkommt, wenn wir eine neue Fähigkeit erworben haben, die unseren Alltag erleichtert.
- Wir brauchen zum Lernen einen anregenden und *sicheren Raum* – eine beschützte Atmosphäre – und ein Empfinden von Sicherheit. Dieses Gefühl der Sicherheit ist besonders dann wichtig, wenn wir uns langfristig neu ausrichten wollen – dazu brauchen wir Ruhe.
- Die Erschließung von *persönlichem Sinn* in dem, was uns begegnet, hilft uns dabei, in neuen, auch schwierigen Situationen handlungsfähig zu bleiben und Gestaltungsspielräume zu nutzen.
- Wir lernen leichter und besser, wenn wir uns zugehörig fühlen – oder wenn wir durch das Lernen *Zugehörigkeit* erlangen können (siehe Abb. 5.1).



Abb. 5.1: Aspekte, die das Erleben von Lernmotivation erhöhen  
(Quelle: Zusammenführung von Antonovsky, 1997; Deci & Ryan, 1993; Kasser, 2004;  
in Anlehnung an Bubolz-Lutz, 2013)

## Praxis-Tipp: Wie Technikbotschafter/innen ihr Wissen zu den zentralen Motivationen nutzen können



Konkrete Anregungen, wie das Wissen um motivierende Lernbedingungen von den Technikbotschafter/innen genutzt werden könnte, gibt Abbildung 5.2.

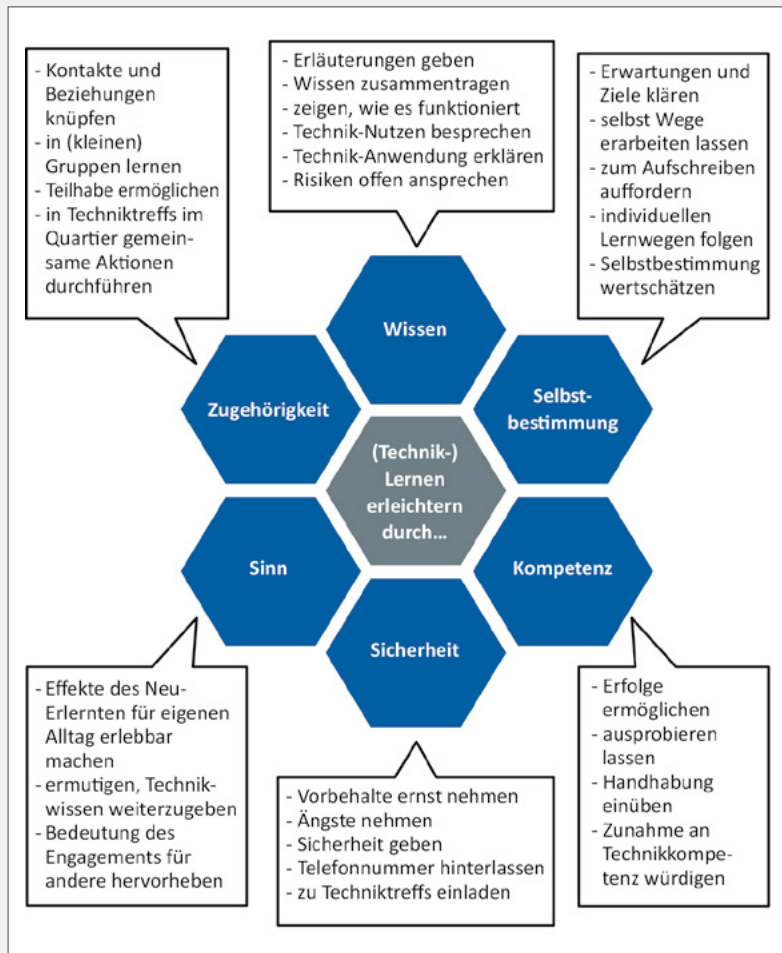


Abb. 5.2: Wie Technikbotschafter/innen Älteren das Lernen erleichtern können

Diese ausgewählten sechs zentralen Aspekte (vgl. dazu ausführlicher Bubolz-Lutz, Mester et al., 2015, S. 45ff.) stellen für die Technikbotschafter/innen ein Hintergrundwissen bereit, auf dem sie die individuelle Lebenssituation des Gegenübers leichter verstehen und einordnen können. So lässt sich im Kontakt mit den anfragenden Älteren ausmachen, welche Bedürfnisse beim Gegenüber gerade im Vordergrund stehen. Daraus gilt es dann abzuleiten, wie das Lernen konkret gefördert werden könnte. Insofern handelt es sich bei diesem Ansatz um ein Instrument, die Situation des Einzelnen auch im Hinblick auf seine Lernmöglichkeiten und -interessen einzuschätzen (vgl. ausführlich Bubolz-Lutz et al., 2010, S. 128ff.).

Zusammenfassend lässt sich zu den Besonderheiten des Lernens im Alter festhalten, dass ressourcenintensive und mit Anstrengung verbundene mentale Prozesse im Alter schwerer fallen, während automatische Prozesse und mit Expertise verbundene Funktionen weitgehend unversehrt bleiben. Auch das Neu-Lernen ist (besonders im Zusammenhang mit körperlicher Bewegung) bis ins hohe Alter möglich. Die Unterschiede zwischen den Personen sind jedoch bei Älteren deutlich größer als bei jungen Erwachsenen. Nicht zuletzt spielen Motivation und Emotion für das Lernen Älterer eine wichtige Rolle. Deshalb kann nicht nur Übung die Leistung Älterer verbessern, sondern auch ein Rahmen, der ein positives Bild von Altern und Lernen vermittelt.



## 5.2 Technik-Lernen im Alter

In diesem Kapitel soll knapp skizziert werden, *warum* Ältere den Umgang mit Technik lernen wollen (Motivation) und *was* sie lernen wollen (Inhalte). Sodann wird eine Übersicht über verschiedene Technik-Typen gegeben, darauf folgen Anregungen, wie eine „typgerechte“ Ansprache erfolgen könnte. – Hinweise dazu, *wie* Menschen lernen wollen (Methodik und Didaktik) finden sich bereits im Kapitel 5.1 sowie spezifisch zu den Angebotsformen in Kapitel 6.3.

Technik muss nicht erst im Leben Älterer verankert werden: „Auch die Generation der Alten ist eine Generation lebenslänglicher Technik-Nutzer/innen, die allerdings in einem besonderen Maße von der Entwertung technischen Wissens und technischer Kompetenz betroffen ist“ (Apfelbaum, Efker & Schatz, 2016, S. 85). Die heute Älteren haben in ihrer Jugend erlebt, wie Maschinen zunehmend Aufgaben im Haushalt übernommen haben und haben sich die Bedienung einer Vielzahl technischer Geräte angeeignet. Das Konzept „Technikgenerationen“ der Soziologen Sackmann und Weymann (1994) beschreibt, dass die technischen Geräte, Lösungen und Verfahren, die Menschen in ihrer Jugend geprägt haben, das Verhältnis zwischen Mensch und Technik ein Leben lang prägen. Annahmen über die Nutzung auch neuer Geräte werden nach dem bisherigen Wissen und aufgrund persönlicher Erfahrungen getroffen. Allerdings wandeln sich technische Entwicklungen so schnell, dass dieses Wissen schneller „nutzlos“ wird als Erfahrungswissen in anderen Bereichen. Das Empfinden „nicht mehr mit zu kommen“ ist daher bei Älteren nicht selten anzutreffen. Während die einen aussteigen, wählen die anderen bewusst aus, für welche Technikbereiche und -anwendungen sich der Lernaufwand lohnt.

Was die Motivation zum Techniklernen betrifft, geben die Ergebnisse der Befragung in Gelsenkirchen Auskunft: Personen über 50 Jahre sehen durchaus die Notwendigkeit, sich auf die technische Entwicklung einzulassen. Sie haben auch den Wunsch, die Potenziale des Internets für sich zu nutzen (Quelle: Eigene schriftliche Befragung der Quartiersbevölkerung ab 50 Jahren). „Zu lernen und sich geistig fit zu halten“ war außerdem der meist genannte Grund, Technikbotschafter/innen anzufragen (Quelle: Eigene Nutzer/innenbefragung). Wenn es speziell um Technik-Lernen geht, werden aber auch noch weitere Motivationen relevant, die mit speziell zugeschriebenen Funktionen von Technik in Zusammenhang gesehen werden können (Apfelbaum et al., 2016, S. 82–84).

- *Prothesenfunktion:* Technik-Lernen hat deshalb einen Wert für viele (ältere) Menschen, weil durch Technik menschliche Unzulänglichkeiten ausgeglichen werden können und dadurch im besten Fall das Weiterleben in der eigenen Häuslichkeit erleichtert wird.
- *Prestigefunktion:* Ideell ist mit dem Bedienenkönnen von modernen Technologien ein Effekt der „Verjüngung“ verbunden. Ältere beweisen sich selbst, dass sie dadurch noch zu den „Junggebliebenen“ gehören und erfahren Anerkennung für ihre Kompetenz aus dem sozialen Umfeld.
- *Abgrenzungsfunktion:* „Ja später, wenn ich alt bin...“ Die Ablehnung insbesondere von assistiven Technologien wie Hausnotrufgeräten, Sturzsensoren etc. dient der selbstwertrelevanten Vergewisserung, noch nicht zu „den Alten“ zu gehören.

Wissen über diese Motive und Funktionen von Technik kann im Rahmen von Technikbegleitung bei der Entwicklung von Angeboten oder im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit hilfreich sein. Ein Kurstitel: „Überraschen wir die Enkel mit einer WhatsApp-Nachricht“ dürfte ankommen.

Was die Wahl der Lerninhalte betrifft, zeigt sich eine große Spannweite. Natürlich hat jeder Mensch sein eigenes spezifisches Interesse. Deshalb können hier nur Tendenzen genannt werden, was beliebte Techniklernthemen sind. Zu den am häufigsten benannten „Aktivitäten in der digitalen Welt“ der Personen 65+ im Jahr 2016 in Deutschland zählen (Tesch-Römer et al., 2016, S. 9):

- 90 % Senden oder Empfangen von E-Mails
- 85 % Informationssuche: Waren oder Dienstleistungen
- 73 % Informationssuche: Gesundheitsthemen
- 69 % Reisedienstleistungen (z. B. Fahrkartenbuchung)
- 67 % Lesen von Online-Nachrichten oder -Zeitung
- 48 % Einkäufe im Internet
- 47 % Kontakte mit Behörden/öffentlichen Einrichtungen
- 44 % Online-Banking
- 29 % Teilnahme an sozialen Netzwerken
- 21 % Telefonieren/Videotelefonate (mit Webcam)

Nähert man sich den beliebten Techniklernthemen über den Gerätebesitz, sind entsprechend der Befragung der Nutzer/innen von Technikbegleitung in Gelsenkirchen der PC/Laptop und das Smartphone die Geräte, um die sich die meisten Fragen drehen (27 % PC, 54 % Smartphone; Quelle: Eigene Nutzer/innenbefragung). Es sind gleichzeitig die Geräte, die die ab 50-Jährigen in Gelsenkirchen am häufigsten besitzen (60 % PC, 39 % Smartphone; FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam "QuartiersNETZ", 2016, S. 1). Gemäß den Erfahrungen der Technikbotschafter/innen aus Gelsenkirchen sind in Bezug auf den Computer allgemeine PC-Einführungskurse und spezifische Kurse zu neuen Betriebssystemen, Bildbearbeitung, E-Mail-Versand, Schreibprogrammen und dem gezielten Finden von Informationen etc. sehr beliebt. Als besonders motivierend werden dabei Einheiten mit konkreten Zielen empfunden, wie z. B. einen Flyer zu erstellen oder einen Skype-Anruf zu tätigen (Quelle: Erfahrungen der Technikbotschafter/innen, Reflexion in der Entwicklungswerkstatt). Smartphones haben jedoch in den letzten Jahren im digitalen Alltag Älterer stark an Bedeutung gewonnen (Besitzzunahme deutschlandweit von 4 auf 24 % zwischen 2012 und 2016; Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet, 2016, S. 9). Auch in Gelsenkirchen ist der Bedarf an Technikbegleitung zu diesem Thema groß. Inhaltlich sind zum Thema Umgang mit dem Smartphone sowohl grundlegende Einführungen gefragt als auch zu bestimmten Anwendungen wie Messengerdiensten, Fotografieren und Fotos versenden, Möglichkeiten der Sprachsteuerung, E-Mails auf dem Smartphone, Navigation mit Google Maps u. v. m. (Quelle: Erfahrungen der Technikbotschafter/innen, Reflexion in der Entwicklungswerkstatt). Ähnlich verhält es sich in Bezug auf die Tabletnutzung. Bisher seltener sind Fragen zum Fernseher, dem Router, dem Drucker, zu assistierenden Technologien oder Smart Home Anwendungen in der eigenen Häuslichkeit.

Ältere unterscheiden sich jedoch nicht nur in ihrer Motivation und ihrem Lerninteresse von Jüngeren, sondern auch in Bezug auf ihre Einstellung und Kompetenz zur Nutzung von digitalen Medien. Im Digital-Kompass, der inzwischen in der 7. Auflage erschienen ist, werden spezielle Technik-Typisierungen eingeführt, die sich von den Unterscheidungen des QuartiersNetz-Projektes (Nicht-Nutzer - Anfänger – Fortgeschrittene – Experten – siehe Abb. 2.1) insofern abheben, als sie jeweils Haltungen und Emotionen gegenüber Technik mit beschreiben. So lassen sich in der aktuellen Version folgende personalisierte Typisierungen finden (BAGSO, 2012, S. 7):

- Frau und Herr *Neumann*: möchten sich mit dem Internet vertraut machen. Nach anfänglichem Zögern wagen sie den Einstieg in die digitale Welt.

- Frau *Sorge*: ist skeptisch. Sie bittet ihre Verwandtschaft um Unterstützung.
- Herr *Meister* und Frau *Kühn*: sind erfahrene und wissensdurstige Surfer im Internet, die ihre Sachkenntnis gern an ihren interessierten Freundeskreis weitergeben.

Es fehlen hier allerdings die „Ablehner“ oder „Nicht-Nutzer/innen“, die mit modernen Technologien und digitalen Medien nichts zu tun haben möchten.

Es liegt auf der Hand, dass die unterschiedlichen in der Broschüre benannten „Techniktypen“ auch unterschiedlich angesprochen werden müssen: Die ängstlichen Skeptiker (Frau *Sorge*) können eher in den Techniktreffs mit Angeboten erreicht werden, bei denen die Anwendung von Technik weniger im Vordergrund (siehe Tab. 6.3, S. 143) steht – hier können sie im geschützten Raum mit Technik experimentieren. Herr und Frau Neumann erreichen die Technikbotschafter/innen über Schulungen in Gruppen und individuelle Begleitungen, um möglicherweise später sich selbst zu engagieren. Personen in Pflegeheimen, die weniger mobil sind und häufiger zu den Neulingen und Skeptikern gehören, können vermutlich noch am ehesten über die Techniklots/innen, also speziell geschulte Schlüsselpersonen (Pflegefachkräfte oder Betreuungskräfte) erreicht werden, die bereits einen Zugang zur Häuslichkeit haben. Es gibt also keinen „Königsweg“, sondern jeweils individuell zugeschnittene Vorgehensweisen, die den Personen mit unterschiedlichen Interessen, Vorerfahrungen und Einstellungen in Bezug auf Techniknutzung gerecht werden.

Deshalb ist es für Technikbotschafter/innen interessant, im Kontakt mit dem Gegenüber abzuklären, was individuell benötigt wird, um Techniknutzung zu lernen. Wenn Ängstlichkeit, Skepsis oder ein Überforderungserleben vorliegen, ist es zielführend, zunächst darauf einzugehen. Um die Ausgangssituation der Nutzer/innen zu erfassen, können solche – wenn auch pauschale – Typisierungen hilfreich sein.

## 6 Technikbegleitung in der Praxis

Im Anschluss an den Blick auf die benötigten Rahmenbedingungen für eine Technikbegleitungs-Initiative in der Startphase (Kap. 2), der Beantwortung der Frage, wie interessierte Bürger/innen sich zu Technikbotschafter/innen qualifizieren können (Kap. 3) und der Vorstellung der Lernplattform (Kap. 4) sowie dem Exkurs zum Techniklernen im Alter (Kap. 5) soll nun der Fokus auf das laufende Engagement, also auf die Praxis in der Ausbauphase gerichtet werden. Hier gilt es, in der Entwicklungswerkstatt das Angebot Technikbegleitung stetig weiterzuentwickeln und gleichzeitig auch Impulse zum Lernen anzubieten (6.1). Zum Ausbau der Initiative gehört zudem eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit (6.2). Skizziert werden weiterhin das mögliche Angebotsspektrum einer Technikbegleitungs-Initiative – auch in den Techniktreffs – und die hierzu gemachten Erfahrungen (6.3). Erörtert wird zudem die Zusammenarbeit mit den (technischen) Dienstleistern (6.4). Abschließend fassen wir zusammen, worauf es bei der weiteren fachlichen Begleitung der Engagierten besonders ankommt (6.5). Schließlich werden Instrumente vorgestellt, mit denen die laufende Praxis eigenständig evaluiert werden kann, damit Technikbegleitung immer besser wird (6.6).

### 6.1 Die Entwicklungswerkstatt – auch zum Weiterlernen in der Engagementpraxis

Wie mehrfach erwähnt, hört auch nach Abschluss der Aufbauphase das Lernen der Technikbotschafter/innen nicht auf. Stetig werden Technologien weiterentwickelt, kommen neue Geräte und Anwendungen auf den Markt, gibt es Änderungen im Datenschutzgesetz usw. Ohne stets alles Neue kennen zu müssen, erscheint es doch sinnvoll und notwendig, sich als Technikbotschafter/in hin und wieder über relevante Änderungen und neue Geräte auf dem Laufenden zu halten. Deshalb ändern sich in der Ausbauphase die Aufgabenschwerpunkte der Entwicklungswerkstatt *von der Planung der Initiative und Qualifizierungsformaten hin zur kontinuierlichen Reflexion des laufenden Engagements* und zur kontinuierlichen Fortbildung, in der auch Fragen des Umgangs mit neuesten technischen Entwicklungen zur Sprache kommen. Zusätzlich erhält der Erfah-

rungsaustausch über die Engagementpraxis mehr Raum. Die Bereiche Organisation, Quartiersarbeit und Kooperationen sowie Öffentlichkeitsarbeit bleiben als Daueraufgaben bestehen (siehe Abb. 2.6, S. 60).



### Praxis-Tipp: Zur Kombination von Entwicklung und Lernen in der Praxisphase

Im Projekt QuartiersNETZ in Gelsenkirchen wurden auch in der Ausbauphase Planung und Organisation in der Entwicklungswerkstatt fortgeführt. Das gemeinsame Lernen fand hier jedoch in einem speziellen Format statt, dem sog. „Lernverbund“. Zum Lernverbund waren alle interessierten Technikbotschafter/innen regelmäßig eingeladen. Er diente als kostenfreie Fortbildung auf Stadtebene – in Kooperation mit der dortigen Volkshochschule (VHS) – dazu, für die Technikbegleitung relevante Themen zu erarbeiten und aufzubereiten, um sie dann auch als Lernmaterial auf die Lernplattform stellen zu können. Es hat sich jedoch gezeigt, dass in der Praxisphase eine Zusammenlegung von thematischen Lerneinheiten und dem Austausch zu organisatorischen Fragen in einem *einzigsten Format* den Interessen der Freiwilligen sehr entgegenkommt. Als ein solches Format bietet sich die Entwicklungswerkstatt an.

In der Entwicklungswerkstatt treffen sich in der Praxisphase Interessierte und Engagierte also nicht nur zur Planung des Engagements, sondern ebenfalls zum Weiterlernen zu selbstgewählten Themenstellungen. Hier geht es etwa darum, wie man Mitbürger/innen in für sie neue Technik einführt, wie man ihnen die Nutzung erleichtert, mit ihnen Vorbehalte bespricht und ihnen Anregungen zu einem souveränen Umgang mit digitalen Medien und anderen technischen Geräten geben kann.

Im Modellprojekt QuartiersNETZ wurden zunächst folgende Themen systematisch erarbeitet und im Anschluss auf der Lernplattform (siehe dazu Kap. 4) den Lernenden sowie allen engagierten Technikbotschafter/innen und Techniklots/-innen zugänglich gemacht:

- Brandschutz zu Hause
- Datenschutz

- Gerätekunde: Seniorenhandys und Smartphones
- Gerätekunde: Tablets
- Die Digitale Quartiersplattform (Teil 1 und 2)
- Gerätekunde: Intelligentes Wohnen (Smart Home)
- Lernen im Alter – Besonderheiten

Weitere beliebte Themen für das sich daran anschließende Weiterlernen waren z. B.:

- Messenger-Dienste: WhatsApp und Co
- Soziale Netzwerke: Facebook und Co
- Videotelefonie: Skypen mit Familie und Freunden
- Nutzung von Suchmaschinen im Internet
- Sprachsteuerung ALEXA – Einsatzmöglichkeiten und Gefahren
- Kleine und größere technologische Haushaltshelfer
- Internetradio
- Digitaler Nachlass – letzter Wille in Bezug auf gespeicherte Daten

Im hier beschriebenen „Lernverbund“ wurde zur Gestaltung der Lerneinheiten folgendes Vorgehen gewählt: Zunächst erfolgte ein Input durch eine/n Experten/-in zum von den Teilnehmenden selbst gewählten Thema, dann gab es die Möglichkeit der Erprobung des Gelernten. Nach der Diskussion von Vermittlungsfragen fand abschließend eine kritische Diskussion und Reflexion der Thematik statt (Quelle: eigene Auswertung Lernverbund). Bezogen auf das Thema „Smart Home Anwendungen“ könnten Fragen zu den beiden letztgenannten Schritten sein:

- Was sind die „kritischen Punkte“, die möglichen Einwände?
- Inwiefern ist für Datenschutz und Datensicherheit gesorgt?  
Gibt es sicherere Alternativen oder Sicherheitseinstellungen, die angepasst werden können?
- Wie komme ich mit den Nutzer/innen darüber ins Gespräch?

Wird im Verlauf der Entwicklung die Entwicklungswerkstatt zum zentralen und einzigen Lernformat, so kann das Abschlussritual gleich bleiben: Im Anschluss an jede Lerneinheit werden weiterführende Fragen in Bezug auf andere interessante Themen oder Anliegen gesammelt. Es folgt eine Rückmeldung der Teilnehmenden, z. B. per Fragebogen (siehe Anhang 3). Für alle Lernveranstaltungen gilt: Die von den Lernbegleitern zusammengestellten Rückmeldungen werden jeweils in dem darauffolgenden Treffen zu Beginn vorgestellt, die Folgerungen daraus werden diskutiert. Auch eine gemeinsame mündliche Abschlussrunde kann Klärung darüber bringen, was für den Einzelnen wichtig war und was möglicherweise beim nächsten Mal verändert bzw. verbessert werden sollte – in diesem Falle ist allerdings keine Anonymität gegeben.

Bei den weiteren Treffen sind auch stets Zeiten zur Klärung von Organisatorischem freizuhalten. In der Ausbauphase geht es z. B. um folgende Fragestellungen:

- Wie und in welchem Turnus soll der Austausch über die Praxis-Erfahrungen stattfinden?
- Zu welchen Themen wollen sich die Technikbotschafter/innen zukünftig weiterbilden?
- Wo und wie kann die Initiative öffentlich bekannt gemacht werden?
- Wie können potenzielle Nutzer/innen die Technikbotschafter/innen erreichen? Wie wird dies koordiniert (zentral über eine Vermittlerstelle pro Stadtteil/Quartier oder stärker selbstorganisiert)?
- Welche Materialien brauchen die Technikbotschafter/innen für ihr Engagement: Ausweise, Visitenkarten, Flyer, ein eigenes Logo, eine Webseite, E-Mail-Adressen (um nicht die private zu nutzen), „Betriebshandys“ für die Erreichbarkeit? Wie erfolgt die Finanzierung?
- Können Auslagen für Fahrtkosten oder z. B. die Bereitstellung von Getränken bei Kursen erstattet werden? Gibt es evtl. eine Ehrenamtskarte (Ausweis mit Gratifikationen für Engagierte) in der Kommune?
- Wie gestaltet sich die Kooperation mit der Trägerorganisation? Wird sie als hilfreich erlebt? Was fehlt möglicherweise?
- Welche der Aktivitäten sollen auf der Stadt- und welche auf Quartiers-ebene koordiniert werden?



## 6.2 Öffentlichkeitsarbeit

Das Auftreten der Initiative in der Öffentlichkeit sollte in einem gemeinsamen Abstimmungsprozess geschehen – Akteure sind hier die Engagierten als auch die Trägerorganisation, bei der die Technikbotschafter-Initiative angesiedelt ist, sowie die für die Begleitung der Initiative verantwortliche Fachkraft.

Während sich ein gemeinsamer Slogan in einer größeren Gruppe assoziativ und spontan mit allen Teilnehmenden entwickeln lässt, ist dies bei Zeitungsartikeln oder Flyerentwürfen mit Text schwieriger. Hier ist es sinnvoll, dass die für die Praxisbegleitung verantwortliche Fachkraft bereits einzelne Vorentwürfe zur Wahl oder zur Bearbeitung vorlegt und diese dann gemeinsam besprochen werden. Im Projektkontext wurden einerseits Texte und Flyer zur Werbung von weiteren Freiwilligen benötigt („Werden Sie Technikbotschafter/in!“) als auch zur Bekanntmachung des Angebots bei den potenziellen Nutzer/innen (siehe Anhang 4 und 5).

Spätestens im Prozess der Entwicklung von Informationsmaterialien für die Öffentlichkeit sind Fragen der Erreichbarkeit zu klären – z. B. welche Kontaktdaten angegeben werden sollen. Wo melden sich die Nutzer/innen der Technikbegleitungs-Angebote? An wen sollen sich weitere am Engagement Interessierte wenden? Hier ist es Aufgabe der praxisbegleitenden Fachkraft, bei der Moderation solcher Klärungsprozesse darauf zu achten, dass die Privatsphäre der Engagierten gewahrt wird, dass also keine privaten Telefonnummern, Postadressen oder E-Mail-Adressen dafür genutzt werden.

### Beispiel: Erreichbarkeit der Technikbotschafter/innen

Im QuartiersNETZ-Projekt haben die Technikbotschafter/innen entschieden, die Stadt Gelsenkirchen zunächst in vier Regionen aufzuteilen und vier Smartphones und SIM-Karten anzuschaffen. Die jeweils in den vier Regionen tätigen Technikbotschafter/innen nehmen das Handy jeweils abwechselnd und leiten die hereinkommenden Anfragen anhand der Profilübersicht der Technikbotschafter/innen in der Region weiter – je nach Technikfrage und passendem Kompetenzbereich der Technikbotschafter/innen. Als freiwillig Engagierte kann keine 24h-Erreichbarkeit



sichergestellt werden. Als ausreichend angesehen wird eine Erreichbarkeit zu selbstgewählten Zeiten und ansonsten per Mailbox. Diese wird regelmäßig abgehört, dann erfolgt zeitnah ein Rückruf. Der Mailboxtext lautet z. B.:

*„Lieber Anrufer, Sie sind verbunden mit der Mailbox der ehrenamtlichen Technikbotschafter für Gelsenkirchen Ost, das heißt für die Stadtteile Erle, Resse und Resser-Mark. Zurzeit können die Technikbotschafter nicht an den Apparat gehen. Aber hinterlassen Sie gerne eine Nachricht mit ihrem Anliegen und ihrer Telefonnummer und Sie werden bei nächster Gelegenheit zurückgerufen. Danke!“*

Aus der Projekterfahrung ist für eher technikunerfahrene Ältere der Weg zu den Technikbotschafter/innen über eine Telefonnummer der leichteste und meist gewählte, E-Mail-Anfragen oder Anfragen über die Webseite sind deutlich seltener – können als Möglichkeiten aber ergänzend bereitgestellt werden (siehe Abb. 6.1).

Abb. 6.1: Beispiel für Anfrage-Formular auf den Digitalen Quartiersplattformen

Bei der Gestaltung von Flyern oder Postkarten ist auf Einfachheit und Eindeutigkeit im Ausdruck und auf den „Aufforderungscharakter“ ebenso Wert zu legen wie auf eine gut lesbare Schrift und generelle Barrierearmut. Entsprechend bieten sich Formulierungen an wie „Fragen rund um Technik?“, „Anruf genügt – wir rufen zurück“ oder „Rufen Sie die Technikbotschafter/innen einfach an“. Abbildung 6.2 zeigt eine leicht verständliche Darstellung des Angebotes „Technikbegleitung“ als doppelseitig bedruckte Postkarte.



Abb. 6.2: Beispiel für Darstellung des Angebotes „Technikbegleitung“ als Postkarte

Zu beachten ist, dass unterschiedliche Druckerzeugnisse jeweils unterschiedliche Funktionen haben und somit jeweils spezielle Gruppen ansprechen. Während ein mehrseitiger Flyer mit Text und Erläuterungen der ersten Information dient und in Begleitungen die Erläuterung des Profils „Technikbotschafter/in“ erleichtern kann, hat eine Postkarte mit den Telefonnummern eher „Erinnerungscharakter“.

Ist eine digitale Quartiers- oder Nachbarschaftsplattform vorhanden, so sollte auch diese für die Bekanntmachung der Angebote genutzt werden. Ansonsten ist zu empfehlen, gemeinsam zu überlegen, über welche Medien und Veranstaltungen die Älteren im Umfeld Ihrer Initiative am ehesten erreicht werden können (kostenlose Stadtteilzeitungen, Seniorenmagazine, Magazine von Kooperationspartnern, örtliche Seniorenratgeber, Treffen von Seniorengruppen, Stadtteilfeste). Gleiches gilt für die Orte, an denen Flyer platziert werden sollen.

Eine Befragung der ersten Nutzer/innen im QuartiersNETZ-Projekt hat gezeigt, über welche Wege sie auf die Angebote der Technikbotschafter/innen aufmerksam wurden (siehe Abb. 6.3):

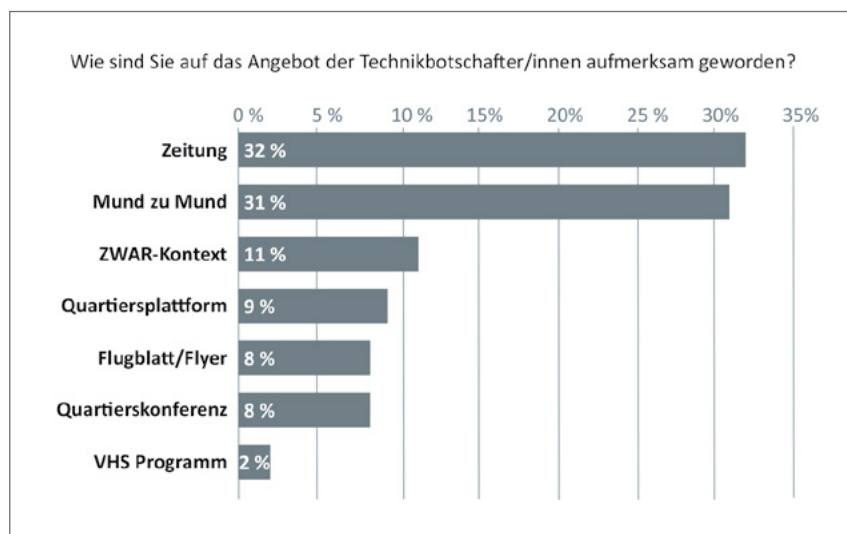


Abb. 6.3: Erfolgreiche Wege der Öffentlichkeitsarbeit im QuartiersNETZ-Projekt  
Anmerkungen:  $n = 106$ ;  $n$  = Anzahl der Nennungen; Mehrfachnennungen möglich  
(Quelle: Eigene Nutzer/innenbefragung)

Wie daran zu erkennen ist, sind nach den (Stadtteil-)Zeitungen persönliche Kontakte über Freund/innen, Bekannte und Nachbar/innen oder Freizeitgruppen, in denen sich Ältere treffen, besonders erfolgsversprechende Informationswege.

Auch der Hinweis auf die von den Technikbotschafter/innen benutzten Ausweise ist als öffentlichkeitswirksam einzustufen. Wie bereits erwähnt, ist es für den Kontakt zwischen Technikbotschafter/in und Nutzer/in des Angebots von Vorteil, wenn Technikbotschafter/innen sich ausweisen können – gerade bei Begleitungen in den Häuslichkeiten der Älteren. Diese Ausweise können auch in Zeitungsartikeln oder Flyern abgebildet werden, um Vertrauen zu schaffen. In den Schulungen können Teilnehmende daran auch die Ansprechpersonen besser erkennen, ebenso auf Stadtteilstesten, Quartierskonferenzen usw. Im Projekt wurden dafür Plastikkarten mit Name, Foto und Logos angefertigt (siehe Abb. 6.4).



Abb. 6.4: Ausweis-Muster der Technikbotschafter/innen in Gelsenkirchen

## 6.3 Das Angebotsspektrum von Technikbegleitung

Je nach den erhobenen Präferenzen der bürgerschaftlich Engagierten hält das Angebotsspektrum Technikbegleitung bisher folgende Angebotsformate vor:

- Schulungen für Ältere in den Quartieren zu bestimmten Geräten/Themen (z. B. Smartphone-Schulung)
- Regelmäßige offene Techniksprechstunden (z. B. im Techniktreff)
- Individuelle Begleitungen (z. B. zu Hause)
- Sonstiges Programm in den Techniktreffs

Die Aussagen zur Inanspruchnahme der verschiedenen Angebote in Gelsenkirchen geben Einblick, welche Formate und Themen hier besonders beliebt waren: Von den befragten älteren Nutzer/innen in Gelsenkirchen haben 43 Prozent eine individuelle Begleitung wahrgenommen, 39 Prozent haben an einer Schulung teilgenommen und 13 Prozent haben eine Sprechstunde besucht. Zum Befragungszeitpunkt gab es noch keine Angebote im Techniktreff. Die individuellen Begleitungen haben überwiegend in der eigenen Häuslichkeit der Nutzer/innen stattgefunden (81 %). Die technischen Anliegen und Interessen der Befragten bezogen sich mit großer Mehrheit auf das Thema Handy und Smartphone (54 %), weit dahinter ging es um PC und Laptop (27 %), das Tablet (7 %), den Drucker (6 %) den Fernseher (4 %) und den Router (2 %) – oft um mehrere Anliegen gleichzeitig (Quelle: Eigene Nutzer/innenbefragung).

Zu den im Projekt erprobten Angebotsformaten werden nun einige Tipps und Erfahrungen präsentiert.

### 6.3.1 Technik-Schulungen für Ältere in den Quartieren

Das Format der Schulungen für ältere Nutzer/innen von Technikbegleitung hat sich in Gelsenkirchen bewährt – aufgrund der sonst allzu langen Wege sind solche Schulungen am besten quartiersbezogen im Techniktreff oder einem anderen geeigneten barrierearmen Ort anzubieten. Vorab muss Schulungsmaterial erstellt oder besorgt und ggf. angepasst werden (z. B. aus der Materialfundgrube der BAGSO oder der Lernplattform). In der Tagespresse und über andere Kanäle wird entsprechend eingeladen.

Solche Techniks Schulungen zeichnen sich durch folgende Merkmale aus:

- Gruppenangebot (mit oder ohne Voranmeldung)
- Eigene Geräte werden meist von den Nutzer/innen mitgebracht (z. B. Smartphone, Tablet), müssen dann also nicht gestellt werden
- Mehrere Termine im ein- bis zweiwöchigen Abstand (für kleinschrittiges Vorgehen und ausreichend Wiederholungen)
- Zentraler Input mit Erläuterungen und Bildern
- Danach Ausprobieren in kleinen Gruppen, gemeinsam mit mehreren anwesenden Technikbotschafter/innen sowie Möglichkeit nachzufragen
- Impuls, die zentralen Erkenntnisse/Nutzungswege zu notieren und zu sichern oder Materialien/Anleitungen werden bereitgestellt
- Hinweis darauf, wo Hilfestellung zu erhalten ist, wenn die Anwendung zu Hause nicht klappt

Folgende Checkliste wurde von den Technikbotschafter/innen in Gelsenkirchen als „roter Faden“ für Schulungen von Gruppen erstellt.

Im Vorhinein	
✓	<b>Gruppengröße klären</b> – entsprechend der erwarteten Anzahl sollten mehrere Technikbotschafter/innen mitwirken (mit unterschiedlichen Kompetenzbereichen)
✓	Nur ein einziges <b>Thema</b> pro Lerneinheit einplanen, z. B. bei Smartphone-Einführung: „Telefonieren und Kontakte“
✓	<b>Teilnehmerliste</b> vorbereiten (mit Telefonnummer oder Mailadresse zur Kontaktierung) – hierzu Datenschutzverordnung beachten
✓	<b>Klärungen zur Übernahme der Kosten</b> (z. B. für Bewirtungen, Räume usw.)
Im Kontakt	
✓	<b>Ablauf vorstellen:</b> erst Einführung, dann Vorstellung der Anwesenden (Teilnehmenden und Technikbotschafter/innen), Praxisteil mit Übungen, Abschlussrunde
✓	<b>Mögliche Bedenken und Hürden benennen lassen</b> (Skepsis, Angst usw.)
✓	<b>Einfache Sprache</b> wählen; nur <b>wenige technische Begriffe</b> einführen, evtl. Erstellen eines Glossars (z. B. auf Flipchartbogen)
✓	<b>Methoden wechseln:</b> erproben, zeigen, üben, allein & gemeinsam
✓	<b>Unterschiedlichen Kenntnisstand</b> berücksichtigen – durch Bildung von Kleingruppen
✓	<b>Kleinschrittiges Vorgehen</b>
✓	<b>Pausen</b> einbauen (mind. mit Getränken)
✓	<b>Wiederholung und Ergebnissicherung</b> mit Übungen: Transfer
✓	<b>„Hausaufgaben“</b> , evtl. in Kooperation mit anderen Teilnehmenden
✓	<b>Verabredungen:</b> Um was wird es beim nächsten Mal gehen?
Zum Schluss	
✓	Nach Abschluss der Schulungsreihen <b>Sprechstunden einrichten</b>

Tab. 6.1: Checkliste für Technik-Schulungen  
(Quelle: Protokoll 8. Lernverbund „Lernen im Alter“)



Bei der Vorbereitung der Schulungen ist zu bedenken, dass dieses Angebot möglichst vielen die Teilnahme ermöglichen soll und für die Einzelnen möglichst wenig Kosten entstehen.

### 6.3.2 Offene Technik-Sprechstunden

Nicht alle Technikbotschafter/innen möchten Kurse geben oder Personen zu Hause aufsuchen, manche möchten lieber wiederkehrende Zeitfenster an einem festen Ort anbieten, in denen sie zu allen möglichen Themen rund um Technik angesprochen werden können. Erfahrungsgemäß dauert es bei dem „Sprechstundenformat“ ein wenig länger, bis es bekannt ist und gut genutzt wird. Entscheidend dafür ist die „richtige Lage“ und Barrierearmut des Ortes, an dem die Sprechstunde angeboten wird und ebenso eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit.

#### Praxis-Tipp: Technik-Sprechstunden



Die Tipps der Technikbotschafter/innen aus Gelsenkirchen zu den Technik-Sprechstunden lauten:

- Einen Ort finden, der für viele Ältere gut erreichbar und bekannt ist (z. B. das Quartiersbüro in einer Siedlung, Begegnungszentren, ein Techniktreff, Café in einer stationären Einrichtung)
- Eine gut sichtbare Plakatierung oder Ausschilderung anbringen
- Den Titel thematisch offen wählen, erfahrungsgemäß kommen Personen mit großer Bandbreite an Anliegen (Smartphones, Router, Kabelreceiver, PCs...); daraus können sich bei einer genügenden Anzahl von Interessierten auch thematische Stammtische ergeben
- Das Angebot über die Medien des Raumgebers bekannt machen (z. B. über Magazin der Wohnungsbaugesellschaft/des Wohlfahrtsverbands)
- Regelmäßige Hinweise auf Sprechstunden in der Presse
- Flyer an Orten auslegen, die im Quartier für Ältere relevant sind (Friseur, Ärzte, Physiotherapeut/innen, Restaurants/Cafés, Kulturstätten...)
- Regelmäßiger Turnus, z. B. jeden 1. und 3. Montag im Monat

(Quelle: Protokoll 17. Entwicklungswerkstatt)

### 6.3.3 Individuelle Begleitungen

Manche Menschen können oder wollen ihre Wohnung nicht mehr verlassen und sind deshalb darauf angewiesen, dass jemand zu ihnen nach Hause kommt. Zudem sind manche Geräte, zu deren Nutzung Fragen bestehen, in der Wohnung fest installiert oder nicht transportierbar (z. B. Fernseher, Desktop-PC). Dennoch ist die Hürde nicht zu unterschätzen, die von beiden Seiten bei Hausbesuchen zu überwinden ist: Für viele Ältere gilt die eigene Wohnung als ein Raum, der vor Fremden zu schützen ist. Aber auch die Engagierten haben zuweilen Scheu, Personen, die sie nicht kennen, allein im privaten Raum aufzusuchen und z. B. später für Schäden an den Geräten haftbar gemacht zu werden. Deshalb ist es so wichtig, dass die Engagierten über die für ihre Tätigkeit abgeschlossenen Versicherungen informiert sind. Zudem bietet es sich für die Technikbotschafter/innen an, einen ersten Hausbesuch zu zweit durchzuführen.

Für die Gestaltung des Kontakts bei individuellen Begleitungen wurden einige Prinzipien entwickelt, ohne dass daraus allerdings Standards abgeleitet werden könnten. Diese Prinzipien richten den Blick auf die Selbstsorge der Freiwilligen, auf die Belange der Nutzer/innen und auf die Notwendigkeit, einen gemeinsamen Klärungsprozess einzuleiten, bevor die Arbeit mit der Technik beginnt (siehe Abb. 6.5).

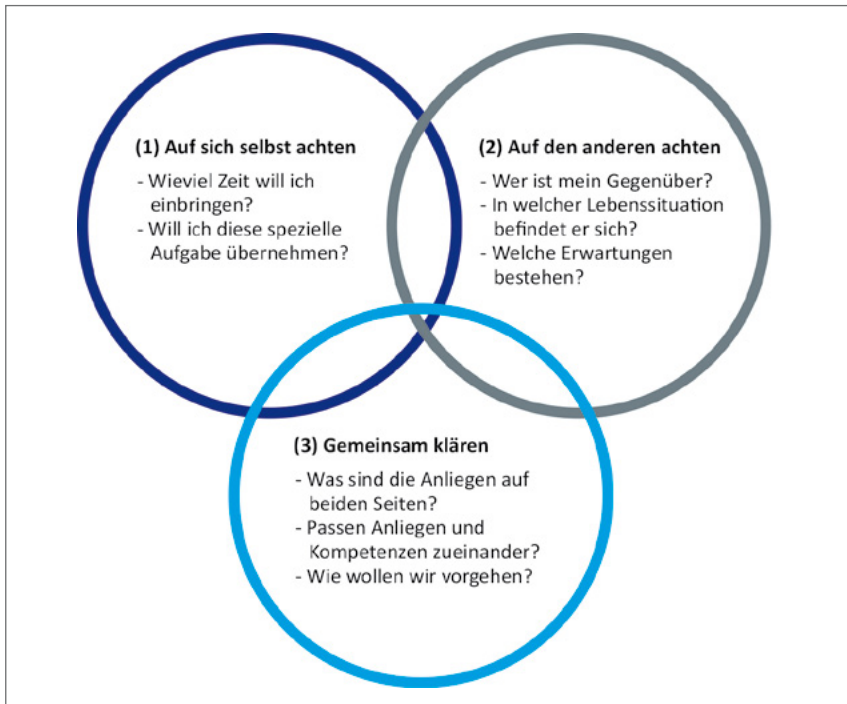


Abb. 6.5: Individuelle Begleitungen – drei Aspekte für den gemeinsamen Lernweg

Zu beachten ist zunächst die Selbstfürsorge: Technikbotschafter/innen klären für sich selbst ab, wieviel Zeit sie einbringen wollen und welche Art des Engagements für sie und ihre Bedürfnisse am besten passt. Sie entscheiden sich in jedem Einzelfall neu. Erst dann werden sie aktiv und lassen sich auf das Gegenüber ein. Dabei haben sie zu berücksichtigen, dass sie bei ihrem Hausbesuch mehrere Personen antreffen können: den/die Nutzer/in, weitere Haushaltsmitglieder oder auch Pflege- oder Betreuungskräfte, die gerade vor Ort tätig sind. Sie versuchen zunächst, speziell die Lebenssituation und zentralen Bedürfnisse des Nutzers/der Nutzerin zu erfassen. Im anschließenden Klärungsprozess findet dann Austausch evtl. auch unter Einbezug der anderen Anwesenden statt: Ziele und Wege der Technikbegleitung werden im Miteinander vereinbart. Erst einmal ins Gespräch gekommen, können über technische Fragen oder das Einrichten von Geräten hinaus auch andere Anliegen und Fragen zur Sprache kommen – hier könnten die Technikbotschafter/innen bei Bedarf Hinweise geben, wer evtl. zu Rate gezogen werden kann.

Folgende recht ausführliche Checkliste zur individuellen Begleitung wurde im Rahmen der Qualifizierung neuer Technikbotschafter/innen in Gelsenkirchen von den Teilnehmenden erarbeitet (Quelle: Protokoll Einstiegseminar).

Im Vorhinein (am besten telefonisch)	
✓	<b>Sich vorstellen</b> → Ich bin von den Technikbotschafter/innen → Hinweis auf Gruppe; evtl. Hinweis auf (z. B. kommunalen) Träger, kostenfreies Angebot; Funktion benennen, z. B. „Ich organisiere die Einsätze“
✓	<b>Optionen zur Wahl stellen</b> → Sie können sich folgende Angebote aussuchen: Schulungen, Sprechstunde, individuelle Begleitung usw.
✓	<b>Konkrete Infos zum Anliegen einholen</b> → Um welches Gerät geht es/um welchen Geräte-Typ? Welches Problem soll behoben werden?
✓	<b>Mögliche Einschränkungen erfragen</b> → diplomatisch: Gibt es etwas zu berücksichtigen? Manche von uns haben sich z. B. besonders mit Techniknutzung für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen beschäftigt. Ich könnte denjenigen vermitteln...
Im Kontakt zu Beginn	
✓	<b>Sich persönlich vorstellen</b> → Name/Quartier/Ich bin von den Technikbotschafter/innen → Hinweis auf Gruppe; evtl. Hinweis auf (z. B. kommunalen) Träger, kostenfreies Angebot
✓	<b>Günstige Bedingungen schaffen</b> → Sitzplatz, Bequemlichkeit, Licht, keine laute Geräuschkulisse
✓	<b>Sanfter Einstieg</b> → Wie sind Sie auf uns gekommen?
✓	<b>Anliegen ermitteln</b> → Was ist Ihr Anliegen? z. B. Um welches Gerät geht es? Evtl. auch Anliegen „hinter dem Anliegen“ erfassen, evtl. nachfragen und Eindruck spiegeln (z. B. Wunsch nach Kontakt)
✓	<b>Nach gewünschter Anwendung fragen</b> → Wozu wird das Gerät benötigt?
✓	<b>Bisherige (Technik-)Unterstützer ermitteln</b> → Wer steht/stand bisher zur Unterstützung zur Verfügung?

✓	<b>Welche Ziele sollen erreicht werden?</b> → langfristig? Und: Gibt es Etappenziele?
✓	<b>Konkretisieren</b> → Welches Ziel ist heute erreichbar?
✓	<b>Fragen nach Art der benötigten Unterstützung</b> → erklären, zeigen, aufschreiben, Gerät „einfach nur“ einrichten?
✓	<b>Fähigkeiten des Gegenübers einbeziehen</b> → Was können Sie bereits selbst? Stärken und Beeinträchtigungen gleichermaßen beachten!
<b>Im Kontakt im Verlauf</b>	
✓	<b>Gerät/Anwendung zeigen lassen</b> → Wie hat bisherige Nutzung stattgefunden? Wo gab es Stolpersteine?
✓	<b>Langsam, schrittweise zeigen, wie es geht</b> → aufmerksam sein: Wie viel kann vom Gegenüber aufgenommen werden?
✓	<b>Einüben von neuen Wegen (z. B. Apps)</b> → Ich zeige Ihnen mal bei mir eine App, die ich benutze und die sicher ist.
✓	<b>Ermutigen, eigene Schritte zu tun</b> → Wollen Sie das einmal ausprobieren? Wann? Hinweis auf Techniktreffs
✓	<b>Wissen verfügbar machen</b> → Was passt für das Gegenüber, damit Bedienungswege nicht vergessen werden? Aufschreiben? Zeichnen? Infos dort lassen?
✓	<b>Zum Anwenden auffordern</b> → Erfolg rückmelden, Fehler beheben
✓	<b>Ggf. sicherheitsrelevante Auffälligkeiten in der Wohnung ansprechen</b> → nicht vorhandene Rauchmelder, überlastete Mehrfachsteckdosen? (nur im Sichtbereich)
✓	<b>Ggf. auf andere Technik-Unterstützung hinweisen</b> → kostenfreie Reparaturcafés für defekte Gegenstände im Haushalt; bei Bedarf auch Hinweis auf Dienstleister, mit denen kooperiert wird
<b>Zum Schluss</b>	
✓	<b>Erfolg? Zufriedenheit?</b> → eigene Gefühle benennen, nach Zufriedenheit fragen, ggf. Rückmeldebogen geben, um Rückmeldungen bitten

✓	<b>Um spätere Erfolgsmeldungen bitten</b> → Wenn Sie das nächste Mal ein Foto gemacht haben, schicken Sie es mir doch einmal!
✓	<b>Welche weiteren Anliegen?</b> → Technik und Teilhabe – Teilhabemöglichkeiten im Quartier ins Gespräch bringen (Quartierskonferenzen, Begegnungszentren, Freizeitgruppen)
✓	<b>Weiteres Vorgehen verabreden</b> → erneutes Treffen? „Hausaufgaben“?
✓	<b>Infos hinterlassen mit Kontaktdaten</b> → Flyer, evtl. auch Infos zu Unterstützung allgemein, nur bei Bedarf Verweis auf Beratungsangebote der Stadt oder der Wohlfahrtsverbände oder auf Initiativen im Quartier

Tab. 6.2: Checkliste für individuelle Begleitungen

Individuelle Begleitungen stellen besondere Anforderungen an die Engagierten – speziell in Bezug auf die Gestaltung der Kommunikation mit den Nutzer/-innen. Sie bieten den Technikbotschafter/-innen aber auch die Möglichkeit für persönlich bereichernde Begegnungen und Erfolgserlebnisse (siehe dazu Kap. 6.6 zu den Notizen in den Einsatztagebüchern der Technikbotschafter/-innen).

### 6.3.4 Sonstiges Programm in den Techniktreffs

Zunächst liegt es auf der Hand, dass die bisher beschriebenen Formate wie Schulungen, Sprechstunden und auch individuelle Begleitungen der Technikbotschafter/-innen ebenso in den eigens eingerichteten Techniktreffs, in denen technische Geräte zum Ausprobieren aufgestellt sind, stattfinden können. Darüber hinaus wurden auf Konferenzen des QuartiersNETZ-Projekts Ideen gesammelt, für welche Programmideen Bürger/-innen in die Techniktreffs kommen würden bzw. was sie sich selbst vorstellen könnten, dort anzubieten. Diese geäußerten Anregungen gehen in zwei Richtungen: Zum einen werden Programmideen genannt, bei denen Techniklernen im Vordergrund steht und es das Ziel ist, z. B. den Umgang mit bestimmten Geräten und Anwendungen zu lernen. Zum anderen geht es um Programmideen, bei denen der Einsatz von Technik eher im Hintergrund geschieht. Hier ist Techniknutzung Mittel zum Zweck. Hier ein paar Beispiele zur Anregung (Tab. 6.3).

Techniklernen im Vordergrund (Ziel)	Technik im Hintergrund (Mittel)
Schulungen zu: Laptop, Tablet, Smartphone, Digitaler Quartiersplattform, Smart-TV, Haushaltsgeräten, Digitalkamera, E-Book-Reader	Reisen online buchen und Reiseberichte mit Diashow erstellen
Sicherheitstechnik im Haus mit einfachen Mitteln (Nachtlicht, Fensterschlösser, Kameras, Brandschutz...)	Spielen, z. B. Bingo
Digitalisierung von alten Fotos, Schallplatten, CDs	Kochen mit dem Thermomix
Webseiten erstellen	Basteln, Handarbeiten (mit Youtube-Videos)
Skype-Schulungen	Gedächtnistraining (geeignete Apps)
Vorstellung nützlicher Apps	Fotobuch erstellen
Orientierung und Spielregeln in digitaler Welt; Datenschutz	Ahnentafel und Stammbuch erstellen (Familienforschung)
Bildbearbeitung	Sprachen lernen
Reparaturwerkstatt	Kinonachmittage/-abende zu interessierenden Themen – mit Austausch

Tab. 6.3: Programmideen für einen Techniktreff

Es sind nicht nur Techniktreffs, die sich für die Realisierung der o.g. Ideen eignen. Als hilfreich erweist es sich, wenn durch die Vernetzung von Einrichtungen etliche Räumlichkeiten zur Nutzung zur Verfügung stehen, in denen sich Personen treffen können, um weitere Ideen umzusetzen.

## 6.4 Zusammenarbeit mit (technischen) Dienstleistern im Quartier

Die Technikbotschafter/innen verstehen sich als bürgerschaftlich Engagierte, die einfache Dienstleistungen erbringen, beispielsweise zeigen, wie eine Technik genutzt werden kann. Bei größeren technischen Problemen verweisen sie an professionelle Dienstleister, mit denen sie Kontakt halten und Austausch pflegen. Die Kontaktpflege mit Handwerksbetrieben, Unternehmen und anderen Dienstleistern im Quartier ist eine zusätzliche Aufgabe und Herausforderung sowohl für die Engagierten als auch für die jeweiligen Trägerorganisationen. Als Anknüpfungspunkte bieten sich ggf. bereits bestehende Verbünde aus Dienstleistern in den Quartieren an (siehe Handbuch 2). Erfahrungsgemäß braucht es einige Zeit, bis die Betriebe die Einbindung in übergreifende Quartiersnetzwerke als Gewinn erleben. Um dies zu erreichen, sind weitere Aktivitäten erforderlich (siehe Handbuch 3 – WIR im Quartier). Sind hier aber erst einmal Verbindungen geknüpft, können die Netzwerkpartner langfristig als Sponsoren oder Unterstützer von Quartiersentwicklung angesprochen werden (vgl. dazu Heite & Bubolz-Lutz, 2018).

Die Kooperation mit professionellen Dienstleistern setzt zunächst auf die Anerkennung der Besonderheit des bürgerschaftlichen Engagements und der damit verknüpften Haltung von nachbarschaftlicher Solidarität. Neben der Kooperation mit Pflegedienstleistern, die als Techniklots/innen tätig sind (siehe Kap. 3.5) ist aus Sicht der Technikbotschafter/innen eine Kooperation mit technisch versierten Dienstleistern deshalb interessant, weil sie dadurch Rückhalt im Umgang mit technischen Problemen erfahren. Im Austausch mit den Professionellen erweitern sie ihr Wissen und ihre Kompetenzen. Sie wissen es zu schätzen, dass sich Netzwerke entwickeln, wodurch bei technischen Problemen über Nachfragen auf kurzem Weg schnelle Hilfe erfolgen kann.

Aus Sicht der professionellen Dienstleister könnte die Kooperation mit den Engagierten ebenfalls Vorteile haben. In Handbuch 2 (Kap. 4) wird dies unter dem Aspekt der intendierten Synergieeffekte ausführlicher dargestellt und diskutiert. Wichtig erscheint hier, dass sich die Grenzen zwischen einer bürgerschaftlichen Solidaritätsleistung und einer professionellen Tätigkeit nicht verwischen und die Art der Kooperation jeweils individuell ausgehandelt wird.



## 6.5 Praxisbegleitung für Technikbotschafter/innen

Auch wenn sich die Technikbotschafter/innen oftmals als selbstorganisierte Initiative begreifen, sind sie im Prinzip doch auf einen sichernden Rahmen angewiesen, um sich auf Dauer im Zusammenspiel mit den anderen Akteuren zu etablieren. Bei der Beratung bzw. fachlich ausgerichteten Praxisbegleitung (in Gelsenkirchen vom Generationennetz Gelsenkirchen e. V. gestellt) fallen vielfältige Aufgaben an, auf die bereits in Kapitel 2.5 hingewiesen wurde. In Ergänzung dazu erscheint es in der Praxis- und Ausbauphase wichtig, besonders auf die Selbstfürsorge der Freiwilligen hinzuweisen und Strukturen sowie kontinuierliche Routinen zu schaffen, die darauf zielen:

- den Schutz der Privatsphäre zu gewährleisten (Dosierung der persönlichen Kontakte mit den Anfragenden; keine Herausgabe persönlicher Telefonnummern)
- auf Freude und Motivation zum Engagement zu achten (kein Engagement, das den eigenen Bedürfnissen und Gefühlen entgegensteht)
- die Kompetenzen der Einzelnen zum Tragen zu bringen
- eventuell auftretende Überforderung im Engagement zu erkennen und hierzu das Gespräch zu suchen und
- im Krisenfall Gesprächsmöglichkeiten, Beratung und Fallbesprechungen vorzuhalten

Der kontinuierliche gegenseitige Austausch in der Technikbotschafter-Initiative stärkt, ermöglicht Kontakte und gibt Sicherheit im Engagement. Die fachliche Begleitung und Beratung sichert den Rahmen – beim Aufbau der Initiative sind hier mehr zeitliche Ressourcen notwendig als zu einem späteren Zeitpunkt. Zu Beginn des Engagements sorgen die Fachkräfte vor allem für das Gelingen des Übergangs von der Vorbereitungsphase ins Handeln. Hier sind sie damit beschäftigt, die Motivation der Freiwilligen zu stärken, indem sie zur Verfügung stehen, um Probleme und Fragen der Praxis gemeinsam zu reflektieren, die Vision der Initiative wach zu halten und die Qualität des Engagements zu sichern.

Neben den begleitenden Fachkräften der Trägerorganisation sind es die Technikbotschafter/innen selbst, die sich im persönlichen und fachlichen Austausch

gegenseitig stärken und voneinander lernen. Im Rahmen der Entwicklung von zunehmender Selbstorganisation der Initiative werden mehr und mehr konkrete Aufgaben von den Engagierten selbst übernommen (z. B. die Planung von Austauschtreffen). Auch wenn den Engagierten selbst die Leistungen der Trägerorganisation (wie Bereitstellung von Räumlichkeiten, Aufnahme der Angebote ins Programm) nicht immer bewusst sind, ist die Sicherstellung der Rahmenbedingungen für die Nachhaltigkeit der Initiative wichtig. Vor allem das Wissen darum, bei aufkommenden Problemen nachfragen zu können, ermutigt die Engagierten, auch ungewohnte Wege zu gehen und ihre eigenen Ideen in die Tat umzusetzen.

## 6.6 Evaluation der Praxis

Um die Engagementpraxis von Technikbegleitung für alle Beteiligten zufriedenstellend zu gestalten und ggf. positive Veränderungen vorzunehmen, sollte sie in regelmäßigen Abständen evaluiert, d. h. überprüft und kritisch reflektiert werden. Als Gegenstand der Evaluation bietet sich zum einen die Bewertung der Engagementpraxis durch die Engagierten selbst an. Zum anderen können die Nutzer/innen von Technikbegleitung das Angebot bewerten. Mögliche Formen der Evaluation sind eine *Selbstevaluation* der Initiative – durchgeführt z. B. von der fachlichen Begleitung – als auch eine *Fremdevaluation* durch externe Expert/innen. Außerhalb von Forschungsprojekten haben Initiativen jedoch selten die Möglichkeit, auf Expert/innen von außerhalb zurückgreifen zu können und müssen praktikable Lösungen finden.

In diesem Kapitel werden hierzu einige Anregungen gegeben: Was gilt es zu beachten, wenn die Freiwilligen ihr Engagement selbst evaluieren (Kap. 6.6.1) und welche Aspekte sind im Hinblick auf eine Evaluation aus der Nutzer/innenperspektive besonders relevant (Kap. 6.6.2). Schon jetzt sei angemerkt: Die Durchführung einer Nutzer/innenbefragung, wie sie im QuartiersNETZ-Projekt durchgeführt wurde, erfordert sozialwissenschaftliche Expertise, die in der Regel von außen kommen muss.

### 6.6.1 Reflexion in Bezug auf das eigene Engagement

Ein sinnvolles Orientierungsinstrument, um die eigene Technikbegleitungs-Initiative aber auch andere Formate zu reflektieren, stellt das Konzept der „Qualitätsziele moderner SeniorInnenarbeit und Altersbildung“ dar (Köster,

Schramek & Dorn, 2008). Die darin enthaltenen zwölf Qualitätsziele wurden gemeinsam mit Älteren und Beteiligten aus good-practice-Projekten erarbeitet, um Merkmale einer modernen und zukunftsfähigen Gestaltung von Projekten und Initiativen mit Beteiligung von Älteren abzubilden (siehe Abb. 6.6).



Abb. 6.6: „Qualitätsziele von moderner SeniorInnenarbeit und Altersbildung“  
(Quelle: Köster & Miesen, 2014, S. 51)

Die zwölf Qualitätsziele sind drei Bereichen zuzuordnen: der Zugangsqualität, der Durchführungsqualität und der Transferqualität. Bezogen auf eine Technikbegleitungsinitiative wäre z. B. unter dem Aspekt der Zugangsqualität zu fragen, ob der Einstieg in das Engagement als Technikbotschafter/in über die Einstiegsseminare für Interessierte gut zugänglich ist. Unter dem Aspekt der

Durchführungsqualität lässt sich fragen, ob z. B. die Entwicklungswerkstatt den Anforderungen der Engagierten an die Durchführung von Veranstaltungen und Projekten entspricht. In Bezug auf die Transferqualität ist zu reflektieren, inwiefern ein Transfer des Gelernten in die Praxis ermöglicht wird.

Viele Qualitätsziele im Bereich *Zugangsqualität* sind bereits bei der Werbung neuer Interessierter fürs Engagement zu beachten und sollten daher in den ersten Terminen der Entwicklungswerkstatt von der Moderation thematisiert werden. Sie beziehen sich auf die gut aufzufindenden Informationen über das Angebot (Öffentlichkeitsarbeit) und die Anlage des Angebots selbst.

- Werden z. B. für das Engagement, für das sich meist eher Männer interessieren (Jokisch & Wahl, 2016, S. 9; Stiel et al., 2018), auch explizit Frauen angesprochen - auch jüngere und ältere Personen, Menschen mit Migrationsgeschichte?
- Wo und wie wird auf das Angebot aufmerksam gemacht?

Es lohnt, genau hinzuschauen, wer an den Einstiegsseminaren teilnimmt und wer nicht. Ggf. ist die Ansprache zu verändern oder zu ergänzen. Die Qualitätsziele eins und drei lassen sich in einer Vorstellungsrunde beim Einstiegsseminar thematisieren:

- Was ist unser Bild vom Alter – gerade, wenn wir an Techniknutzung denken?
- Was sind meine persönlichen Motive für das Engagement?
- Welche besonderen Stärken bringe ich aufgrund meiner Biografie ein?

Die *Durchführungsqualität* kann bezogen auf die Einstiegsseminare aber auch auf die begleitende Entwicklungswerkstatt (oder weitere eingeführte Formate) evaluiert werden. Reflexionsfragen können sein:

- War der Rahmen der Veranstaltung (Raum, Material, Medien) lernförderlich?
- War das heute behandelte Thema interessant?
- Habe ich etwas Neues gelernt?
- Konnte ich die anderen Teilnehmenden (besser) kennenlernen?
- Gab es genug Raum zum informellen Austausch?
- Konnte ich meine Fähigkeiten und Ideen so einbringen wie ich wollte?

Begleitend für die Praxisphase des Einstiegsformats „Kombi-Variante“ (siehe Kap. 3.4) wurde im QuartiersNETZ-Projekt ein „Einsatztagebuch“ entwickelt, in welchem die Technikbotschafter/innen Zwischenschritte ihrer Entwicklung im Engagement festhalten und reflektieren können (siehe Anhang 6). Die dort zu findenden Impulse zum Nachdenken wurden auf dem Hintergrund der Qualitätsziele formuliert, z. B.

- Das gefällt mir an meinem Engagement als Technikbotschafter/in besonders gut...
- Das gefällt mir an meinem Engagement als Technikbotschafter/in nicht...
- Aus heutiger Sicht kann ich sagen, im Einstiegsseminar haben mir folgende Informationen/Inhalte gefehlt...
- Aus heutiger Sicht kann ich sagen, besonders geholfen haben mir diese Informationen/Inhalte aus dem Einstiegsseminar: ...
- Die begleiteten Einsätze zu Beginn waren...
- Das möchte ich unbedingt noch lernen..., weil...
- Wenn ich mal Probleme hatte, wer oder was hat mir geholfen...
- Das würde mir mein Engagement als Technikbotschafter/in erleichtern...
- Was ich noch loswerden möchte...

Die Einsatztagebücher sind eine gute Grundlage, um z. B. in der Entwicklungswerkstatt nach spätestens einem halben Jahr im Engagement eine erste Zwischenbilanz zu ziehen und evtl. Kurskorrekturen vorzunehmen.

### Kommentare: Ausschnitte aus den Einsatztagebüchern der Technikbotschafter/innen



- „Ich lerne selbst jedes Mal etwas dazu.“
- „Begleitung wurde sehr gerne angenommen. Für alle hatte es nebenbei auch Unterhaltungswert.“
- „Verständnisprobleme manchmal bei recht ‚hochaltrigen Schülern‘ (selten)“
- „Die Dame war sehr aufgeschlossen, hatte Vertrauen und freute sich.“

- „Ergebnis: neue separate Sicherung für Rechner und Router, neuer Drucker und SAT-Anlage für den ungestörten Fernsehempfang. Eine leckere Tasse Kaffee auf der neuen Terrasse gab es dazu.“
- (auf die Frage, was ihnen besonders gut am Engagement gefällt:) „Die Begeisterung der Teilnehmer, und dass sie unser Angebot so toll mit 50 Teilnehmern pro Veranstaltung angenommen haben. Toll.“
- (Was nicht gefällt:) „Dass Hilfesuchende mich morgens um 8 Uhr anrufen und fragen ob ich nicht jetzt zur Hilfe vorbeikommen könnte.“ (→ Selbstschutz!)
- „Die Fernseher sind fertig und laufen. Das Gerät im Schlafzimmer ist alt und noch ein Gerät mit Bildröhre und hat keinerlei Adapterstecker für den digitalen SAT-Receiver. Hier muss das ganze Gerät erneuert werden. Das habe ich versucht zu erklären. ‚Dass die immer nach so kurzer Zeit alles ändern müssen‘ war die Antwort. Ich sagte: ‚Diese kurze Zeit ist immerhin schon über 50 Jahre, da darf auch mal was erneuert werden.‘“
- „Technik ist nicht Amirs Ding: Sonntagmorgen hat er den gebraucht gekauften Tiefkühlschrank nach einer angemessenen Ruhepause von acht Stunden eingeschaltet und war ganz aufgeregt, dass eine rote Warnlampe leuchtete. Also auf nach Neustadt. Bei unserer Ankunft war das Warnlicht natürlich schon aus und im Schrank war bereits eine Temperatur von -10° erreicht. Alles roger!“ [Name und Ort geändert]

*(Quelle: Einsatztagebücher der Technikbotschafter/innen aus Gelsenkirchen)*

Bei der Betrachtung der *Transferqualität* geht es vor allem um die Übertragbarkeit und Anwendung des Gelernten in die Praxis, d. h. ins Engagement. Diesen hier beispielhaft ausgewählten Fragen stellt sich eine Technikbegleitungs-Initiative in Bezug auf Transferqualität verstärkt in der Ausbauphase:

- Existieren genügend Austausch- und Reflexionsmöglichkeiten für die Engagierten über die Erfahrungen im Engagement?
- Werden bürgerschaftlich Engagierte systematisch gewonnen und wird ihnen möglichst zeitnah eine adäquate Vorbereitung zuteil?
- Sind Lern- und Engagementsequenzen miteinander verbunden?

- Ergreifen die Engagierten selbst die Initiative? Werden sie zum Tätigsein ermutigt?
- Stellen sich die Engagierten die Frage: Welche Kompetenzen besitze ich? In welche Aktivitätsfelder kann ich die Kompetenzen einbringen?

Eine selbstkritische Reflexion, inwiefern im Engagement der Technikbotschafter/innen die hier dargestellten zwölf Ziele des Qualitätsrades ihren Niederschlag finden, kann dazu beitragen, das eigene Handeln kontinuierlich zu verbessern.

## 6.6.2 Erfassung der Resonanz bei den Nutzer/innen

Für Kooperationspartner und mögliche Geldgeber ist meist von Interesse, wer schon vom Angebot Technikbegleitung erreicht oder noch nicht erreicht wird, mit welchen der Angebotsformen und wie Nutzer/innen auf die Initiative aufmerksam geworden sind. Diese Informationen haben im QuartiersNETZ-Projekt auch die Engagierten als sehr motivierend empfunden (besonders wie viele Personen aus dem „eigenen“ Quartier erreicht worden sind). Eine Nutzer/-innenbefragung durchzuführen bedarf jedoch, wie eingangs erwähnt, sozialwissenschaftlicher Expertise und kann möglicherweise nicht aus der Initiative heraus geleistet werden. Vielleicht gibt es in Ihrem Umfeld jedoch Hochschulen, an denen Studierende der Sozialen Arbeit, Sozialwissenschaften, Soziologie oder Statistik, betreut von ihren Dozent/innen, auf der Suche nach Projekten für Haus- oder Abschlussarbeiten sind und sich eine Win-Win-Situation ergeben kann.

Die Erfahrungen aus dem QuartiersNETZ-Projekt, in dem die Nutzer/innenbefragung gemeinsam mit Sozialwissenschaftler/innen der FH Dortmund durchgeführt wurde, kann zumindest Anregung sein für die Fragestellungen und Konzeption.

*Fragestellungen* einer Nutzer/innenbefragung Technikbegleitung können sein:

- Wie viele Nutzer/innen hat die Initiative (in einem bestimmten Zeitraum)?
- Wer sind die Nutzer/innen (aus welchem Quartier, Selbsteinschätzung Technikkompetenz, Alter, Geschlecht, Mehrheitsbevölkerung oder auch Personen mit Migrationsgeschichte, Bildungsgrad, Armutsgefährdung, gesundheitlicher Status etc.)?

- Welche der Angebotsformate werden wie häufig genutzt?
- Wie sind die Nutzer/innen auf die Angebote aufmerksam geworden?

Die *Konzeption* einer Befragung der Nutzer/innen setzt eine Entscheidung darüber voraus, wie der Zugang zu den Nutzer/innen gewählt werden soll. Im Beispielprojekt hat man sich für eine schriftliche Befragung der Nutzer/innen entschieden. Dazu wurde ein Fragebogen gemeinsam mit allen Beteiligten entwickelt und vorab getestet und ein fest definierter Befragungszeitraum festgelegt. In dieser Zeit haben die Technikbotschafter/innen am Ende eines Kontakts (Schulung, Sprechstunde, individuelle Begleitung) den Fragebogen in einem frankierten Rückumschlag – zur Vertrauensbildung mit dem Logo der Trägerinitiative versehen – übergeben und zur freiwilligen und anonymen Teilnahme ermutigt. Die Nutzer/innen konnten den Fragebogen so an einem Ort und zu einem Zeitpunkt ihrer Wahl ausfüllen und zurücksenden (und nicht etwa unter Zeitdruck und vor den Augen der Technikbotschafter/innen). Die eingegangenen Fragebögen wurden dann erfasst, bereinigt und ausgewertet und die Ergebnisse den Engagierten und ggf. der Trägerorganisation und Kooperationspartnern zurückgespiegelt. Wichtig erscheint, daran eine gemeinsame Reflexion mit den Technikbotschaftern anzuschließen, etwa im Hinblick auf die Frage, welche Nutzergruppen bisher nicht erreicht werden und welche Wege der Öffentlichkeitsarbeit zukünftig verfolgt werden sollen.

Vorteil dieser Variante ist, dass der zeitliche Aufwand zur Durchführung der Befragung überschaubarer ist als beispielsweise bei Telefoninterviews. Allerdings sind die Rückläufe bei schriftlichen Befragungen in der Regel geringer und es entstehen Druck und Portokosten. Telefoninterviews mit den Nutzer/innen sind, sofern sie ihre Kontaktdaten auf Listen angegeben und entsprechenden Telefonaten zugestimmt haben, kostengünstiger in der Durchführung, insofern kaum Material- und Portokosten anfallen. Sie haben meist höhere Antwortraten, erfordern jedoch auch einen hohen personellen und zeitlichen Aufwand. Online-Befragungen der Nutzer/innen von Technikbegleitung sind kein geeigneter Zugangsweg, da sie die Medien- und Technikkompetenz voraussetzen, die die Nutzer/innen erst noch erwerben wollen. Hier würden nur Antworten der fortgeschrittenen Nutzer/innen eingehen und die Befragungsergebnisse verzerren.

Als Anhang finden Sie in diesem Handbuch zum Nachvollziehen den verwendeten Fragebogen (Anhang 7).



## 7 Ausblick – Zukunftsfähigkeit durch Strukturentwicklung

Technikbegleitung versteht sich nicht nur als technische Unterstützungsleistung für einzelne ältere Menschen, sondern ebenso als ein Impuls zur Förderung von (digitaler und sozialer) Teilhabe. So hat die Nutzer/innenbefragung ergeben, dass die Technikbotschafter/innen auch diejenigen Gruppen erreicht haben, die eher technikferner sind und von „klassischen“ Bildungsangeboten (z. B. einem VHS-Kurs) vermutlich eher nicht erreicht worden wären. Dies erhärtet die These, dass Technikbegleitung – über die Ermutigung zur Techniknutzung hinaus – Teilhabechancen im Alter verbessern kann.

Technikbegleitung kann etwas bewirken, sowohl für den Einzelnen als auch für das Zusammenleben im Quartier, im Dorf, im Landkreis und in der Stadtgesellschaft. Technikbegleitung hat – wie in diesem Handbuch deutlich werden sollte – viel mit Lernen zu tun: Sowohl für die Technikbotschafter/innen und Techniklots/innen als auch für die älteren Nutzer/innen ergeben sich Lernherausforderungen und Lerngewinne besonderer Art:

- **Soziales Lernen:** In Bezug auf das soziale Leben stehen die Achtsamkeit für das Gegenüber und die Solidarität der Generationen im Mittelpunkt.
- **Technik- und Medienkompetenz:** Hier geht es um den kompetenten Umgang mit Geräten und digitalen Medien – für ein selbständiges Leben im Alter und die Erweiterung von Handlungsspielräumen.
- **Entwicklung von Techniksoveränität:** Über die Entwicklung von Fähigkeiten zur Techniknutzung hinaus werden hier im Dialog in Bezug auf die Technik sowohl Ängste abgebaut als auch kritische Distanz gefördert, mit Wissen um die eigenen Rechte als Techniknutzer/in.
- **Reflexivität:** Kritische Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Wandlungsprozessen, den dahinterliegenden Werten, den Geschäftsmodellen und den Möglichkeiten der Mitgestaltung einer „Gesellschaft des langen Lebens“ (Stöckl, Kicker-Frisinghelli & Finker, 2016).

Zur Förderung von (digitaler und sozialer) Teilhabe Älterer im Quartier sind – so konnte aufgezeigt werden – aber auch die Multiplikatoren, die Organisationen und Kommunen mit Lernherausforderungen vor Ort konfrontiert.

Um eine weiterführende gezielte Verbreitung von Technikbegleitung einzuleiten, ist darüber nachzudenken, welche übergreifenden Bedingungen dazu notwendig sind. Unstrittig ist, dass Technikbegleitung im Sinne der Förderung von Teilhabemöglichkeiten und Techniksoveränität sich auf Dauer nur verbreiten kann, wenn auf den verschiedenen Ebenen Strategien erdnen und Strukturen geschaffen werden, die diesen Prozess kontinuierlich unterstützen – auf der Ebene von Quartier und Stadtteil sowie in ländlichen Räumen, aber auch auf Landes- und Bundesebene.

Damit sich das Freiwilligenprofil „Technikbegleitung“ weiter entwickeln und systematisch verbreiten kann, braucht es nicht nur die hier detailliert beschriebene Verankerung vor Ort, sondern auch übergreifende Unterstützungsstrukturen, die das in der Forschung und Praxis entwickelte Wissen all denen verfügbar machen, die eine entsprechende Initiative aufbauen möchten. Seit Sommer 2017 ist im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend eine Servicestelle für Bildung und Digitalisierung im Alter bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) in Bonn eingerichtet worden. Hier wird – u. a. auf der Internetplattform [www.wissensdurstig.de](http://www.wissensdurstig.de) – das bereits vorhandene Wissen zu „Alter und Digitalisierung“ gebündelt, aufbereitet und öffentlich zugänglich gemacht (BAGSO, 2018).

Zusätzlich sinnvoll wäre allerdings die Einrichtung entsprechender Anlaufstellen oder Netzwerke auf Landesebene. Hier könnte in besonderer Weise der Erfahrungsaustausch und Wissenstransfer der Kommunen und einzelnen Initiativen im Vordergrund stehen, ebenso die Qualifizierung von Multiplikator/innen, die Technikbotschafter-Initiativen auf- und ausbauen wollen. Solche übergreifenden Systeme sichern Kontinuität – sie bieten Stabilität, Orientierung und Kompetenzentwicklung nach innen und Vernetzungsmöglichkeiten und Transparenz nach außen, z. B. durch gezielte gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit. Zu ihrem Aufbau ist allerdings bei potenziellen Geldgebern deren Notwendigkeit beharrlich zu kommunizieren. Um hier erfolgreich zu sein, wäre ein Zusammenschluss interessierter und engagierter Akteure in den Bundesländern ein erster wichtiger Schritt. Die o.g. BAGSO-Servicestelle bietet hierzu eine Plattform, um sich entsprechend zu vernetzen und andere Initiativen aufzufinden (BAGSO, 2017b).

Die Vision von QuartiersNETZwerken entspringt einem inter- und transdisziplinären Projekt und Programm. Wissenschaftler/innen, Praktiker/innen und Bürger/innen unterschiedlicher Fach- und Denkrichtungen und Interessen haben in einem Zusammenspiel etwas Neues entwickelt, das mehr ist als die „Summe der Teile“. Alle wollten gemeinsam einen Beitrag zu einer zukunftsfähigen Stadtentwicklung leisten, bei der keiner „durchs Netz fällt“. Im Austausch miteinander und im Miteinander von Freiwilligen, professionellen Dienstleistern und der Kommune sollten Synergieeffekte entfaltet werden, die gegenüber Einzelaktivitäten für alle Beteiligten einen Mehrwert erbringen. In Transferberatungen wurde in weiteren NRW-Kommunen die Idee von Technikbegleitung aufgegriffen und auf andere Kontexte hin weiterentwickelt (z. B. Besuchsdienste in Kirchengemeinden). Auch solche Transferberatungen sind als Teil einer Strukturentwicklung sinnvoll und wirksam.

Wer den Ansatz Technikbegleitung als bürgerschaftlich motivierten Impuls aufgreifen und für seinen eigenen Kontext nutzen will, hat im Austausch mit allen Beteiligten zweierlei zu leisten: zum einen, seiner eigenen Richtung zu folgen, zum anderen aber auch, offen zu sein für bisher unbekannte Ansätze aus anderen Denkrichtungen und Disziplinen. Für die Entwicklung von Technikbegleitung hat sich ein solches Vorgehen bewährt. Deshalb wollen wir Mut machen: zum Gespräch mit unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen, zum Austausch mit anderen ähnlich engagierten Personen und Initiativen, zu Gesprächen und Kooperationen mit Bildungsinstitutionen und Wohlfahrtsverbänden, zum Einfordern von Unterstützungsstrukturen auch auf politischer Ebene. Bürgerschaftliches Engagement braucht verlässliche Strukturen, die die Umsetzung der Idee auf lange Sicht unterstützen und so für Qualitätsentwicklung, Verbreitung und Vernetzung sorgen.

# Literaturverzeichnis

- Antonovsky, A. (1997). *Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen: dgvt Verlag.
- Apfelbaum, B., Efker, N. & Schatz, T. (2016). *Technikberatung für ältere Menschen und Angehörige. Praxis-Tipps für ein Service-Angebot in der Kommune*. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge.
- Arbeitsgruppe „Bildung im und für das Alter“. (2016). *Dokumentation zum Fachgespräch „Digitale Kompetenz älterer Menschen“*. Zugriff am 26.06.2018. Verfügbar unter [http://www.iss-ffm.de/lebenswelten/zusammenhalt/m\\_571](http://www.iss-ffm.de/lebenswelten/zusammenhalt/m_571)
- ARD/ZDF-Medienkommission. (2018). *ARD-ZDF Onlinestudie*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>
- Baacke, D. (1998). *Zum Konzept und zur Operationalisierung von Medienkompetenz*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter [http://www.produktive-medienarbeit.de/ressourcen/bibliothek/fachartikel/baacke\\_operationalisierung.shtml](http://www.produktive-medienarbeit.de/ressourcen/bibliothek/fachartikel/baacke_operationalisierung.shtml)
- BAGSO. (2012). *Wegweiser durch die digitale Welt für ältere Bürgerinnen und Bürger* (7. Auflage). Bonn: BAGSO.
- BAGSO. (2017a). *BAGSO-Positionspapier: Ältere Menschen in der digitalen Welt*. Zugriff am 29.11.2017. Verfügbar unter [http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Positionen/2017/BAGSO\\_Positionspapier\\_AEltre\\_Menschen\\_Digitale\\_Welt\\_10.2017.pdf](http://www.bagso.de/fileadmin/Aktuell/Positionen/2017/BAGSO_Positionspapier_AEltre_Menschen_Digitale_Welt_10.2017.pdf)
- BAGSO. (2017b). *Servicestelle Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen*. Verfügbar unter <http://www.bagso.de/aktuelle-projekte/servicestelle-digitalisierung-und-bildung-fuer-aeltere-menschen.html>
- BAGSO. (2018). *Wissensdurstig.de*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter <http://www.wissensdurstig.de/>
- Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1989). Optimierung durch Selektion und Kompensation. *Zeitschrift für Pädagogik*, 35 (1), 85–105.
- Bauer, A. & Reiners, D. (2009). Zum Lernen ist es nie zu spät. Oder: Altes Hirn – was heißt das schon?! Betrachtungen aus neurowissenschaftlicher Perspektive. In K. Brauer & G. Korge (Hrsg.), *Perspektive 50plus?* (S. 55–70). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Baumgartner, P., Häfele, H. & Maier-Häfele, K. (2002). *E-Learning Praxishandbuch. Auswahl von Lernplattformen: Marktübersicht – Funktionen – Fachbegriffe*. Innsbruck: Studienverlag.

- Behrendt, J. & Titz, C. (2008). Lernen im hohen Erwachsenenalter. In W. Schneider & M. Hasselhorn (Hrsg.), *Handbuch der pädagogischen Psychologie* (S. 126–135). Göttingen: Hogrefe.
- Berndt, A. (2001). Fremdsprachengeragogik: Ontogenetische Grundlagen des Sprachenlernens im Alter. *NM: Neusprachliche Mitteilungen aus Wissenschaft und Praxis*, 54 (2), 77–84.
- Bubolz-Lutz, E. (2013). Im Alter anders lernen. In J. Stiel, H. Rüßler, D. Köster & E. Heite (Hrsg.), *Lebensqualität Älterer im Wohnquartier. Dokumentation der Fachtagung vom 27. Juni 2013* (S. 10–15). Dortmund.
- Bubolz-Lutz, E. (2017). Non-formal selbstbestimmt. Selbstbestimmtes Lernen im Alter am Beispiel des „Denk-Raum 50 plus“. *DIE – Zeitschrift für Erwachsenenbildung*, 24 (4), 30–33.
- Bubolz-Lutz, E., Cosack, A., Grote, S. & Wattad, D. (2015). *Patientenbegleitung. Handbuch zum Aufbau von Initiativen zur Begleitung alleinstehender Älterer in Übergangssituationen*. Lengerich: Pabst Science Publishers.
- Bubolz-Lutz, E., Göksen, E., Kricheldorf, C. & Schramek, R. (2010). *Geragogik. Bildung und Lernen im Prozess des Alterns*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Bubolz-Lutz, E., Mester, B., Schramek, R., Streyl, H. & Wenzel, S. (2015). *Pflegebegleitung. Handbuch*. Lengerich: Pabst.
- Bubolz-Lutz, E. & Mörchen, A. (2013). Die Entwicklungswerkstatt für kommunale Engagementstrategien. Strukturen, Prozesse, Wirkungen und Ergebnisse. In E. Bubolz-Lutz & A. Mörchen (Hrsg.), *Zukunftsfaktor Bürgerengagement. Impulse - Konzepte - Ergebnisse* (S. 62–89). Witten: FoGera.
- Bubolz-Lutz, E. & Steinfort, J. (2005). *Partizipative Curriculumentwicklung. Zwischen Selbstbestimmung und Ergebnisvorgaben in Projekten*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter <http://www.pflegebegleiter.de/wp-content/uploads/2010/08/Partizipative-Curriculumentwicklung-28.04.2005.pdf>
- Bubolz-Lutz, E. & Steinfort-Diedenhofen, J. (2018). Freiwilliges Engagement als Lernfeld im Alter - ein geragogisches Handlungsfeld. In R. Schramek & J. Steinfort-Diedenhofen (Hrsg.), *Alter(n), Lernen, Bildung. Theorien, Konzepte und Diskurse* (S. 227–236). Stuttgart: Kohlhammer.
- Bubolz-Lutz, E. & Stöckl, C. (2017). Sozialgeragogische Perspektiven: Folgerungen aus einem lebensweltlichen und relationalen Bildungsverständnis. In C. Stöckl (Hrsg.), *Ältere Menschen in der Wissensgesellschaft. Die Bedeutung von Nicht-Wissen* (S. 113–122). Graz: Grazer Universitätsverlag Leykam.

- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. (2010). *Mediennutzung von Migranten in Deutschland*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/WorkingPapers/wp34-mediennutzung-von-migranten.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/WorkingPapers/wp34-mediennutzung-von-migranten.pdf?__blob=publicationFile)
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (2018). *Neugierig bleiben! Bildung und Lernen im Alter*. Bonn.
- Bundesministerium für Familie, Senioren & Frauen und Jugend. (2016). *Zweiter Engagementbericht 2016. Demografischer Wandel und bürgerschaftliches Engagement: Der Beitrag des Engagements zur lokalen Entwicklung*. Freiburg.
- Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur. (2018). *Der Breitbandatlas*. Zugriff am 30.07.2018. Verfügbar unter <https://www.bmvi.de/DE/Themen/Digitales/Breitbandausbau/Breitbandatlas-Karte/start.html>
- Carstensen, L. (1991). Socioemotional selectivity theory. Social activity in life-span context. *Annual Review of Gerontology and Geriatric*, 195–217.
- Deci, E. & Ryan, R. M. (1993). Die Selbstbestimmungstheorie der Motivation und ihre Bedeutung für die Pädagogik. *Zeitschrift für Pädagogik*, 39 (2), 223–238.
- Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet. (2016). *DIVSI Ü60-Studie. Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland*. Hamburg.
- Deutschland sicher im Netz & BAGSO. (2017). *Digital Kompass: Material-Fundgrube*. Zugriff am 29.11.2017. Verfügbar unter <https://www.digital-kompass.de/material-fundgrube>
- Dietrich, S. (1999). Selbstgesteuertes Lernen – eine neue Lernkultur für die institutionelle Erwachsenenbildung? In E. F.-B. Stephan Dietrich (Hrsg.), *Selbstgesteuertes Lernen - auf dem Weg zu einer neuen Lernkultur* (S. 14–23). Frankfurt am Main: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (DIE).
- Erpenbeck, J., Sauter, S. & Sauter, W. (2015). *E-Learning und Blended Learning. Selbstgesteuerte Lernprozesse zum Wissensaufbau und zur Qualifizierung*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Faulstich, P. (2013). *Menschliches Lernen. Eine kritisch-pragmatistische Lerntheorie*. Bielefeld: transcript.
- FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam „QuartiersNETZ“. (2016). *Teil-Ergebnisse der schriftlichen Befragung im Themenfeld Technik und Internet*: Unveröffentlichtes Dokument im Projekt QuartiersNETZ“.

- FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften, Projektteam „QuartiersNETZ“. (2017). *Auswertung der Gruppendiskussion Technikbotschafter\*innen*. Unveröffentlichtes Dokument.
- Forschungsgesellschaft für Gerontologie e. V. (2016). *Abschlussbericht zur Vorstudie „Weiterbildung zur Stärkung digitaler Kompetenz älterer Menschen“*. Zugriff am 26.06.2018. Verfügbar unter [http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Projekte/Abgeschlossene\\_Projekte/2016/Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen/FfG\\_Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen.pdf](http://www.ffg.tu-dortmund.de/cms/de/Projekte/Abgeschlossene_Projekte/2016/Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen/FfG_Weiterbildung-zur-Staerkung-digitaler-Kompetenz-aelterer-Menschen.pdf)
- Friedrich, H. F. & Mandl, H. (1990). Psychologische Aspekte autodidaktischen Lernens. *Unterrichtswissenschaft* (3), 197–218.
- Gell, N. M., Rosenberg, D. E., Demiris, G., LaCroix, A. Z. & Patel, K. V. (2015). Patterns of technology use among older adults with and without disabilities. *The Gerontologist*, 55 (3), 412–421.
- Grates, M., Just, M. & Rüßler, H. (2018). *QuartiersNETZ: Bestandsaufnahme. Eine Ist-Analyse zu Lebenslagen, Partizipation und Techniknutzung der Referenzquartiere im Projekt „QuartiersNETZ“*. Dortmund: Arbeitsgruppe „(Stadt-)Gesellschaften im Wandel“.
- Grates, M. & Rüßler, H. (2017). *Methodenbericht. Schriftlich-postalische Befragung im Projekt „QuartiersNETZ“*. Dortmund: FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften.
- Haubner, D. & Nöst, S. (2012). Pflegekräfte – Die Leerstelle bei der Nutzerintegration von Assistenztechnologien. In K. A. Shire & J. M. Leimeister (Hrsg.), *Technologiegestützte Dienstleistungsinnovation in der Gesundheitswirtschaft* (S. 3–30). Wiesbaden: Gabler Verlag. [https://doi.org/10.1007/978-3-8349-3506-9\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-3506-9_1)
- Heite, E. & Bubolz-Lutz, E. (2018). *Was bleibt? Vom Projektvorhaben zu Bausteinen einer neuen Gesamtstrategie – Chancen eines Akteursnetzwerks*. Köln: Poster im Rahmen des AK-Geragogik am 26./27.01.2018.
- Helsper, E. J. (2008). *Digital inclusion. An analysis of social disadvantage and the information society*. London: Department for Communities and Local Government.
- Initiative D21. (2017). *D21-Digital-Index. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft*. München, Berlin.
- Jokisch, M. & Wahl, H.-W. (2016). *Expertise zu Technik und Alter im deutschsprachigen Raum*. Heidelberg.
- Kasser, T. (2004). *The Need for Safety/Security. Second International Conference on Self-determination Theory*. Ottawa.

- Koch, W. & Frees, B. (2017). ARD/ZDF-Onlinestudie 2017: Neun von zehn Deutschen online. *Media Perspektiven* (9), 343–446. Zugriff am 31.07.2018. Verfügbar unter [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2017/Artikel/917\\_Koch\\_Frees.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2017/Artikel/917_Koch_Frees.pdf)
- Köster, D. & Miesen, V. (2014). *Abschlussbericht: Qualitätsinitiative in der Gemeinwesenorientierten Senior\_innenarbeit*. Zugriff am 01.07.2018. Verfügbar unter <http://www.fogera.de/wp-content/uploads/2014/10/Abschlussbericht-Qualitaetsinitiative.pdf>
- Köster, D., Schramek, R. & Dorn, S. (Hrsg.). (2008). *Qualitätsziele moderner SeniorInnenarbeit und Altersbildung. Das Handbuch*. Oberhausen: Athena.
- Krön, A., Grates, M. & Rüßler, H. (2017). *QuartiersNETZ: Quartiersprofile. Eine Beschreibung der Referenzquartiere im Projekt QuartiersNETZ*. Dortmund: FH Dortmund, FB Angewandte Sozialwissenschaften.
- Kruse, P. (2004). *Next practice - erfolgreiches Management von Instabilität. Veränderung durch Vernetzung* (GABAL Management). Offenbach: GABAL.
- Künemund, H. (2016). Wovon hängt die Nutzung technischer Assistenzsysteme ab? In J. Block, C. Hagen & F. Berner (Hrsg.), *Expertisen zum Siebten Altenbericht der Bundesregierung* (S. 1–30). Berlin.
- Malwitz-Schütte, M. (2006). Lebenslanges Lernen (auch) im Alter? Selbstgesteuertes Lernen, Medienkompetenz und Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien älterer Erwachsener im Kontext wissenschaftlicher Weiterbildung. *Bildungsforschung*, 3 (2), 1–25.
- Marquard, M. (2016). *Internetnutzung weiterbildungsinteressierter Älterer als Kompetenzentwicklung*. Ulm: Klemm+Oelschläger.
- Meyer, S. & Mollenkopf, H. (2010). *AAL in der alternden Gesellschaft. Anforderungen, Akzeptanz und Perspektiven ; Analyse und Planungshilfe*. Berlin: VDE-Verlag.
- Müller, J., Berger, M. & Kunze, C. (2014). *Partizipative Technikentwicklung für ein selbstbestimmtes Leben im Alter*. Zugriff am 29.11.2017.
- Pelizäus-Hoffmeister, H. (2013). *Zur Bedeutung von Technik im Alltag Älterer. Theorie und Empirie aus soziologischer Perspektive*. Wiesbaden: Springer VS.
- Pelka, B. (2014). *Internetserfahrungsorte in Dortmund. Eine niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft*. Dortmund: Sozialforschungsstelle Dortmund.
- Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W. et al. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18 (5), 569–582.



- Rosenmayr, L. (2000). Was Hänschen nicht lernt, kann ein alter Hans immer noch lernen. In S. Becker, L. Veelken & K. P. Wallraven (Hrsg.), *Handbuch Altenbildung. Theorien und Konzepte für Gegenwart und Zukunft* (S. 445–456). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rüßler, H., Köster, D., Stiel, J. & Heite, E. (2015). *Lebensqualität im Wohnquartier. Ein Beitrag zur Gestaltung alternder Stadtgesellschaften*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Sackmann, R. & Weymann, A. (1994). *Die Technisierung des Alltags. Generationen und technische Innovationen*. Frankfurt am Main: Campus.
- Schramek, R. & Steinfort-Diedenhofen, J. (Hrsg.). (2018). *Alter(n), Lernen, Bildung. Theorien, Konzepte und Diskurse*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schulmeister, R. (2017). *Lernplattformen für das virtuelle Lernen. Evaluation und Didaktik*. Berlin: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Statistisches Bundesamt. (2017). *Lebensbedingungen, Armutsgefährdung*. Zugriff am 31.07.2018. Verfügbar unter [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/LebensbedingungenArmutsgefahrdung/Tabellen/Einkommensverteilung\\_SILC.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/LebensbedingungenArmutsgefahrdung/Tabellen/Einkommensverteilung_SILC.html)
- Statistisches Bundesamt. (2018). *IT-Nutzung*. Zugriff am 01.05.2018. Verfügbar unter <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/EinkommenKonsumLebensbedingungen/ITNutzung/ITNutzung.html>
- Stiel, J. & Brandt, M. *Auswertung Befragung Einstiegsseminar 2017*. Dortmund: Unveröffentlichtes Dokument.
- Stiel, J., Brandt, M. & Bubolz-Lutz, E. (2018). Technikbotschafter\*in für Ältere werden – Lernformate im freiwilligen Engagement ‚Technikbegleitung‘. In C. Kuttner & C. Schwender (Hrsg.), *Mediale Lernkulturen im höheren Erwachsenenalter* (im Erscheinen). München: kopaed.
- Stöckl, C., Kicker-Frisinghelli, K. & Finker, S. (Hrsg.). (2016). *Die Gesellschaft des langen Lebens. Soziale und individuelle Herausforderungen*. Bielefeld: transcript-Verlag.
- Tesch-Römer, C., Weber, C. & Webel, H. (2016). *Nutzung des Internets durch Menschen in der zweiten Lebenshälfte*. Berlin.
- Wittpahl, V. (2017). *Digitale Souveränität. Bürger/Unternehmen/Staat*. Berlin, Heidelberg: Springer Vieweg.



# Anhang

- 1      Beispiel-Profilbogen Technikbotschafter/in**
- 2      Themenkarten –  
Bausteine des Lernplans Technikbegleitung**
- 3      Beispiel-Fragebogen nach Lerneinheit für  
Technikbotschafter/innen**
- 4      Beispiel-Flyer:  
Werbung von Freiwilligen für das Engagement**
- 5      Beispiel-Flyer:  
Bekanntmachung des Angebots in der Öffentlichkeit**
- 6      Beispiel eines Einsatztagebuchs zur Reflexion der  
Praxisphase**
- 7      Fragebogen Nutzer/innenbefragung  
QuartiersNETZ**

# 1 Beispiel-Profilbogen Technikbotschafter/in

**Foto  
hinzufügen**

## Technikbotschafter\*in – Mein Profil

Name: \_\_\_\_\_

### 1. Mit diesen technischen Geräten kenne ich mich aus:

Kategorien	Spezifikationen
<input type="checkbox"/> Handy	
<input type="checkbox"/> Smartphone:	<input type="checkbox"/> Apple <input type="checkbox"/> Android <input type="checkbox"/> Windows
<input type="checkbox"/> Tablet:	<input type="checkbox"/> Apple <input type="checkbox"/> Android <input type="checkbox"/> Windows
<input type="checkbox"/> Laptop/PC:	<input type="checkbox"/> Apple <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Windows
<input type="checkbox"/> Drucker	
<input type="checkbox"/> Router	
<input type="checkbox"/> Fernseher, Smart-TV, Recorder	
<input type="checkbox"/> Soziale Medien	
<input type="checkbox"/> Digitale Quartiersplattformen	
<input type="checkbox"/> Haushaltsgeräte	
<input type="checkbox"/> Brandschutz	
<input type="checkbox"/> Datenschutz	
<input type="checkbox"/> Sonstiges/ Spezial-Kenntnisse:	

### 2. Das würde ich gerne als Technikbotschafter\*in tun:

<input type="checkbox"/> Beratung über Telefon/E-Mail
<input type="checkbox"/> Persönliche Beratung an einem verabredeten Ort im Stadtteil
<input type="checkbox"/> Persönliche Beratung bei jemandem zu Hause (evtl. mit Begleitung)
<input type="checkbox"/> Schulungen für kleine Gruppen im Stadtteil (Material vorhanden)
<input type="checkbox"/> Feste Sprechstunden im Technik-Treff anbieten
<input type="checkbox"/> Aufgaben im und um den Technik-Treff übernehmen
<input type="checkbox"/> Anderes/ Weiteres:

### 3. Das möchte ich als Technikbotschafter\*in nicht tun:

4. So viele Stunden pro Monat habe ich für die Tätigkeit zur Verfügung: \_\_\_\_\_ h

5. So kann man mich erreichen: **Besondere Wünsche: wann zu erreichen/ wann nicht?**

<input type="checkbox"/> Telefon:	
<input type="checkbox"/> E-Mail:	

6. Hier bin ich gerne aktiv (bitte umranden):



7. Das möchte ich als Technikbotschafter\*in selbst noch lernen:

8. Was mir sonst noch besonders wichtig ist:

## 2 Themenkarten – Bausteine des Lernplans Technikbegleitung

### (1) Technikbegleitung – Visionen, Ziele, Werte & Haltungen



#### Fragen zur gemeinsamen Vision, den eigenen Werten und Haltungen

- Für welche Werte setze ich mich persönlich ein?
- Wofür setzen wir uns gemeinsam ein? Optionen: Teilhabe aller Älteren? Intergenerationelle Solidarität? Keiner soll durch's Netz fallen?
- Was möchten wir in die Welt bringen? Wie soll es in 10 Jahren bei uns im Quartier aussehen?
- Welche Wertvorstellungen scheinen hinter den gesellschaftlichen Wandlungsprozessen auf?
- Wieviel Möglichkeiten haben Bürger/innen bei der Mitgestaltung einer „Gesellschaft des langen Lebens“? Welche Grenzen werden sichtbar?

#### Fragen zur Umsetzung von Zielen, Werten und Haltungen

- Wie wollen wir unsere Ziele verfolgen?
- Wie zeigen sich unsere Haltungen in konkreten Handlungen?
- Welche Schritte halten wir für notwendig, unsere Ziele und Werte in die Tat umzusetzen?
- Welche Schritte möchten wir in welchem Zeitraum angehen?

#### Fragen zur Nachhaltigkeit

- Wie werden wir sicherstellen, dass wir unsere Vision(en) weiterverfolgen – und immer wieder kritisch reflektieren?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 1 zur Ermöglichung von Teilhabe älterer Menschen durch Technikbegleitung

## (2) Rollenprofil Technikbotschafter/in – Aufgaben & Handlungsfelder



### Fragen zu Nutzen und Grenzen von Technik im Alltag älterer und hochaltriger Menschen

- Für welche Themen und Anliegen kann Technik im Alter unterstützend wirken? Was brauchen (jeweils welche) Ältere in Bezug auf die Nutzung von Technik und digitalen Medien?
- Wo sehen wir Chancen und Grenzen des Technikeinsatzes?

### Fragen zum Profil „Technikbotschafter/in

- Welche Aufgaben könnten wir als „Technikbotschafter/innen“ erfüllen?
- Wo/mit welcher Reichweite wollen wir tätig werden? (Stadt, Quartier, Nachbarschaft, Pflegehaushalte, Heime, Techniktreffs, Bildungseinrichtungen usw.?)
- Zu welchen Technologien und digitalen Medien soll Technikbegleitung angeboten werden (nur Informations- und Kommunikationstechnologien oder auch Haushaltsgeräte, Sicherheitstechnik etc.)?

### Fragen zur Vertiefung

- Was verspreche ich mir selbst vom Engagement als „Technikbotschafter/in“?
- Was ist mir persönlich besonders wichtig, wenn ich mich zu einem bürgerchaftlichen Engagement Technikbegleitung entschließe?
- Wie will ich mich einbringen? Kurse geben, Sprechstunden anbieten, Hausbesuche? Mit welchen Geräten kenne ich mich besonders gut aus? In welchem Umkreis möchte ich tätig werden? Wieviel Zeit habe ich dafür zur Verfügung?
- Wir sammeln und notieren für alle: Was sind die Aufgaben der Technikbotschafter/innen? Welche Aufgaben sollen ausdrücklich nicht übernommen werden?
- Wie grenzen wir unsere Aufgaben gegenüber denen von professionellen Dienstleistern ab? Wie wollen wir hier zusammenarbeiten?

→ Anregungen: Handbuch 5, Kap. 1 zum Profil und den Zielen des Engagements; Profilbogen Technikbotschafter/in, Anhang 1

### (3) Online-Lernen – Lernplattform(en) nutzen

THEMEN-  
KARTE

#### Fragen zur Nutzung und zur Auswahl einer eigenen Lernplattform

- Was ist eine Lernplattform? Wozu kann sie dienen?
- Welche Lernplattformen haben welche Vor- und Nachteile?
- Welche Lernplattform passt zu uns?
- Macht der Aufbau einer eigenen Lernplattform für uns Sinn (Aufwand und Ertrag)?

#### Fragen zur Installation einer eigenen Lernplattform (falls gewünscht und möglich)

- Wer installiert die Lernplattform?
- Wer stellt die technische Infrastruktur bereit? Wieviel Kosten entstehen? Wer trägt die Kosten dafür? Ist ein Weiterbestehen auch ohne neue Projektgelder möglich?
- Wer passt die Lernplattform ggf. an unsere Bedürfnisse an?

#### Fragen zum laufenden Betrieb

- Wer erhält welche Zugangsrechte?
- Welche Anwendungsoptionen wollen wir nutzen (z. B. Foren, Kalender, Wiki)?
- Wer ist für die Pflege der Lernplattform verantwortlich?
- Wer für die organisatorischen Inhalte?
- Wer für die Lerninhalte?

#### Fragen zur Nutzung bereits bestehender Angebote

- Welche Lernangebote für Multiplikator/innen stehen im Internet zur Verfügung? (siehe z. B. [www.wissensdurstig.de](http://www.wissensdurstig.de))
- Wie und wozu wollen wir die Angebote nutzen?

→ Anregungen: Handbuch 5, Kap. 4 zu Auswahl, Gestaltung und Nutzung einer Lernplattform



## **(4) Öffentlichkeitsarbeit – Nachfrage anregen & Freiwillige gewinnen**



### **Fragen zur Anregung von Nachfrage**

- Wen wollen wir mit unserem Technikbegleitungs-Angebot erreichen?  
Wer benötigt es wirklich? Welche älteren Menschen sind leicht erreichbar – welche sind schwerer erreichbar?
- Wie können wir die schwerer Erreichbaren ansprechen, damit keiner „durch's Netz fällt“?

### **Fragen zur Gewinnung von Freiwilligen**

- Wie gewinnen wir neue Mitstreiter/innen für das Engagement als Technikbotschafter? (Slogan)
- Wie werben wir für die Einstiegsseminare?

### **Fragen allgemein**

- Welche Wege der Öffentlichkeitsarbeit stehen uns zur Verfügung; welche wollen wir nutzen (z. B. lokale Zeitungen/Zeitschriften, eigener Flyer, Radiowerbung)?
  - Welche Kosten entstehen und wer kann sie tragen?
  - Gibt es Personen oder Organisationen, die Expertise besitzen und uns unterstützen können?
  - Gibt es in unserem Kreis Personen, die sich besonders für dieses Anliegen einsetzen wollen?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 6.2 zur Öffentlichkeitsarbeit; Beispielflyer als Anhänge 4 und 5

## **(5) Methodisches – Technikschulungen, Sprechstunden & Hausbesuche**



### **Fragen zu den einzelnen Formaten: Technikschulungen, Technik-Sprechstunden & Hausbesuche**

- Welche Möglichkeiten des Einsatzes bieten sich für Technikbotschafter/-innen? Für welche Adressaten eignet sich welches Format?
- Vor- und Nachteile der einzelnen Formate – besondere Herausforderungen (Auflistung)
- Welches Format passt zu mir persönlich? Welches passt nicht? (Ausfüllen des Technikbotschafter-Profilbogens, siehe Handbuch 5, Anhang 1)
- Gibt es für das Vorgehen in den einzelnen Formaten geeignete Schrittfolgen? (Erstellen und Diskutieren von Checklisten zur Orientierung)
- Welche Orte eignen sich für welche Formate besonders gut? Gibt es Techniktreffs oder Internet-Cafés zur Nutzung?

### **Fragen zur Arbeit mit Gruppen (z. B. bei Technikschulungen)**

- Wie lassen sich Gruppenprozesse steuern oder beeinflussen?
  - Wie begleite ich Entscheidungsprozesse in einer Gruppe?
  - Was ist im persönlichen Kontakt mit einzelnen Älteren zu beachten?
  - Wie unterstütze ich die Sicherung des Lernerfolges?
  - Wie schaffe ich Erfolgserlebnisse und stärke das Selbstvertrauen der Nutzer/innen?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 6.3 zum Angebotsspektrum der Technikbotschafter/-innen mit entsprechenden Checklisten

## (6) Selbstbestimmtes Lernen – für mich & mit anderen



### Fragen zum Verständnis von Lernen allgemein

- Was verstehen wir unter Lernen?
- Wann habe ich erfolgreich und gern gelernt?
- Welche Bedingungen brauche ich persönlich, damit ich erfolgreich lerne?
- Was heißt „lernen“ für mich? Zwang, Freiheit, Weiterentwicklung, Freude, Befriedigung von Neugier, Entdecken, was alles möglich ist?
- Was brauchen Menschen zum Lernen? Welche Bedingungen sind lernförderlich?

### Fragen zur Planung des gemeinsamen Lernens in der Gruppe (meist zu Beginn)

- Was wollen wir als zukünftige Technikbotschafter/innen lernen?  
Was können wir schon? Was wollen wir anderen gerne beibringen?  
(Auseinandersetzung mit den Themenkarten in der Gruppe)
- Wie wollen wir miteinander lernen? (Vereinbarungen aufschreiben, z. B. Aussprechen lassen, pünktlich sein, Pausen einplanen, Nachfragen erlauben usw.)

### Fragen zur (Mit-)Gestaltung des Lernprozesses

- Wie wollen wir sicherstellen, dass wir gut und gerne miteinander lernen?  
Wie sollten Rückmeldungen erfolgen?
  - Wer sind die Lernbegleiter/innen? Welche Aufgaben übernehmen sie?
  - Was liegt in unserer Verantwortung als Mitglieder einer Lerngruppe von Engagierten?
  - Wie sind die Rahmenbedingungen für unser Lernen organisiert und gesichert?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 3 zu den Qualifizierungsformaten, Kap. 5.1 zum Weiterlernen im Engagement und Kap. 5 zur Frage, was Menschen zum Lernen brauchen

## **(7) Begleiten lernen – Seite an Seite mit älteren Nutzer/innen**



### **Fragen zum Begleitungsansatz im Engagement**

- Was ist das Besondere an einer Begleitung – im Gegensatz zu einer Leitung oder Steuerung?
- Was heißt „begleiten“? Wie fühlt sich das an, jemanden zu begleiten?
- Wie fühlt es sich an, „gut“ begleitet zu werden? (Erfahrungen austauschen)
- Wer gibt das Kommando, und wer folgt? Wie finde ich zum „rechten Maß“ des Loslassens und Steuerns?
- Welche Haltungen gehören zu einer Begleitung – Hierarchie oder Augenhöhe?
- Welche Fähigkeiten und Fertigkeiten braucht es, um andere so zu begleiten, dass es für sie gut ist?

### **Fragen zur Realisierung des Begleitungsansatzes**

- Welche Folgerungen ergeben sich aus dem Begleitungsansatz für die (Technik-)Begleitung?
  - Welche Redewendungen helfen, die anfängliche Scheu zu überwinden und den Kontakt aufzubauen?
  - Wie gestalte ich den Kontakt? Wie schließe ich ein Gespräch ab?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap.1 zur Notwendigkeit von Begleitungsangeboten, Kap. 3.1 speziell zur Lernbegleitung und Kap. 6.3.3 zu individuellen Begleitungen

## **(8) Wissen über das Altern, Lebenslagen & Lernen im Alter**



### **Fragen zum Verständnis von Alternsprozessen und zum eigenen Älterwerden**

- Wie denken wir selbst über das Alter(n)? Welche Vorstellungen, Ängste und Pläne habe ich/haben wir zum eigenen Älterwerden?
- Wie lernfähig sind Menschen im höheren und hohen Alter (Verluste und Gewinne)?
- In welcher Hinsicht lernen Ältere anders als Jüngere?

### **Fragen zu speziellen Lebenslagen im Alter**

- Was ist wichtig für eine gute Lebensqualität im Alter?
- Wie verschieden sind Lebenslagen im Alter? Wie ist das Älterwerden anders für Männer/Frauen, Personen mit hohem oder geringen Einkommen, bei guter oder schlechter Gesundheit, mit Familie und einem großen Freundeskreis oder alleine, auf dem Land und in der Stadt etc.?
- Wie können unterschiedliche Lebenslagen bei Technikbegleitung berücksichtigt werden?

### **Fragen zum Vorgehen der Technikbotschafter/innen im Kontakt mit älteren und sehr alten Menschen**

- Wie stelle ich mich auf die verschiedenen Technik-Typen, Eigenheiten und (Alters-)Veränderungen ein?
  - Wie gehe ich mit Vorbehalten und Ängsten gegenüber Techniknutzung um?
  - Wie gestalte ich das Lernen spielerisch?
  - Wie vermeide ich Überforderung beim Lernen?
  - Welche Anregungen zum Vorgehen sind für mich besonders leicht/oder schwer umzusetzen?
  - Gibt es bestimmte Strategien, die ich mir merken möchte? (Checkliste?)
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 1 zum Ansatz Technikbegleitung für Ältere, Kap. 5 zu Wissenswertem über das Lernen im Alter

## (9) Spezial – Techniklots/innen in der Pflege



### Fragen zu weiteren Handlungsfeldern für Technikbegleitung, z. B. im Zusammenhang mit pflege- und hilfsbedürftigen Personen und ihren Angehörigen

- Wozu können moderne Technologie und digitale Medien hilfe- und pflegebedürftigen Personen und ihren Angehörigen oder Betreuern nutzen?
- Welche Gerätegruppen gibt es für spezielle Bedarfslagen und Beeinträchtigungen oder zur Erleichterung des Alltagslebens? Wie funktionieren sie? Wie ist die Kostenübernahme z. B. durch die Pflegekasse geregelt?
- Was sind die bisherigen Erfahrungen zur Nutzung neuer Technik in Pflegehaushalten? Welche Hürden seitens der Nutzer/innen werden wahrgenommen? Welches Interesse besteht seitens der pflegebedürftigen Personen und seitens der pflegenden Angehörigen?

### Fragen zu den Aufgaben von Techniklots/innen

- Was können Pflegefachkräfte leisten, um Menschen in Pflegehaushalten zur Inanspruchnahme der Technikbotschafter/innen zu ermutigen?
- Was können hauswirtschaftliche Betreuungskräfte in Pflegehaushalten in Bezug auf Techniknutzung und Nutzung digitaler Medien erreichen?
- Gibt es weitere Handlungsfelder für Techniklots/innen, z. B. Pflegeheime?

### Fragen zur Gestaltung des Austausches Technikbotschafter/innen & Techniklots/innen

- Wie können sich die Techniklots/innen und Technikbotschafter/innen miteinander vernetzen, lernen und Informationen austauschen?
- Was sollten Technikbotschafter/innen beachten, wenn sie in Pflegehaushalte gehen? (hierzu Tipps aus professioneller Sicht erfragen)
- Welche Informationen benötigen Nutzer/innen zu den Techniklots/innen (evtl. ausführlicher Flyer oder Info-Postkarte mit Telefonnummer)?

→ Anregungen: Handbuch 5, Kap 3.5 zu Lernformaten für Pflegefachkräfte und hauswirtschaftliche Betreuer/innen

## (10) Quartiersarbeit – den Bedarf erkunden & netzwerken



### Fragen zum Bedarf für Technikbegleitung im Quartier

- Welcher Bedarf in Bezug auf Technikbegleitung besteht in unserem Quartier?
- Wie wollen wir den Bedarf ermitteln?
- Welche anderen Initiativen sind im Quartier aktiv? Wofür engagieren sie sich?
- Welche professionellen Dienstleister sind engagiert im Quartier und ansprechbar?
- Wie stellen wir unsere Ziele und Ergebnisse öffentlich dar?

### Fragen zur Vernetzung im Quartier

- Wie wollen wir Vernetzung und Zusammenarbeit gestalten im Hinblick auf andere Freiwilligen-Initiativen, im Hinblick auf die Techniklots/innen und professionelle Dienstleister aus dem Technikbereich?
  - Gibt es Bereiche, in denen wir gemeinsam tätig sein könnten (z. B. Pflegeheime, Bildungseinrichtungen, Techniktreffs)?
  - Welche Aktionen könnten wir starten, um den Zusammenhalt im Quartier zu stärken, evtl. auch um Aufmerksamkeit auf schwierige Situationen im Alter zu lenken und Unterstützungsbereitschaft zu wecken?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 2.1 zur Erfassung der Ausgangssituation; Handbuch 1 zur Erfassung von Ausgangslagen und Handbuch 3 zur Quartiersentwicklung gemeinsam mit vielen Akteuren

## **(11) Organisation – Einsätze vermitteln & die Initiative stärken**



### **Fragen zur Vermittlung der Einsätze und Anfragen**

- Welche Vermittlungswege gibt es? (telefonische Anfragen, Veröffentlichung von Handynummern, Mailanfragen, Quartiersplattform usw.)
- Welche Vermittlungswege passen? (Aspekt: Aufwand/Ertrag)

### **Fragen zur Aufgabenverteilung und Übernahme von Teil-Verantwortlichkeiten innerhalb der Initiative**

- Wer übernimmt welche Verantwortung?
- Wer kommuniziert die Verantwortlichkeiten und wie soll dies geschehen?
- Wer bietet kontinuierliche Auskunft/ist Ansprechpartner, falls Engagierte Termine nicht wahrnehmen können oder Nutzer/innen kurzfristig Termine absagen?

### **Fragen zur Stärkung der eigenen Technikbotschafter-Initiative**

- Wie stärken wir unseren Zusammenhalt? (gemeinsame Planungen, Reflexionsrunden, Feste und Erfolge feiern)
- Wie schaffen wir es, dass unsere Initiative fortbesteht, auch wenn Einzelne ausscheiden?
- Wie akquirieren wir finanzielle Mittel, um die Organisation auf Dauer sicherzustellen? (Handygebühren, Auslagen für Fahrten usw.)
- Wie können wir uns im Quartier/in der Kommune „verankern“? (z. B.: Welche Dienstleister können wir gewinnen, die uns unterstützen und mit uns kooperieren? Wie machen wir uns für die Dienstleister attraktiv? Was brauchen wir von den Dienstleistern?)

### **Fragen zur Evaluation des Engagements**

- Wie evaluieren wir den Erfolg des Engagements aus Sicht der Engagierten und aus Sicht der Nutzer/innen?

→ Anregungen: Handbuch 5, Kap. 6.1 und Kap. 6.5 zur Organisation der Initiative, Kap. 6.6 zur Evaluation der Engagement-Praxis



## (12) Technik- und Medienkompetenz – praktisch & kritisch



### Fragen zur eigenen Technik- und Medienkompetenz

- Welches *Wissen* habe ich über welche Technologien und Medien? Welches Wissen fehlt mir, dass ich mir aneignen möchte?
- Welche Technologien und Medien kann ich *bedienen*? Welche möchte ich zusätzlich (besser) zu bedienen lernen?
- Kann ich kreativ mit Technologien und Medien umgehen und sie nach eigenen Wünschen gestalten (z. B. die *Einstellungen* des Fernsehers auf meine Wünsche anpassen)? Was möchte ich diesbezüglich noch lernen?
- Durchschaue ich die Chancen aber auch mögliche Folgen, Risiken und potenziellen Gefährdungen bei der Anwendung von modernen Technologien und Medien? Welches Wissen brauche ich dazu noch?
- Wie können unliebsame Folgen falscher Nutzung vermieden werden (Bestellungen aus Versehen, Öffnen von Spam und virenhaltigen Programmen)?
- Wie halten wir uns (im Sinne lebenslangen Lernens) auf dem Laufenden über neueste Technik und ihre Optionen?

### Fragen zum souveränen Umgang mit Technik

- Welches sind die sozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen der Digitalisierung? Wie erleben wir sie? Wie erleben ältere Generationen diesen Wandel in der eigenen Lebenswelt?
  - Wann sind digitale Medien in meinem persönlichen Alltag förderlich oder hinderlich?
  - Wie fördern wir den kritischen Umgang mit Medien und Technik?
- Anregungen: Handbuch 5, Kap. 1 zum Ansatz Technikbegleitung, speziell Kap. 1.2 zur Förderung von Technik- und Medienkompetenz, siehe ebenso Kap. 3 und 4, Handbuch 4 und den Digital-Kompass (Deutschland sicher im Netz & BAGSO, 2017)

### 3 Beispiel-Fragebogen nach Lerneinheit für Technikbotschafter/innen



#### Fragebogen an die Teilnehmenden des „Lernverbunds Technikbegleitung“

Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie uns, das Projekt „QuartiersNETZ“ auszuwerten und zu verbessern. Alle Angaben sind freiwillig und anonym.

#### 1. Im Umgang mit dem heutigen Thema war ich vor der Veranstaltung...

- ☐ Neuling    ☐ Anfänger(in)    ☐ Fortgeschrittene(r)    ☐ Experte/Expertin

#### 2. Bitte kreuzen Sie auf einer Skala von 1 (= trifft voll und ganz zu) bis 6 (= trifft überhaupt nicht zu) an, inwieweit die Aussagen auf Sie zutreffen.

	trifft voll und ganz zu				trifft überhaupt nicht zu	
	1	2	3	4	5	6
Das heute behandelte Thema ist interessant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe heute etwas Neues gelernt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich konnte meine Fähigkeiten und Ideen so einbringen wie ich wollte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich traue mir jetzt zu, ältere Menschen bei diesem Thema zu unterstützen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es gab genug Möglichkeiten, die anderen Teilnehmenden (besser) kennenzulernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Rahmen der Veranstaltung (Raum, Material, Medien) war lernförderlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alles in allem bin ich mit der heutigen Veranstaltung zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. Haben Sie Hinweise, Kritikpunkte oder Verbesserungsvorschläge?





Nun ein paar Fragen zu Ihrer Person. Bitte kreuzen Sie an, was auf Sie zutrifft.

4. **Geschlecht:** ☐ weiblich ☐ männlich
5. **Geburtsland:** ☐ Deutschland ☐ anderes Land, und zwar: \_\_\_\_\_
6. In welchem Jahr sind Sie **geboren**?     (z.B. 1950)
7. Welchen höchsten allgemeinbildenden **Schulabschluss** haben Sie?
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> keinen Schulabschluss              | <input type="checkbox"/> Fachhochschulreife                |
| <input type="checkbox"/> Haupt-/ Volksschulabschluss        | <input type="checkbox"/> allgemeine Hochschulreife/ Abitur |
| <input type="checkbox"/> Realschulabschluss/ Mittlere Reife | <input type="checkbox"/> anderen Schulabschluss            |
8. In welchem **Quartier** (Stadtteil) wohnen Sie? \_\_\_\_\_
9. Wie viele **Personen** leben aktuell in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?
- ☐ eine Person ☐ mehrere Personen, und zwar: \_\_\_\_\_
10. In welchem Ausmaß sind Sie **durch Krankheit** in der Ausübung ihrer alltäglichen Tätigkeiten dauerhaft **eingeschränkt**? (dauerhaft = seit mindestens einem halben Jahr)
- ☐ erheblich eingeschränkt ☐ etwas eingeschränkt ☐ nicht eingeschränkt
11. Sind Sie nach amtlicher Feststellung **erwerbsgemindert oder schwerbehindert**?
- ☐ nein ☐ ja → Und welcher Art ist die Behinderung? \_\_\_\_\_
12. Haben Sie, vor heute, bereits an Veranstaltungen des Lernverbunds teilgenommen?
- ☐ nein ☐ ja, ab und zu ☐ ja, regelmäßig

Vielen Dank für Ihre Zeit und Teilnahme!



## 4 Beispiel-Flyer: Werbung von Freiwilligen für das Engagement

### Technikbegleitung lernen – im Lernverbund

Der „Lernverbund“ bietet (angehenden) Technikbotschafter\*innen regelmäßig kostenfreie Fortbildungen auf Stadtebene an – in Kooperation mit der VHS Gelsenkirchen. Es berichtet jeweils ein Experte – im Anschluss geht es um eigene Erfahrungen und Wege der Wissens-Vermittlung.

### Gemeinsam planen – in der Entwicklungswerkstatt

In der „Entwicklungswerkstatt“ treffen sich Personen, die Lust am Aufbau von „Technikbegleitung“ in Gelsenkirchen haben und diese mitplanen und verwirklichen möchten. Neue Interessierte sind jederzeit willkommen – besonders, wenn sie sich für diejenigen einsetzen wollen, welche bisher noch kaum „vernetzt“ sind. Keine Anmeldung erforderlich!

#### Termine 2017: Lernverbund

Datum	Thema	Ort
Di 14.02	Möglichkeiten der digitalen Quartiersplattform - Teil 1	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 16.05	Gerätekunde: Intelligentes Wohnen – Kennenlernen von Geräten im Technik-Treff	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 19.09	Möglichkeiten der digitalen Quartiersplattform - Teil 2	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 21.11	Besonderheiten des Technik-Lernens im Alter	VHS Ebertstr. 19, Raum 207

#### Termine 2017: Entwicklungswerkstatt

Datum	Thema	Ort
Di 21.03	15:30–18:00 Uhr	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 20.06	15:30–18:00 Uhr	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 17.10	15:30–18:00 Uhr	VHS Ebertstr. 19, Raum 207
Di 12.12	15:30–18:00 Uhr	VHS Ebertstr. 19, Raum 207

**Innenr:** 15:30–18:00 Uhr  
VHS Ebertstr. 19, Raum 207



Spaß an Technik?  
Lust auf Engagement?



**Werden Sie  
Technikbotschafter\*in!**

...und begleiten Sie andere  
auf dem Weg ins Netz.



**vhs**  
Gelsenkirchen  
Volkshochschule



**FoGera**  
Forum Gelsenkirchen





## Wir suchen Menschen jeden Alters, die sich als Technikbotschafter\*in engagieren wollen

### Schüler, Studierende, Azubis:

- Seid Ihr in Eurer Familie die Ansprechperson für Fragen zu PC, Smartphone und Co?
- Habt Ihr Spaß daran und könnt Euch vorstellen ab und zu auch ältere Menschen aus Gelsenkirchen dabei zu unterstützen?

### Erwachsene:

- Sind Sie auf der Suche nach einer freiwilligen Tätigkeit, die Ihren Neigungen entspricht?
- Würden Sie Älteren bei Technikfragen assistieren, die keine Ansprechpersonen in der Nähe haben – punktuell und bei freier Zeiteinteilung?

### Personen 60+:

- Möchten Sie Ihr Wissen rund um Technik weitergeben?
- Wollen Sie Neues dazulernen und geistig fit bleiben?
- Würden Sie sich gerne mit Gleichgesinnten im eigenen Quartier engagieren?

Dann sind Sie bei uns richtig!

Werden Sie Teil der Technikbotschafter-Teams in Gelsenkirchen!

## Neueinsteiger-Seminar

Im Frühjahr 2017 haben Sie die Möglichkeit, an einem Neueinsteiger-Seminar teilzunehmen. Sie bekommen Basiswissen zur Technikbegleitung, besprechen Ihre Einsatzmöglichkeiten und lernen sich untereinander kennen.

18.03.2017 und  
01.04.2017

10:00–16:30 Uhr  
VHS Gelsenkirchen

Das Seminar besteht aus zwei Samstagen, einer Lerneinheit für zu Hause und mindestens einem Praxis-einsatz, der von erfahrenen Technikbotschafter\*innen begleitet wird.

Eine feierliche Zertifikatsübergabe am **25.04.2017** im Rahmen der „Stadtweiten QuartiersNETZ-Konferenz“ bildet dann den offiziellen Startschuss für Ihr neues Engagement.

Interessierte (besonders dringend werden Personen für die Quartiere **Schalke** und **Hüllen** gesucht) melden sich bitte bis zum **03.03.2017** bei:



Martina Mail  
Generationsnetz Gelsenkirchen  
Tel.: .....  
Mobil: .....  
E-Mail: .....



Janina Stiel  
Forschungsinstitut Geragogik  
Tel.: .....  
E-Mail: .....

## Was wir wollen

Die Nutzung von Technik füllt vielen nicht so leicht, kann aber das Leben bereichern. Manchmal fehlen nur Informationen über vorhandene Möglichkeiten oder ein verlässlicher Ansprechpartner bei Fragen wie: Welches Handy ist das richtige für mich? Wer hilft mir beim Einrichten? Warum druckt mein Drucker nicht mehr? Dafür gibt es die Technikbotschafter\*innen. Sie geben Tipps zum Nulltarif und zeigen, wie es geht.

Die Idee: In Gelsenkirchener Stadtteilen werden Gruppen aus freiwilligen Technikbotschafter\*innen aufgebaut. Besonders ältere Menschen können dort bei Bedarf anfragen.

Der Aufbau von Teams zur Technikbegleitung für Ältere findet im Rahmen des Projekts „Quartiers-NETZ“ statt.

[www.quartiersnetz.de](http://www.quartiersnetz.de)

## Verantwortlich

## 5 Beispiel-Flyer: Bekanntmachung des Angebots in der Öffentlichkeit

### Technik zum Anfassen im Technik-Treff

In den 5 Techniktreffs in Gelsenkirchen können Sie:

- **technische Geräte** zu den Themen Sicherheit, Selbstständigkeit, Gesundheit, Haushalt, Kommunikation, Spiele und Spaß einfach mal **ansetzen und ausprobieren**,
- verschiedene **Kurse** in kleinen Gruppen **besuchen**, z.B. zur Smartphone-Bedienung,
- **selbst kleine Veranstaltungen durchführen**, z.B. Reisefotos zeigen.

### Weitere Informationen

Die Einrichtung der Techniktreffs, die Entwicklung der Quartiersplattformen und der Ausbau von Technikbegleitung für Ältere durch Technikbotschafter/innen findet im Rahmen des Projektes „QuartiersNETZ“ statt – gemeinsam mit vielen Partnern.

Das Projekt QuartiersNETZ will helfen, dass Menschen im Alter lange selbstbestimmt in ihren eigenen vier Wänden leben können. Ziel ist eine gute reale und digitale Vernetzung.

Bei Fragen zum Thema Technikbegleitung in Gelsenkirchen oder wenn Sie Interesse haben, selbst Technikbotschafter/in zu werden, wenden Sie sich an:



**Martina Mail**  
Generationennetz Gelsenkirchen  
Tel.:  
Mobil:  
E-Mail:

Bei Fragen zu den Quartiersplattformen oder zu den Techniktreffs wenden Sie sich an:



**Karin Freese**  
Generationennetz Gelsenkirchen  
Tel.:  
Mobil:  
E-Mail:

### Infos online auf den Quartiersplattformen

Die Quartiersplattformen sind 4 Internetseiten, zunächst erstmalig für die Quartiere Schaffrath, Hüllen, Buer und Schalke. Dort können Sie:

- **Nachrichten** aus dem Stadtteil lesen,
- im **Kalender** sehen, welche Veranstaltungen in Ihrer Nähe stattfinden, z.B. Stadteilfesten,
- sehen, welche **Angebote** Dienstleister, Organisationen und Vereine vor Ort machen,
- in einer **Tauschbörse** Dinge und Aktivitäten anbieten und suchen
- mit Nachbarn und Freunden in **Kontakt** treten und sich vernetzen
- **Kontakt mit den Technikbotschafter/innen** aufnehmen.



## Fragen zu Handy, Smartphone, Computer und Co?

Technikbotschafter/innen helfen!





Initiiert von:  
vhs Gelsenkirchen  
FoGeta Gelsenkirchen e.V.  
Generationennetz Gelsenkirchen  
10.12.2014

## Technikbotschafter/innen – unentgeltlich aktiv

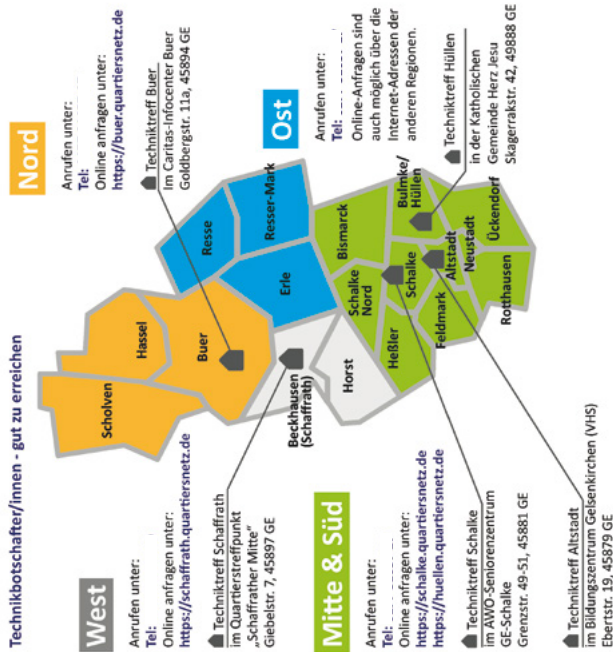
Technikbotschafter/innen sind Freiwillige jeden Alters, die vor allem älteren Bürger/innen aus Gelsenkirchen als Ansprechpartner bei Fragen rund um Technik zur Seite stehen. Technik bietet Möglichkeiten das Leben zu bereichern, wenn man sie nutzen kann.

Die Technikbotschafter/innen:

- kennen sich aus mit **verschiedenen Geräten, Themen und technischen Anwendungen**, z.B. Computer, Smartphone, Tablet, Telefon, Router, Haushaltsgeräte, Datenschutz, WhatsApp, Skype,...
- können behilflich sein z.B. bei der **Auswahl und dem ersten Einrichten von Geräten**,
- **geben Tipps** bei im Laufe der Zeit **auf auftauchenden Problemen**,
- kennen **weitere Ansprechpartner**, wenn das Problem ihr Wissen oder ihre Zeit übersteigt.

Die Technikbotschafter/innen bieten regelmäßig **Schulungen** an z.B. zum Smartphone oder PC. Ebenso finden **Sprechstunden** statt. Auch **individuell vereinbarte Termine** sind möglich.

Achten Sie auf **Ankündigungen** in den **Lokalzeitungen**, **rufen Sie an** oder **schauen Sie online** auf die Quartiersplattformen oder auf [www.technikbotschafter-ge.de](http://www.technikbotschafter-ge.de)





## 6 Beispiel eines Einsatztagebuchs zur Reflexion der Praxisphase

QuartiersNETZ 



# Technikbotschafter Einsatz-Tagebuch

Name: \_\_\_\_\_

Zeitraum: \_\_\_\_\_



## Sinn und Zweck

Zum einen soll das Einsatz-Tagebuch Sie während ihrer ersten 8 Monate als Technikbotschafter/in begleiten. Es hält Zwischenschritte Ihrer Entwicklung fest und bietet Raum für Reflexion: Womit hab ich Erfolg? Was brauche ich zukünftig anders? Bitte dokumentieren Sie 2 ihrer Einsätze.

Zum zweiten möchten wir in der Entwicklungswerkstatt am 12. Dezember 2017 mit Ihnen und dem Evaluations-Team eine Gesprächsrunde zu diesen ersten Monaten durchführen: Sind Sie gut in die Tätigkeit reingekommen? Welche Begleitung, Impulse etc. wünschen Sie sich, um langfristig Freude an ihrem Engagement zu haben? Dazu sollen diese Aufzeichnungen als Grundlage dienen. Deshalb würden wir dieses Buch gerne Anfang Dezember einmal ohne Namen kopieren und alle zusammen anonym auswerten.

Wir wünschen Ihnen viel Freude in der kommenden Praxis-Zeit!

Ihr Team Technikbegleitung



Bitte Beschreiben Sie Ihren **ersten Einsatz** als Technikbotschafter/in (mit oder ohne Begleitung).

- Um welches Thema/ welche Frage ging es?



- Wo hat die Begleitung stattgefunden?  
(zu Hause, öffentlicher Ort wie Café o. ä.)

- Wie lange hat die Begleitung gedauert?  
(in Stunden, mehrere Termine?)



- Was ist gut gelaufen?



- Gab es Hürden/ Probleme? Wo/ Wobei?



- Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Begleitung gern angenommen wurde/ dass Sie Erfolg hatten?



Bitte Beschreiben Sie einen Einsatz als Technikbotschafter/in **im Oktober/November 2017**.

• Um welches Thema/ welche Frage ging es?



• Wo hat die Begleitung stattgefunden?  
(zu Hause, öffentlicher Ort wie Café o.ä.)

• Wie lange hat die Begleitung gedauert?  
(in Stunden, mehrere Termine?)



• Was ist gut gelaufen?



- Gab es Hürden/ Probleme? Wo/ Wobei?



- Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Begleitung gern angenommen wurde/ dass Sie Erfolg hatten?



- Gab es für Sie einen Unterschied zu den ersten Einsätzen? Welchen?

- Haben Sie an Schulungen/Sprechstunden mitgewirkt oder selbst welche durchgeführt? Bitte berichten Sie kurz.



- Das gefällt mir an meinem Engagement als Technikbotschafter/in besonders gut...



- Das gefällt mir an meinem Engagement als Technikbotschafter/in nicht...



- Aus heutiger Sicht kann ich sagen, im Neueinsteiger-Seminar haben mir folgende Informationen/ Inhalte gefehlt:

?

- Aus heutiger Sicht kann ich sagen, besonders geholfen haben mir diese Informationen/ Inhalte aus dem Neueinsteiger-Seminar: ...



- Die begleiteten Einsätze zu Beginn waren...





- Das möchte ich unbedingt noch lernen..., weil...



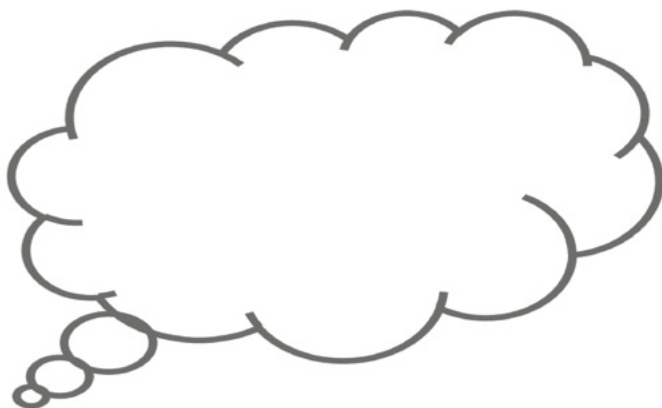
- Wenn ich mal Probleme hatte, wer oder was hat mir geholfen:



- Das würde mir mein Engagement als Technikbotschafter/in erleichtern: ...



- Was ich noch loswerden möchte: ...



## 7 Fragebogen Nutzer/innenbefragung QuartiersNETZ

Fachhochschule  
Dortmund  
University of Applied Sciences and Arts

Generationsnetz  
Gelsenkirchen e.V.

Forschungsinstitut  
Gersing  
FoGera

vhs  
Volkshochschule  
Gelsenkirchen

Landesministerium  
für Bildung  
und Forschung

DIE NEUE  
HIGHTECH  
STRATEGIE  
Innovationen für Deutschland

### Fragebogen an die Nutzerinnen und Nutzer eines Technikbotschafter-Angebots

Sie haben diesen Fragebogen erhalten, weil Sie gerade Kontakt mit den Technikbotschafter/innen aus Gelsenkirchen hatten. **Sollten Sie diesen Fragebogen schon einmal bekommen und ausgefüllt haben, brauchen Sie nichts weiter zu tun.** Ansonsten bitten wir Sie herzlich um Ihre Teilnahme an dieser Befragung und danken Ihnen für Ihre Zeit!

- Ihre **Teilnahme und alle Angaben** sind selbstverständlich **freiwillig**.
- Wir versichern Ihnen: **Alle Angaben** werden **anonym** behandelt!
- Falls Sie **Fragen** haben oder **Hilfe** beim Ausfüllen des Fragebogens benötigen, wenden Sie sich bitte an Miriam Grates (Fachhochschule Dortmund) unter der **Telefonnummer 0231 xxxxxx** oder **per E-Mail** an **xxx@fh-dortmund.de**.
- Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen **bis spätestens 30.04.2018** im **beiliegenden Freiumschlag** an die Fachhochschule Dortmund. Dankeschön!

Bitte beachten Sie folgenden Hinweis beim Ausfüllen: Markierung: ☒ ☐ Korrektur: ☒ ☐

1. **Welches Angebot** der Technikbotschafter/innen haben Sie **als erstes** in Anspruch genommen? Bitte nur eine Antwort ankreuzen.

- ☐ an einem Kurs teilgenommen
- ☐ eine feste Sprechstunde aufgesucht
- ☐ ein vereinbartes Treffen mit einem/einer Technikbotschafter/in wahrgenommen:
  - ☐ bei mir zu Hause      ☐ nicht bei mir zu Hause
- ☐ Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_

bitte wenden



2. Auf **welches technische Gerät** bezog sich Ihr Anliegen (z. B. Smartphone, PC, Drucker...)?

3. **Aus welchen Gründen** haben Sie das Angebot der Technikbotschafter/innen in Anspruch genommen? Sie können mehrere Antworten ankreuzen.

- ☐ Ich brauchte Beratung bei der Anschaffung oder ersten Einrichtung eines Geräts.
- ☐ Ich habe ein Gerät gekauft oder geschenkt bekommen und möchte den Umgang damit lernen.
- ☐ Ich hatte ein konkretes Problem/Anliegen mit einem technischen Gerät, welches ich schon benutze.
- ☐ Ich habe sonst keine geeigneten Ansprechpartner/innen in meiner Familie und im Bekanntenkreis verfügbar.
- ☐ Weil das Angebot kostenlos ist.
- ☐ Personen aus meinem engeren Umfeld finden, dass ich mich mit moderner Technik/einem bestimmten Gerät auseinandersetzen sollte.
- ☐ Ich möchte etwas lernen und mich so geistig fit halten.
- ☐ Ich möchte gerne andere Personen kennenlernen bzw. treffen.
- ☐ Wenn ich moderne Technik bedienen kann, fühle ich mich jünger.
- ☐ Sonstige Gründe, und zwar:

4. **Wie** sind Sie auf das Angebot der Technikbotschafter/innen **aufmerksam** geworden? Sie können mehrere Antworten ankreuzen.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Zeitung                    | <input type="checkbox"/> Mund zu Mund (z. B. durch Nachbarn)      |
| <input type="checkbox"/> Flugblatt/Flyer            | <input type="checkbox"/> VHS Programm                             |
| <input type="checkbox"/> Quartiersplattform         | <input type="checkbox"/> andere Internetseite                     |
| <input type="checkbox"/> Quartierskonferenz         | <input type="checkbox"/> über meinen Pflegedienst (z. B. Caritas) |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges, und zwar: _____ |   |



5. Bitte kreuzen Sie auf einer Skala von 1 (= ja, stimmt völlig) bis 6 (= nein, stimmt gar nicht) an, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen.

	ja, stimmt völlig			nein, stimmt gar nicht		
	1	2	3	4	5	6
Mein technisches Anliegen, weshalb ich ein Angebot der Technikbotschafter/innen wahrgenommen habe, wurde geklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei einem weiteren Anliegen würde ich mich wieder an die Technikbotschafter/innen wenden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hinsichtlich technischer Neuentwicklungen bin ich sehr neugierig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für mich stellt der Umgang mit technischen Neuerungen zumeist eine Überforderung dar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nun haben wir einige Fragen zu Ihrer Person. Denn es ist wichtig zu erfahren, welche Personengruppen mit den Angeboten der Technikbotschafter/innen erreicht oder (noch) nicht erreicht werden. So können Angebote in Zukunft besser angepasst werden. Bitte kreuzen Sie an, was auf Sie zutrifft. **Alle Angaben sind freiwillig.**

6. In welchem Stadtteil (Quartier) wohnen Sie? \_\_\_\_\_

7. Geschlecht: ☐ weiblich ☐ männlich

8. In welchem Jahr sind Sie geboren? (z. B. 1950)

9. In welchem Land sind Sie geboren?

☐ Deutschland ☐ anderes Land, und zwar: \_\_\_\_\_

10. Wie viele Personen wohnen aktuell in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?

☐ eine Person ☐ mehrere Personen, und zwar:  Personen

bitte wenden



3

**11. Welchen höchsten allgemeinbildenden Schulabschluss haben Sie?**

- ☐ von der Schule abgegangen ohne Hauptschulabschluss
- ☐ Haupt-/Volksschulabschluss
- ☐ Realschulabschluss/Mittlere Reife
- ☐ Fachhochschulreife oder allgemeine Hochschulreife/Abitur
- ☐ einen anderen Schulabschluss, und zwar: \_\_\_\_\_

**12. Wie hoch ist das durchschnittliche monatliche Nettoeinkommen Ihres Haushalts (nach Abzug von Steuern und Sozialversicherung)?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> unter 1.050 Euro     | <input type="checkbox"/> 1.050 bis 1.550 Euro |
| <input type="checkbox"/> 1.551 bis 2.100 Euro | <input type="checkbox"/> 2.101 bis 2.600 Euro |
| <input type="checkbox"/> 2.601 bis 3.100 Euro | <input type="checkbox"/> 3.101 Euro und mehr  |

**13. Wie schätzen Sie insgesamt Ihre Gesundheit auf einer 6-stufigen Skala ein?**

sehr gut    ☐    ☐    ☐    ☐    ☐    ☐    sehr schlecht

**14. Beziehen Sie Leistungen aus der Pflegeversicherung?**

- ☐ nein                      ☐ ja, ich habe Pflegegrad:

**15. Gibt es von Ihrer Seite noch etwas, das Sie zu unserer Befragung sagen möchten?**

---

**Vielen Dank für Ihre Zeit und Teilnahme!** Bitte senden Sie den Fragebogen im beigelegten Freiumschlag an die Fachhochschule Dortmund. Das Porto übernehmen wir.

# Glossar

## ► Assistierende Technologien/Systeme

Dies sind intelligente Technologien bzw. technische Systeme, die das Ziel haben, älteren Menschen ein selbstbestimmtes Leben im bekannten Wohnumfeld zu ermöglichen. Zu den assistierenden Technologien zählen „einfache“ Hausnotrufsysteme, aber auch „intelligente“ Roboter.

## ► Bedarfsanalyse

Als Bedarfsanalyse wird eine systematische Untersuchung bezeichnet, die zur Ermittlung der Versorgungsbedarfe (hier von Bürger/innen im Quartier) dient. Mittels einer Bedarfsanalyse können Bedarfslücken erkannt und Lösungen zur Deckung von Bedarfen erarbeitet werden.

## ► Bürgerschaftliches Engagement

Mit der Bezeichnung bürgerschaftliches Engagement wird darauf abgehoben, dass sich hier Personen für ein Anliegen und aus Solidarität entgeltfrei für andere einsetzen. Der Begriff wird vor allem dann benutzt, wenn betont werden soll, dass der Einsatz (sozial und/oder politisch motiviert) für das Gemeinwohl und das Gemeinwesen erfolgt.

## ► Dienstleistungen

Der Begriff der Dienstleistungen kennzeichnet hier sowohl die entgeltlichen, professionellen Tätigkeiten als auch die unentgeltlich, nicht-professionellen Tätigkeiten. Zu den letzteren zählen u. a. die durch bürgerschaftliches Engagement erbrachten Leistungen.

## ► Digitale Medien

Digitale Medien sind Kommunikationskanäle, die digitale Inhalte übertragen, verarbeiten oder erzeugen. Digitale Medien nutzen hierzu Informations- und Kommunikationstechnik (IKT, siehe unten). Zu den digitalen Medien im Projekt QuartiersNETZ zählen bspw. die Digitale Quartiersplattform und die Lernplattform für Technikbegleitung.

## ► Digitale Teilhabe

Digitale Teilhabe meint, dass Menschen an der Nutzung und Gestaltung des Internets, digitaler Medien und moderner Technologien beteiligt sind. Digitale Teilhabe setzt sowohl Zugangsmöglichkeiten als auch Technik- und Medi-

enkompetenz voraus, um digitale Technologien zu verstehen, bedienen und informierte Entscheidungen über das eigene Verhalten treffen zu können. Digitale Teilhabechancen sind aktuell – wie auch soziale oder politische Teilhabechancen – ungleich verteilt, z. B. nach Bildungsgrad.

### ► **Digitale Quartiersplattform**

Eine Digitale Quartiersplattform ist im QuartiersNETZ-Projekt eine im Internet aufrufbare Software mit vielfältigen Funktionen für die Menschen im Quartier. So können die Nutzer/innen einer Digitalen Quartiersplattform beispielsweise Informationen und Neuigkeiten über ihr Quartier erhalten, Angebote von Dienstleistern, Organisationen und Vereinen vor Ort finden und Kontakt zu ihnen aufnehmen, in einer Tauschbörse Dinge und Aktivitäten suchen und anbieten und sich mit Nachbar/innen und Freunden vernetzen.

### ► **Gebrauchstauglichkeit**

Gebrauchstauglichkeit (engl. Usability) beschreibt nach DIN EN ISO 9241-11 das Ausmaß, in dem ein Produkt wie bspw. eine Software durch bestimmte Benutzer/innen in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann. Die dabei zu berücksichtigenden Kriterien sind Effektivität (Erreichung eines Zieles), Effizienz (Verhältnis von Kosten und Nutzen einer Leistung) und Zufriedenstellung der Benutzer/innen.

### ► **Geschäftsmodell**

Ein Geschäftsmodell gibt einen strukturierten Überblick über die entgeltlichen oder unentgeltlichen Tätigkeiten von Personen, Betrieben oder Unternehmen. Diese werden für den Aufbau oder die Erweiterung von Angeboten herangezogen. Zur Strukturierung bietet es sich an, die Bereiche Kunde, Markt, Finanzierung, Erlös, Produktion, Ressourcen, Beschaffung, Netzwerk und Strategie näher zu betrachten.

### ► **Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)**

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT, auch Informations- und Kommunikationstechnik) sind technische Geräte und Einrichtungen, die Informationen aller Art in digitaler Form verarbeiten, speichern und übertragen. Hierzu gehören bspw. TV- und Radiogeräte, aber auch Smartphones und Tablets.

### ► **(Ko-)Produktion**

(Ko-)Produktion meint die gemeinsame Erstellung von Konzepten, Produkten oder Dienstleistungen. Koproduktion bezieht sich auf den Prozess der Herstel-



lung, der einem gemeinsamen Ziel folgt. Dieser wird partizipativ von verschiedenen Individuen durch Zusammenarbeit geleistet.

### ► Lebenslagen

Lebenslage bezeichnet die Bedingungen, unter denen Menschen leben (z. B. Einkommen, Bildung, Gesundheit, Wohnen, soziale Netzwerke und Familienkonstellationen). Bei der Beschreibung kann unterschieden werden in materielle, nicht materielle, objektive und subjektive Bedingungen. Die Lebenslage beschreibt auch zeitliche Abläufe, z. B. Bildungs-/Erwerbsverlauf oder Einkommensentwicklung.

### ► Lernformate

Als Lernformate werden spezielle Angebotsformen für das Lernen verstanden – hier werden etwa die Lernplattform für Technikbegleitung oder Einstiegsseminare für Technikbotschafter/innen als Lernformate bezeichnet.

### ► Lernplattform

Eine Lernplattform oder auch ein Lernmanagementsystem (LMS) ist eine virtuelle Lernumgebung, die der Bereitstellung von Lerninhalten und der Organisation von Lernvorgängen dient. Über z. B. PC, Tablet oder Smartphone können die Lernenden jederzeit auf Inhalte zugreifen, eigene hinzufügen, diese in eigenem Tempo bearbeiten und mit den Lernbegleiter/innen oder anderen Lernenden kommunizieren.

### ► Netzwerke

Netzwerke sind Beziehungen zwischen Akteuren, die sowohl Personen als auch Organisationen sein können. Im Projekt geht es vor allem um Akteursnetzwerke. In solchen Netzwerken wirken unterschiedliche Akteure (zeitlich befristet) zusammen. Sie sind in der Regel nach außen geöffnet.

### ► Nutzeranalyse

Mithilfe von Nutzeranalysen kann das Verhalten z. B. von Techniknutzer/innen und somit von potentiellen Kund/innen untersucht werden. Ziel ist die Identifizierung und Gruppierung aktueller und potentieller Nachfragegruppen. Somit kann z. B. die Frage beantwortet werden, welche Bevölkerungsgruppen ein neues Produkt kaufen sowie nutzen würden, und aus welchen Gründen sie dies tun würden. Diese Ergebnisse können wiederum genutzt werden, um Nutzertypen zu generieren, die als stellvertretend für eine bestimmte Gruppe an Nutzer/innen angesehen werden können.

### ► Partizipation

Der Begriff Partizipation meint Teilhabe und Beteiligung an Prozessen der Gestaltung gesellschaftlicher (demokratischer) Verhältnisse im weitesten Sinne. Partizipation kann sozial und/oder politisch motiviert sein. Partizipation reicht vom Informiertsein, über Mitwirkung/Mitgestaltung bis zur Mitbestimmung.

### ► Quartier

Das Quartier ist ein spezifischer Sozialraum (siehe unten). Es ist ein überschaubarer Wohn- und Lebensraum. Das Quartier erfüllt vielfältige (soziale) Funktionen, ist lebensweltlich geprägt und bietet Identifikationspotenziale (Ortsverbundenheit oder -identität). Das Quartier beeinflusst zwar einerseits die Wahrnehmungen und Handlungen der Quartiersbewohner/innen. Diese haben aber andererseits auch durch ihre Interessen und Handlungen Einfluss auf das Quartier und dessen (zukünftige) Gestalt.

### ► Quartiersredakteur/in

Quartiersredakteure/-redakteurinnen sind bürgerschaftlich Engagierte, die gemeinsam mit anderen im Redaktionsteam des jeweiligen Quartiers Informationen, Termine, Geschichten und Neuigkeiten aus dem Quartier und darüber hinaus sammeln und daraus einen Beitrag auf der Digitalen Quartiersplattform erstellen. Wer als Quartiersredakteur/in tätig ist, durchläuft eine kleine Qualifizierung, um mit Rahmenbedingungen und Basisinformationen der Redaktionsarbeit vertraut zu sein.

### ► Sozialraum

Der Begriff Sozialraum bezieht sich – im Unterschied z. B. zum Weltraum oder virtuellem Raum – auf Räume, in denen sich Menschen im Alltag begegnen, wie etwa Städte, Stadtteile, Quartiere, Plätze etc. Der Sozialraum ist einerseits geografisch bestimmbar; andererseits wird er geprägt von den (unterschiedlichen) Wahrnehmungen und (verschiedenartigen) Aktionsradien der Menschen, die z. B. in einem Stadtteil wohnen.

### ► Technikbegleitung

Mit Technikbegleitung ist die Unterstützung beim Umgang mit technischen Geräten, digitalen Medien und internetbasierten Diensten gemeint. Dies kann über Angebotsformate wie Einführungs-Schulungen, Technik-Sprechstunden oder individuelle Hilfestellungen z. B. in der eigenen Häuslichkeit geschehen. Technikbegleitung wird sowohl von Technikbotschafter/innen als auch von Techniklots/innen angeboten.

### ► **Technikbotschafter/in**

Technikbotschafter/innen sind bürgerschaftlich engagierte Personen jeden Alters, die Technikbegleitung für Ältere anbieten, d. h. interessierte (ältere) Personen beim Umgang mit technischen Geräten und digitalen Medien unterstützen und Technik- und Medienkompetenz fördern.

### ► **Techniklotse/-lotsin**

Techniklots/innen sind Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit (z. B. als Betreuer/innen im hauswirtschaftlichen Bereich) einfache Unterstützungsleistungen in Bezug auf Techniknutzung erbringen und den Kontakt zu Technikbotschafter/innen vermitteln (z. B. in Pflegehaushalten). Techniklots/innen verstehen sich als „Brückenbauer“ – sie erleichtern Verbindungen zu Technikbotschafter/innen und professionellen technikorientierten Dienstleistern.

### ► **Techniktreff**

Techniktreffs sind öffentlich zugängliche Räume, in denen Bürger/innen Informations- und Kommunikationstechnik ausprobieren und deren Nutzung erproben können. Hier finden beispielsweise Kurse zu Smartphones oder Tablets statt sowie Techniksprechstunden. Auch treffen sich hier Quartiersredakteur/-innen zur Bearbeitung der Quartiersplattform und qualifizieren sich neue Technikbotschafter/innen in Einstiegsseminaren.

### ► **Urban Governance**

Urban Governance bedeutet eine Zusammenarbeit von staatlichen (z. B. Lokalpolitik) und nicht-staatlichen Akteuren (insb. Wirtschaft und Bürger/innen) in der Politikgestaltung und -steuerung. Die Leitidee besteht darin, dass auch nicht-staatliche Akteure als Mitgestalter/innen in den Gestaltungs- und Steuerungsprozess einbezogen sind.

### ► **Wunschbedienung**

Die Wunschbedienung ist ein technisches Gerät zur Fernsteuerung von Geräten im häuslichen Umfeld. Sie ermöglicht es, Bedienelemente gemäß den individuellen Wünschen des Nutzenden zu einer Fernbedienung zusammenzustellen. Die bei Betätigung eines Bedienelementes auszulösenden Aktivitäten lassen sich durch eine Software in Form von Wenn-Dann-Regeln festlegen.

# Verzeichnis der Autor/innen

► **Elisabeth Bubolz-Lutz**, Forschungsinstitut Geragogik e. V. (FoGera),  
bubolz-lutz@fogera.de

Prof. Dr. phil. Elisabeth Bubolz-Lutz leitet das Forschungsinstitut Geragogik in Düsseldorf und lehrt an der Universität Duisburg-Essen das Fachgebiet „Geragogik“. Arbeitsschwerpunkte sind neue Lernformate für das Älterwerden und für das bürgerschaftliche Engagement – speziell für Patienten und pflegende Angehörige. Im Rahmen des Projekts QuartiersNETZ leitete sie das Teilprojekt „Transfer“ und war für den Wissenstransfer und den Aufbau nachhaltiger Strukturen für Bürgerengagement verantwortlich.

► **Janina Stiel**, Forschungsinstitut Geragogik e. V. (FoGera),  
stiel@fogera.de

Janina Stiel, M. A., ist wissenschaftliche Mitarbeiterin beim Forschungsinstitut Geragogik und promoviert an der Technischen Universität Dortmund zum Thema Heterogenität des Alters und altengerechte Quartiersentwicklung. Im Rahmen des QuartiersNETZ-Projekts leitete sie das Teilprojekt „Technikbegleitung“ – hier entwickelte, erprobte und evaluierte sie verschiedene Lernformate für Technikbotschafter/innen und Techniklots/innen.



Wie können ältere Menschen bei der Nutzung von Technik und speziell von digitalen Medien unterstützt werden und so mehr Möglichkeiten zur digitalen und sozialen Teilhabe erhalten? Handbuch 5 gibt hierzu Antworten – mit Anregungen, wie Initiativen für „Technikbegleitung“ auf- und ausgebaut werden können. Am Beispiel von Projekterfahrungen mit bürgerschaftlich engagierten Technikbotschafter/innen und in der ambulanten Betreuung tätigen Techniklots/innen in Gelsenkirchen wird dargestellt, wie es gelingen kann, nachhaltige Strukturen aufzubauen und Qualifizierungsformate zum Einstieg in Technikbegleitung interessant und zielführend zu gestalten. Sowohl der unterstützende Einsatz einer Lernplattform sowie Tipps für die Begleitung des Engagements in der Praxis kommen zur Sprache.



9 783982 015446