



Ältere Menschen in ihren digitalen Kompetenzen stärken

Drei wegweisende Projekte
von Pro Senectute
beider Basel
Dokumentation 2021

Worum es geht

Wie können Seniorinnen und Senioren bei der Nutzung von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt werden? Was brauchen sie, um in der digitalisierten Alltagswelt zurechtzukommen und gesellschaftlich zu partizipieren? Die gemeinnützige Stiftung Pro Senectute beider Basel arbeitet schon lange auf diesem Gebiet und verfügt über vielfältige Erfahrungen mit Kursen und Privatstunden.

Auf der Suche nach einem möglichst niederschweligen Angebot hat sie das «Digital Café» erfunden: In einem öffentlichen Café bekommen Menschen ab 60 Beratung im Umgang mit Smartphones und Tablets – kostenlos, ohne Anmeldung. Die Beratenden sind junge Leute, oft Studierende, die sich auskennen. Neben technischer Unterstützung sorgt das Digital Café also auch für Austausch unter den Generationen.

Die Age-Stiftung unterstützte dieses Projekt finanziell und war an einer Begleitung und Auswertung während eines Jahres (2020) interessiert. Doch aufgrund der Coronapandemie musste das Digital Café gestoppt werden. Die Krise führte dazu, dass Pro Senectute ein weiteres Format erfand: die Digitale Unterstützung. Zudem begann sie ein Experiment, das von grosser Bedeutung für die Bildungsarbeit mit älteren Menschen ist: Sie stellte einen Teil ihres Kurswesens auf Onlinekurse um.

Unabhängig von der Pandemie bergen die drei Projekte ein grosses Potenzial für die Teilhabe älterer Menschen an der Gesellschaft. Sie sollen multipliziert werden und als Anregung für weitere Unterstützungsangebote dienen. Deshalb werden in dieser Dokumentation die Projekte genau beschrieben, Beteiligte nach ihrer Motivation und ihrem Gewinn befragt, Erfahrungen ausgewertet und Erkenntnisse festgehalten.

INHALT

PORTRÄT DER ORGANISATION

Beratung und Unterstützung für ein selbständiges Leben im Alter	4
---	---

PROJEKTBESCHRIEBE

Drei Projekte – ein Ziel	5
--------------------------	---

DIGITAL CAFÉ

Fragen stellen und lernen in lockerer Runde	9
Was gewinnen die Seniorinnen und Senioren?	12

DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Lernwille, Nervosität und Dankbarkeit	13
---------------------------------------	----

DIGITAL CAFÉ & DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Gesucht: Junge und kommunikative Menschen	16
Was sagt die Statistik?	19
Stärken, Herausforderungen, Empfehlungen	21

UMSTELLUNG AUF ONLINEKURSE

«Auch online entwickelt sich ein Gruppengefühl»	22
Herausforderungen und Empfehlungen	26

FAZIT

«Es ist sehr sinnvoll, mit einem Pilotprojekt zu beginnen»	27
--	----

Impressum und Kontakt	29
-----------------------	----



Beratung und Unterstützung für ein selbständiges Leben im Alter

Pro Senectute beider Basel ist die wichtigste Fach- und Anlaufstelle für Altersfragen in der Region Basel. Seit über hundert Jahren engagiert sich die private, gemeinnützige Stiftung für das Wohl von älteren Menschen. Sie ist sowohl in der multikulturellen Stadt Basel wie im ländlichen Kanton Baselland an mehreren Orten präsent.

Zusammen mit einem Team von 100 Festangestellten engagieren sich 400 freitätige und freiwillige Mitarbeiterinnen dafür, dass ältere Menschen selbstständig daheim leben und am sozialen Leben teilhaben können. Rund 30 000 Personen nutzen die vielfältigen Dienstleistungen.

- **Beratung** von Seniorinnen und Senioren, Angehörigen sowie Gemeinden, Firmen und Organisationen in allen Fragen rund um das Alter
- **Finanzen:** Steuererklärungen, Treuhand- und Beistandschaften, finanzielle Unterstützung bei Altersarmut
- **Service:** Der Reinigungs-, Garten-, Umzugs- und Mahlzeitenservice ermöglicht betagten Personen das selbstständige Wohnen in den eigenen vier Wänden.
- **Hilfsmittel:** Der Hilfsmittel-Shop in Liestal bietet eine grosse Auswahl an Utensilien, die den Alltag erleichtern. Zum Miet- und Verkaufsangebot gehört eine umfassende Beratung.
- **Bildung und Sport:** Das reichhaltige Angebot fördert die soziale Teilhabe, erweitert den Horizont und hält die ältere Generation mit rund 500 Kursen und Veranstaltungen pro Jahr geistig und körperlich in Bewegung.
- **Wohnen:** Alterswohnungen, neue Wohnmöglichkeiten
- **Innovative Projekte** insbesondere in den Bereichen Freizeit und Mobilität

Ein bedeutender Teil der Finanzen von Pro Senectute beider Basel muss durch Spenden, Erbschaften und Legate gedeckt werden. Weitere wichtige Finanzierungsquellen sind Erträge aus Leistungsverträgen und Dienstleistungen.

Oberstes Führungsgremium der Organisation ist der Stiftungsrat. Eine fünfköpfige Geschäftsleitung hat die operative Führung inne. Die gemeinnützige Stiftung untersteht der Stiftungsaufsicht beider Basel.

Beratungsstellen in Stadt und Land

Basel-Stadt:

Luftgässlein (Hauptsitz), Clarastrasse, Rheinfelderstrasse
Basel-Landschaft:

Arlesheim, Laufen, Liestal, Reinach, Gelterkinden

Akzent Forum, Kurscenter

Kurscenter Bildung und Sport, Rheinfelderstrasse, Basel
Fitnesscenter, Belchenstrasse, Basel
Kurscenter Bildung, Bahnhofstrasse, Liestal

Drei Projekte – ein Ziel

Aus dem Digital Café ging, verursacht durch die Coronapandemie, ein weiteres Projekt hervor: die Digitale Unterstützung. Die beiden Projekte bieten älteren Menschen niederschwellige digitale Beratung durch junge Menschen – das erste in lockerer Runde in öffentlichen Cafés, das zweite im Zweiergespräch. Beide sind eng miteinander verwandt und unterscheiden sich doch deutlich. Als drittes Projekt kam die Umstellung von Sport- und Sprachkursen für ältere Menschen auf Onlinekurse hinzu.

Alle drei Projekte verfolgen dasselbe Ziel: Sie sollen ältere Menschen motivieren und befähigen, digitale Geräte wie Smartphones, Tablets und Laptops zu bedienen und moderne Kommunikationstechnologien wie Internet, Messengerdienste, Videokonferenzen, Informations- und Dienstleistungsapps zu nutzen. Viele ältere Menschen müssen dabei zwei Herausforderungen meistern: zum einen die eigene Skepsis oder gar Angst, zum anderen die Technik. Beim dritten Projekt kam noch eine weitere Schwierigkeit dazu: alte Geräte, die eine Installation von Zoom nicht zulassen, fehlende Geräte oder schlechte Internetverbindungen.

Erfahrung mit Kursen und Privatstunden

Pro Senectute beider Basel kann schon auf jahrelange Erfahrung mit digitaler Unterstützung von Senior*innen zurückgreifen: Zum einen bietet die Organisation zahlreiche Kurse in Kleingruppen an (z.B. Basiswissen iPhone/Android Phone, Windows Basis, SBB Mobile, Bankschalter online, Sicher einkaufen im Internet etc.)¹. Zum anderen beraten Fachleute die Senior*innen zu Hause individuell auf Stundenbasis.

Niederschwelliges Digital Café

Nicht alle Senior*innen trauen sich in einen Kurs, und nur wenige können sich Privatstunden leisten. Deshalb suchte Pro Senectute beider Basel nach einem niederschweligen Angebot und erfand das Digital Café: Die Beratung findet in einem öffentlichen Café statt und ist kostenlos. Junge Leute beraten die Senior*innen, die unangemeldet mit ihren Fragen kommen dürfen. Die Beratungsgespräche spielen sich in lockerer Atmosphäre an einem grossen Tisch oder kleinen Tischen ab. Die später Hinzukommenden können zuhören und schon mitlernen oder sich untereinander unterhalten. Somit ist das Digital Café auch ein Ort der Begegnung zwischen den Generationen. Genau das wird auch sehr geschätzt, sowohl von den Senior*innen wie den jungen Berater*innen.

Die Berater*innen werden von der Organisation sorgfältig ausgesucht, entlohnt und begleitet (siehe S. 16). Unter ihnen finden sich Studierende, Schüler*innen, alleinerziehende Mütter und Freischaffende. Die Beratung beschränkt sich auf Geräte, welche die Kund*innen mitbringen: Smartphones und Tablets. Thematisch ist sie nicht eingegrenzt.

Pro Senectute beider Basel testete das Digital Café 2019 in einer viermonatigen Pilotphase und suchte sich dazu geeignete Partnerschaften: zum einen mit der bekannten Bäcker-Kette «Sutter Begg», die in vielen ihrer Bäckereien auch Cafés führt, zum anderen mit der Basler Kantonalbank, die ihre Lernenden für die Beratung an einem Nachmittag pro Woche freistellte. Das innovative Projekt erhielt viel mediale Aufmerksamkeit und wurde gut besucht, so dass die Organisation beschloss, es in die Betriebsphase zu führen und auf vier Standorte auszuweiten. Dazu wurden ganz unterschiedliche Orte ausgewählt: Cafeteria Dalbehof Basel (Alterswohnprojekt in wohlhabendem Quartier), Sutter Begg Rauracher in Riehen BS (mittelständisches Quartier), Projektraum «Vie Ensemble» in der Erlenmatt in Basel (multikulturelles Quartier), Sutter Begg in Arlesheim BL (wohlhabende Gemeinde). Weil die Basler Kantonalbank ein Ressourcenproblem mit ihren

¹ Siehe auch <https://bb.pro-senectute.ch/de/freizeit/bildung-und-kultur/digitale-medien.html>

Lernenden hatte, suchte Pro Senectute beider Basel junge Leute über den Stellenmarkt der Uni Basel. So startete das Projekt im Herbst 2019 und wurde gut angenommen.

Gruppenformat scheitert an Corona

Bereits Anfang März 2020 stoppte Pro Senectute beider Basel das Digital Café aufgrund des sich ausbreitenden Coronavirus (Chronologie S. 8). Eine Woche später ging die Schweiz in den ersten Lockdown. Erst im August wagte die Organisation die Wiederaufnahme, doch die Besucher*innen kamen nur zögernd zurück. Das Gruppenformat und die Niederschwelligkeit ohne Anmeldung waren nicht kompatibel mit dem Schutz der älteren Bevölkerung vor dem Virus. Mit Beginn der zweiten Welle im Herbst wurde das Digital Café erneut ausgesetzt – und bisher nicht wieder aufgenommen (Stand April 2021).

Digitale Unterstützung zu zweit

Doch Pro Senectute beider Basel wollte die älteren Menschen nicht im Stich lassen. Zudem war schon im ersten Lockdown klar geworden, dass moderne Kommunikationsmittel in der Isolation essenziell werden – sei es, um etwas online zu bestellen oder zu erledigen, sei es, um mit Kindern, Enkelkindern und Freundeskreis zu kommunizieren. Not macht erfinderisch – die Organisation kreierte das Format Digitale Unterstützung: 20 Minuten Einzelberatung mit Anmeldung. Eine ältere Person wird kostenlos von einer jungen Beratungs-

person unterstützt. Das Zweiersetting bietet höheren Schutz (Abstand, Plexiglasscheibe, Masken). Das neue Angebot wurde im November 2020 eingeführt und stiess auf Interesse, insbesondere in der Vorweihnachtszeit.

Onlinekurse

Parallel dazu verlief ein weiterer Innovationsschub: Im ersten Lockdown musste Pro Senectute beider Basel auch ihr komplettes Kursangebot einstellen. Rund 500 Sport-, Sprach-, Kreativ- und andere Kurse fanden von einem Tag auf den andern nicht mehr statt. Ein herber Verlust für die Teilnehmenden, denen diese Kurse Horizonterweiterung, Lebensfreude, Kontaktmöglichkeiten und eine Struktur im Alltag bedeuten. Die Organisation beschloss, einen Teil der Kurse auf online umzustellen.

Bei den ersten Versuchen wurde schon bald klar, dass nicht nur die Kursleitenden, sondern auch die Teilnehmenden technische Unterstützung brauchen. Wer hilft ihnen, Zoom zu installieren, damit sie überhaupt teilnehmen können? 20 Minuten Beratung sollten dafür reichen – genau das bot die Digitale Unterstützung an. So deckte das zweite Projekt gleich zwei Bedürfnisse ab: Es führte das Digital Café in anderer Form weiter und schuf die Voraussetzungen für die Onlinekursbeteiligung.



Im Sommer 2020 konnten mit Einschränkungen wieder Präsenzkurse stattfinden. Doch schon bald zeichnete sich die zweite Welle ab. Dank den Online-Versuchen im Frühling war Pro Senectute beider Basel besser vorbereitet und führte im Herbst technische und pädagogische Schulungen für die Kursleitenden durch. Im November wurden die neugierigen und mutigen Kursteilnehmenden bei der Zoom-Installation unterstützt. So konnten im zweiten Lockdown ab 23. November 2020 zahlreiche Sportkurse und einige Sprachkurse online mit dankbaren Teilnehmenden stattfinden.

DIGITAL CAFÉ

Setting

- öffentliches Café
- vier Nachmittage pro Woche (14–16 Uhr), je an einem anderen Standort
- Beratung durch junge Leute
- Fragen zu Smartphones und Tablets
- kostenlos
- ohne Anmeldung
- vier verschiedene Standorte
- Berater*innen werden bezahlt und begleitet

Besondere Eigenschaften

- niederschwellig
- Begegnung zwischen den Generationen
- Kontaktmöglichkeit zwischen den älteren Kund*innen

DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Setting

- 20 Minuten Einzelberatung
- Beratung durch junge Leute
- Fragen zu Smartphones, Tablets, Laptops
- kostenlos
- auf Anmeldung
- 1 Standort in Basel, 1 Standort in Baselland
- Berater*innen werden bezahlt und begleitet

Besondere Eigenschaften

- exklusive, konzentrierte Beratung
- Begegnung zwischen den Generationen

UMSTELLUNG AUF ONLINEKURSE

Massnahmen für Kursteilnehmende

- Motivation
- technische Unterstützung
- Erste Online-Stunden für die bestehenden Teilnehmenden kostenlos

Massnahmen für Kursleitende

- technische Schulung
- technische Ausrüstung (Zoom-Lizenzen)
- pädagogische Schulung
- Einrichtung eines Filmstudios für die Live-Übertragung von Sportkursen

Das Projektjahr 2020

2019

2020

2021

Februar bis Juli

Das Digital Café startet als Pilotprojekt an einem Standort in Basel.

Oktober

Das Digital Café geht in die reguläre Betriebsphase. Es findet wöchentlich an vier Standorten statt.

8. März

Stopp des Digital Cafés und aller Präsenzkurse eine Woche vor dem ersten Lockdown. Beginn mit einigen Onlinekursen: Sport (Videos zum Nachturnen), Bildung (Versuche mit Zoom, WhatsApp, Skype, FaceTime).

8. Juni

Die Kurse dürfen mit Einschränkungen wieder starten. Einige bleiben online. Das Digital Café macht weiterhin Pause.

8. August

Das Digital Café startet wieder an allen Standorten – mit sehr wenig Publikum. Auch die Kurse finden mit Einschränkungen wieder vor Ort statt.

Oktober

Zoom-Workshops und Schulungen für die Kursleitenden

29. Oktober

Der Bund verschärft die Massnahmen. Stopp des Digital Cafés.

8. November

Start der Digitalen Unterstützung in eigenen Räumlichkeiten. Technische Unterstützung für die Kursteilnehmenden.

23. November

Der Kanton Basel-Stadt verschärft die Massnahmen. Alle Präsenzkurse werden gestoppt und teilweise auf online umgestellt (Sport- und Sprachkurse). Die Digitale Unterstützung läuft weiter und ist bis Weihnachten ausgebucht.

Fragen stellen und lernen in lockerer Runde

Besuch in den Digital Cafés Arlesheim und Dalbehof Basel: Wie läuft so ein Beratungsnachmittag ab? Welche Fragen bringen die Besucherinnen und Besucher mit? Wie ist die Stimmung?

Vor dem Café Sutter Begg in Arlesheim steht ein grosses Schild: Heute Digital Café 14–16 Uhr. Nichts wie rein! Im hinteren Teil des Cafés ist ein grosser Tisch dafür reserviert. Die Bedienung weiss Bescheid. Die jungen Beraterinnen Sarah und Angel machen die letzten Handgriffe und schauen erwartungsvoll auf die Uhr. Handys und Notizpapier liegen bereit.

Da kommt auch schon die erste Kundin und wird wie eine alte Bekannte begrüsst. Tatsächlich kommt Frau W. oft ins Digital Café und hat nach eigenen Angaben schon viel gelernt. Vor allem habe sie ihre Angst vor der Technik abbauen können und bewege sich seither unbeschwerter im Internet. Heute hat sie kein konkretes Anliegen und will nur kurz Hallo sagen. Das zeigt, wie sehr sie die soziale Seite des Digital Cafés schätzt: Sie tauscht sich gerne mit den jungen Beraterinnen aus. Auch mit anderen Kundinnen und Kunden kommt sie jeweils ins Gespräch. «Mit einer Person habe ich sogar länger geredet und mich gut verstanden», erzählt sie.



Während wir uns unterhalten, sind weitere Kundinnen dazu-
gekommen. Schon zwei Beratungsgespräche laufen parallel.
Eine Dame möchte lernen, Fahrkarten in der SBB-App zu kau-
fen. Weil es nur stockend vorangeht, lädt Sarah die App noch-
mals herunter. Dann erklärt sie der Dame Schritt für Schritt,
wie sie zu ihrem Billett kommt und wie sie es im Zug wieder
aufrufen kann. Die beiden beugen sich tief über den kleinen
Handybildschirm und klicken sich durch.

Parallel dazu erklärt Angel einer anderen Kundin, wie man
WhatsApp nutzt. Die Dame möchte mit ihrer Enkelin in Kon-
takt sein. Wie kann sie ein Foto verschicken? Und was ist der
Familienchat, den die Enkelin einrichten will?

Es geht geruhsam zu in Arlesheim, heute sind nicht viele Be-
sucher*innen da. Ganz anders in der Cafeteria der Alterssied-
lung Dalbehof in Basel an einem anderen Nachmittag. Hier
herrscht richtig Andrang. Jean-François berät eine Italienerin,
deren Gesicht abwechselnd Neugier, Skepsis, Unverständnis,
Überraschung, Begeisterung und höchste Konzentration
ausdrückt. Herr T. wiederum möchte wissen, wie er seine
Passwörter sicher speichert und ob er es wagen kann, mit
seiner Kreditkarte online einzukaufen. Ein Ehepaar kommt
mit einem nigel-nagelneuen Smartphone – vor einer Woche
gekauft. Die beiden möchten es unter sicherer Anleitung in
Betrieb nehmen, müssen aber erst warten, bis sie an die Reihe



Ich getraue mich mehr

Frau F. kommt regelmässig ins Digital Café
und unterhält sich gerne mit den jungen
Beraterinnen.

*Es ist sehr angenehm hier. Ich fühle mich bei techni-
schen Geräten oft wie der Esel am Berg, aber das gibt
man mir hier nicht zu spüren. Hier muss ich mich
nicht schämen. Ich bin sehr froh, dass es dieses
Angebot gibt, ja richtiggehend begeistert. Ich habe
sonst niemanden, der mir etwas erklären würde,
auch keine Grosskinder.*

*Das Café ist ein gutes Setting, es baut nicht nur
die Schwelle vor den Geräten ab, sondern auch die
Schwellen zwischen Jung und Alt.*

*Ich finde es wichtig, dass man bei der modernen
Kommunikation dabei bleibt. Zum Beispiel habe ich
gelernt, wie man Fotos verschickt, und kann jetzt
besser mit dem Internet umgehen. Seit den Be-
suchen im Digital Café fühle ich mich sicherer und
getraue mich mehr.*



kommen. An allen Tischen wird diskutiert, erklärt, ausprobiert.
Immer mal wieder hört man ein überraschtes «Aha!» oder
ein erleichtertes «Ach, so geht das!». Die Berater – an diesem
Nachmittag nur Männer – sind ganz schön gefordert.





Es ist komplettes Neuland für mich

Frau S. kommt zusammen mit ihrem Mann zum ersten Mal ins Digital Café, um sich in den Gebrauch des neuen Smartphones einführen zu lassen.

Ich habe ein 20 Jahre altes Nokia, das nächstes Jahr abgeschaltet wird. Für unsere mehrmonatige Schiffsreise, die wir planen, haben wir jetzt ein Smartphone gekauft. Wir wollen damit den Kontakt nach Hause halten, mailen, anrufen und nicht so unbeholfen sein an fremden Orten, zum Beispiel in New York ein Taxi bestellen können. Bis zu unserer Reise muss ich das lernen! Mein Mann will vor allem fotografieren damit.

Mit dem neuen Gerät konnte ich auf Anhieb telefonieren. Heute im Digital Café habe ich mir WhatsApp erklären lassen. In unserem Bekanntenkreis wollen alle whatsappen! Jetzt muss ich viel üben.

Ich habe kein gutes Verhältnis zu elektronischen Geräten und Computern. Ich möchte so wenig wie möglich damit zu tun haben. Ich dachte, es bleibt mir erspart, aber anscheinend nicht! (lacht) Es ist komplettes Neuland für mich. Ein weiter Weg. Wenn ich denke, dass es früher Telefonkabinen gab und man sich im Geschäft über die Zentrale nach aussen verbinden lassen musste ...

Hier im Digital Café geniere ich mich nicht und kann jederzeit wiederkommen mit Fragen. Das hilft mir.



Was gewinnen die Seniorinnen und Senioren?

Das grosse Ziel des Digital Cafés ist, dass ältere Menschen sich im digitalisierten Alltag zurechtfinden und an gesellschaftlichen Aktivitäten teilnehmen können. Richten wir den Fokus auf die einzelnen Beratungen und die Interaktion im Digital Café: Was lernen und erleben die Teilnehmenden? Welchen Mehrwert ziehen sie daraus?

Anhand der Beobachtungen, Interviews und Rückmeldungen lässt sich ein Mehrwert auf mehreren Ebenen feststellen: zum einen natürlich technisch, indem die Teilnehmenden ihr Know-how erweitern, ein Problem lösen und/oder Neues lernen. Zum andern kommen verschiedene positive Erlebnisse dazu, die sich nicht so leicht messen lassen. Auf der mentalen Ebene bauen die Teilnehmenden Ängste ab, getrauen sich mehr auszuprobieren, gewinnen vielleicht eine spielerische Haltung oder gar Freude im Umgang mit neuen Kommunikationstechnologien. Während den Beratungen im Digital Café waren immer wieder erstaunte und erfreute Ausrufe zu hören – von «Ach, so geht das!» bis «Das ist ja gar nicht so schwierig!».

Durch das Gruppensetting in einem öffentlichen Café und die Beratung durch junge Menschen kommt ein soziales Element hinzu, das von einem Teil der Besucher*innen sehr geschätzt wird: der zwischenmenschliche Austausch. Jede Beratung findet zwischen einer jüngeren und einer älteren Person statt. Beim Warten, Üben und Kaffee trinken kann auch eine Begegnung zwischen den Seniorinnen und Senioren stattfinden. Manche schätzen genau dies besonders!

Mehrwert auf der sachlichen Ebene

- ein neues Gerät einrichten
- allererste Schritte machen
- eine neue Applikation installieren und/oder anwenden
- eine spezifische Frage klären
- ein akutes Problem lösen
- Sicherheitsfragen klären (Passwörter, E-Banking)

Mehrwert auf der mentalen Ebene

- Angst und Hemmschwellen abbauen (vor Technik, vor Online-Einkauf)
- Ausprobieren, ohne dass etwas «Schlimmes» passiert
- auch «dumme Fragen» stellen dürfen, die sich meist als gar nicht dumm entpuppen
- ein Erfolgserlebnis haben
- Freude an Kommunikationstechnologien entwickeln

Mehrwert auf der sozialen Ebene

- Austausch mit jungen Leuten
- Austausch mit anderen Besucher*innen

Lernwille, Nervosität und Dankbarkeit

Die Digitale Unterstützung findet im Zweiersetting statt: Die Seniorinnen und Senioren erhalten 20 Minuten ungeteilte Aufmerksamkeit. Wir schauen der jungen Beraterin Alexandra über die Schulter, wie sie drei ältere Damen durch die Tücken der digitalen Kommunikation navigiert.

Es ist ein kalter Winternachmittag. Die Kundinnen kommen dick eingepackt und schälen sich aus Mänteln, Mützen, Schals. Hintereinander werden sie in den grossen Kursraum gegeben, wo sie an einem Tisch der Beraterin Alexandra gegenüber sitzen, getrennt von einer Plexiglasscheibe. 20 Minuten Einzelberatung haben sie zugute. Dafür sind sie zum Teil von entfernten Gemeinden in Baselland angereist. Für alle ist es eine grössere Aktion mit Vorbereitung. Einer Dame sieht man die Nervosität an.

Lange Frageliste

Frau Sch. ist die erste. Sie kommt gut vorbereitet mit einer Liste von Fragen. Wie speichert man eine E-Mail-Adresse im Handy? Wie kommt man überhaupt zu E-Mail-Adressen – gibt es eine Art Telefonbuch? Wie kann man einen falsch eingetragenen Kontakt korrigieren? Alexandra geht eine Frage nach der andern mit ihr durch und zeigt ihr auf dem Smartphone



zum Beispiel, wie sie die Kontakte korrigieren kann. Beim Zuschauen realisiert Frau Sch., dass sie nicht alles löschen muss, sondern den Cursor setzen und einzelne Buchstaben oder Zahlen ändern kann. Solche beiläufigen Lerneffekte sind typisch: Die Kundinnen und Kunden lernen durch Beobachtung etwas, was für jüngere Nutzende völlig selbstverständlich ist.

Frau Sch. schreibt sich alles akribisch auf und will nichts verpassen. Ein starker Lernwille ist spürbar. Schon sind die 20 Minuten um – und längst nicht alle Fragen beantwortet. Alexandra ist grosszügig und opfert ein paar Minuten ihrer Pause. Frau Sch. will wiederkommen.

Schnell installiert

Die nächste Dame möchte Zoom einrichten, um weiterhin an einem Sprachkurs von Pro Senectute beider Basel teilnehmen zu können. Schnell ist die App heruntergeladen. Alexandra schickt ihr von ihrem Handy aus eine Einladung für ein Testgespräch – und es klappt gleich beim ersten Versuch. Frau K. zieht glücklich von dannen.

Dankbar

Weniger Glück hat Frau F., die an einem Bewegungskurs teilnehmen und ebenfalls Zoom installieren möchte. Weil sie weder Laptop noch Tablet besitzt, hat sie ihr Handy dabei. Das wird zum Problem: Denn die Turnübungen auf dem kleinen Gerät zu verfolgen und sich gleichzeitig selbst zu bewegen, ist unmöglich. Alexandra schlägt ihr vor, die Zoom-App zuhause auf dem PC zu installieren. Doch das traut sich Frau F. nicht zu, auch wenn ihr Alexandra versichert, dass es ganz einfach sei und sie es ihr Schritt für Schritt erklären würde. Frau F. verzichtet, ist aber keineswegs geknickt. Sie strahlt und dankt der Beraterin für die schöne Begegnung. Es sei wertvoll, dass es diese Art von Beratung gebe.



Ich will lernen

Frau Sch., 82, kommt zum zweiten Mal in die Digitale Unterstützung. Sie hat vor zwei Monaten ihr erstes Android-Smartphone gekauft. Davor hatte sie ein ganz einfaches Handy.

Ich habe mir ein Smartphone gekauft, damit ich mich bei meinem Fitnesscenter übers Internet anmelden kann. Aufgrund der Pandemie ist nämlich eine Anmeldung zwingend, und die Plätze sind immer schnell vergeben.

Ich komme zu Pro Senectute, weil meine drei erwachsenen Kinder zu weit weg wohnen oder keine Zeit haben, mir etwas zu erklären. Ein bisschen habe ich von meinen Kolleginnen gelernt, aber fast alle haben ein iPhone und kennen mein Modell nicht.

Ich will lernen, besser mit SMS, WhatsApp, E-Mails und Fotos umgehen zu können. Selbständigkeit ist mir wichtig. Die erste Beratung fand ich besser, weil sie langsamer war. Ich werde bestimmt wiederkommen.





Tanzen live ist viel schöner

Frau F., 80, möchte Zoom einrichten lassen, um online an einem Tanzkurs teilzunehmen. Sie bringt ihr Smartphone mit.

Seit vielen Jahren besuche ich Turn- und Tanzkurse bei Pro Senectute beider Basel. Früher war ich selbst Kursleiterin. Meine jetzige Kursleiterin hat mich motiviert, Zoom einrichten zu lassen. Ehrlich gesagt war ich skeptisch, ob das funktioniert. Aber ich vermisste die Kurse und unsere Gruppe und wollte es versuchen.

Dass ein Handy für die Kursteilnahme viel zu klein ist, war mir vorher nicht klar. Zoom alleine auf meinem PC zu installieren, ist mir zu kompliziert. Und überhaupt: Tanzen live ist viel schöner! Mir fehlt das Erlebnis in der Gruppe enorm.

Mein Handy nutze ich, um mit Grosskindern und Freundinnen über WhatsApp zu kommunizieren. Mails verschicke ich vom PC aus.



Gesucht: Junge und kommunikative Menschen

Eine entscheidende Rolle in den digitalen Angeboten spielen die jungen Beraterinnen und Berater. Sie müssen auf ältere Menschen, ihren Wissensstand und ihr Tempo eingehen können. Für den Projekterfolg sind deshalb die Auswahl und die Begleitung der jungen Menschen zentral. Bei einer gelungenen Beratung kommt ganz viel zurück: Begeisterung und Dankbarkeit.

Im Team der Berater*innen finden sich Studierende, einige Schülerinnen und Schüler, Freischaffende und junge Mütter. Während der Digital-Café-Phase arbeiteten die meisten einen Nachmittag pro Woche. Sie waren fest einem Standort zugeteilt und mussten bei Ausfällen selbst für ihre Vertretung sorgen. Das funktionierte sehr gut über den gemeinsamen WhatsApp-Chat, in den alle eingebunden waren. Projektleiterin Annette Stöcker lobt die Selbstorganisation der jungen Leute: «Es klappte praktisch immer mit der gegenseitigen Vertretung – auch sehr kurzfristig. Sie haben einen guten Teamgeist.»

«Kleiner Nebenerwerb»

Annette Stöcker baute das Team über eine Online-Ausschreibung auf dem Stellenmarkt der Uni Basel auf. Die Bewerber*innen nahm sie in Gruppen zu acht Personen zusammen und führte mit ihnen gemeinsam ein Gespräch. Ein gutes Vorgehen, findet sie rückblickend, denn so lasse sich gut beobachten, wie die Teilnehmenden miteinander umgehen. Dominante Personen hat sie zum Beispiel nicht berücksichtigt. Durch Nicht-Erscheinen am Bewerbungsgespräch oder Nicht-Reagieren danach ergab sich eine natürliche Selektion: «Die Guten sind übrig geblieben!», lacht die Projektleiterin.



Ich möchte Freude an der Technik vermitteln

Nina ist 22 und befindet sich im Masterstudium Klinische Psychologie. Sie arbeitete zuerst im Digital Café, dann in der Digitalen Unterstützung.

Ich suchte einen kleinen, sinnvollen Job. Dass sich niemand Zeit nimmt, älteren Menschen etwas zu erklären, war eine wichtige Motivation. Es ist wertvoll für mich, mit der älteren Generation in Kontakt zu kommen.

Ich verstehe gut, dass ältere Menschen Angst vor Technik haben. Diese Angst möchte ich ihnen nehmen und ihnen gleichzeitig zeigen, dass Technologien auch wertvoll sein können, besonders während einer Pandemie. Am liebsten würde ich ihnen Freude an der Technik vermitteln!

Die technische Seite meines Jobs finde ich einfach. Anspruchsvoller für mich ist, mit gewissen Haltungen umzugehen: zum Beispiel mit der Haltung «Das verstehe ich sowieso nicht». Oder wenn eine Kundin zum vornherein etwas ablehnt, was ihr Problem lösen würde. Schade finde ich, wenn jemand nur ein Problem gelöst haben will, ohne dabei etwas zu lernen.



Anforderungsprofil

Die technischen Kenntnisse – gefordert war «Sicherheit im Umgang mit Android- und Apple-Betriebssystem auf Smartphone und Tablet» – stellten kein Problem dar. Das alltägliche Wissen junger Leute sei ausreichend für die digitale Beratung, weiss Annette Stöcker. Sie legte den Fokus auf anderes. Lassen wir die Ausschreibung sprechen:

- freundliche Person mit sympathischem Auftreten
- Freude an der Kommunikation mit älteren Menschen
- Kommunikation in Schweizerdeutsch, Fremdsprachen von Vorteil

Als wichtige Kompetenzen für die Beratung nennt Annette Stöcker: gut zuhören, Problem erkennen, schrittweise erklären, einfach und bildhaft sprechen, Gruppen moderieren, Vertrauen schaffen, Geduld, Humor.

Motivation

Warum melden sich junge Menschen für diese Arbeit? In einer internen Umfrage wurden folgende Motive genannt (Häufigkeit absteigend):

- Nebenverdienst
- sinnvolle Tätigkeit
- kleines Pensum (z.B. für Schüler*innen oder junge Mütter)
- Wunsch nach Kontakt mit älteren Menschen
- Grosseltern weit weg oder schon verstorben
- Erfahrungen sammeln für Psychologiestudium oder sozialen Beruf
- Freude am Helfen
- lebendige, abwechslungsreiche Tätigkeit

Organisation online

Die Beraterinnen und Berater sind im Stundenlohn plus Spe-
senvergütung angestellt. Ihre Stunden tragen sie auf Google Drive ein. Die Strichlisten der Beratungsgespräche für die statistische Auswertung fotografieren sie ab und stellen sie in den WhatsApp-Chat. So kann Pro Senectute den administrativen Aufwand klein halten. Wichtig ist für Annette Stöcker die Betreuung. Deshalb organisierte sie zusammen mit der Fachleiterin Digitale Medien halbjährliche Treffen mit allen Berater*innen. Ziel war zum einen, dass die jungen Leute ihre Erfahrungen austauschen und sich gegenseitig Tipps geben konnten. Zum andern wollte die Organisation Feedbacks und Best-Practice-Beispiele sammeln. Daraus ist die folgende Aufzählung entstanden.

Positive Erlebnisse

- Kund*innen wollen etwas lernen, nicht nur ein Problem lösen
- Fortschritte erkennbar
- Begeisterung und Dankbarkeit spürbar
- Helfen ist befriedigend
- Für uns ist die Beratung etwas Kleines, für die Senior*innen etwas Grosses
- Austausch zwischen Jung und Alt
- mehr Kontakt mit älteren Menschen
- Auch wir Berater*innen lernen Neues: Technisches und über das Leben

Speziell zum Digital Café

- tolle Stimmung
- belebte Café-Atmosphäre baut Schwellenängste ab
- Treffpunkt für Senior*innen
- Beziehungen zu Kund*innen, die mehrmals kommen
- Café-Personal hilft mit



Unsere sozialen Fähigkeiten sind gefordert

Alexandra, 21, studiert im 2. Semester Psychologie. Sie arbeitete zuerst im Digital Café, dann in der Digitalen Unterstützung.

Mich hat das Stelleninserat angesprochen, weil ich Kontakt zu älteren Menschen suche: zum einen für mein Studium, zum andern weil ich keine Grosseltern habe. Die älteren Menschen sind mir viel weniger fremd, als ich dachte! Der Austausch ist oft interessant; ich lerne ganz andere Themen kennen. Eine Dame hat mir zum Beispiel Sternbilder erklärt.

Die älteren Menschen freuen sich sehr, wenn etwas technisch klappt oder sie etwas gelernt haben. Das macht auch uns Beratenden Freude. Fast alle Kundinnen und Kunden sind dankbar.

Technisch ist es manchmal anspruchsvoll, wenn die Leute alte Handys oder Laptops mitbringen. Im Digital Café waren auch unsere sozialen Fähigkeiten gefordert: Wir mussten vermitteln und um Geduld bitten, wenn es Andrang gab. In einzelnen Fällen haben die Leute reklamiert. Nur einmal gab es Streit, wer dran war.

In der Digitalen Unterstützung zu beraten, ist einfacher: Man ist nur zu zweit, kann sich auf die Person konzentrieren, und die Leute kommen hintereinander. Das Digital Café war hingegen atmosphärisch schöner und menschlich reicher, weil es auch Austausch zwischen den Kundinnen und Kunden gab.





Ich wollte mehr mit älteren Menschen in Kontakt kommen

Angel ist die jüngste im Beratungsteam des Digital Cafés: Sie ist 20 und absolviert die letzte Klasse des Gymnasiums. Später möchte sie Psychologie studieren.

Ich habe einen kleinen Job neben der Schule gesucht, der mir neue Erfahrungen bringt. Eine wichtige Motivation war, mehr mit älteren Menschen in Kontakt zu kommen. In der Schule und in der Freizeit bin ich fast ausschliesslich mit Gleichaltrigen zusammen. Hier in der Schweiz habe ich nur ein Grossmami, das ich nicht oft sehe.

Die Arbeit macht mir grossen Spass! Die Kundinnen und Kunden sind sehr neugierig und lernfreudig. Sie möchten unbedingt lernen, mit dem Handy umzugehen. Es ist immer ein toller Moment, wenn sie etwas verstehen und glücklich darüber sind! Auch freuen sie sich über den Kontakt zu Jüngeren und erzählen viel von sich.

Ich erkläre grundsätzlich sehr gerne. Vielen älteren Menschen fehlen die technischen Begriffe. Deshalb muss ich einfache Wörter oder noch besser Bilder finden. Manchmal weiss ich selbst nicht, wie etwas funktioniert, dann recherchiere ich ad hoc im Internet. Das stört überhaupt nicht, es ist dann ein gemeinsames Suchen.

Ich habe jetzt mehr Verständnis, wie schwierig es für ältere Menschen ist, sich in der heutigen Welt zurechtzufinden.



Was sagt die Statistik?

Die Mitarbeitenden haben von Anfang an ihre Beratungsgespräche statistisch erfasst. Für jeden Einsatz erhielten sie eine Liste, auf der sie Anzahl Personen (Frauen/Männer), Art des Geräts und Thema der Beratung ankreuzten. Wenn mehrere Beratungen parallel liefen, war das nicht immer einfach. Manche füllten die Liste nachträglich aus dem Gedächtnis aus. Trotz solcher Ungenauigkeiten lassen sich einige interessante Aussagen machen.

Viermal mehr Frauen als Männer

Deutlich mehr Frauen als Männer suchten Beratung: Im Digital Café waren es 80%, in der Digitalen Unterstützung sogar 87%. Bei den Geräten wurden viermal mehr Smartphones als Tablets ins Digital Café mitgebracht (Laptops waren nicht zugelassen). Darunter waren mehr Android- als Apple-Geräte. In der Digitalen Unterstützung waren Laptops zugelassen, da es ja auch um die Installation von Zoom ging. Sie machten knapp ein Drittel aller Geräte aus.

Beliebteste Themen

Inhaltlich erwies sich im Digital Café der Themenkreis SMS/WhatsApp als der deutlich beliebteste (25%). Auch Einstellungen/Updates (16%), Telefonieren/Adressen (14%), SBB/Reisen (11%) waren wichtige Themenfelder.

Die Digitale Beratung drehte sich in 42% der Fälle um Zoom, wobei es vorwiegend um die Vorbereitung auf Onlinekursteilnahme ging und in einigen Beratungen auch um die private Kommunikation mit der Familie. Das zweitgrösste Themenfeld war SMS/WhatsApp (20%).

Grosses Themenspektrum

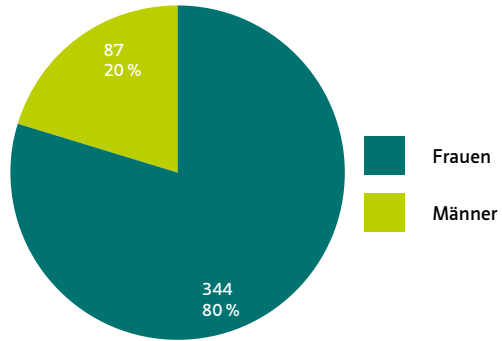
Um die Vielfalt der Fragen aufzuzeigen, die die Seniorinnen und Senioren mitbrachten, zum Abschluss eine kleine – unvollständige – Auflistung:

- Daten übertragen, insbesondere Fotos
- Cloud nutzen
- SIM-Karte wechseln
- Mit Wlan verbinden
- Umgang mit Fotos
- Hörgerätkoppelung
- Backup
- Karten, Navigation
- Autokorrektur ausschalten
- QR-Code scannen
- Kalender nutzen
- E-Mails synchronisieren
- Postfinance nutzen
- Prepaid-Guthaben abfragen
- Facebook, Instagram nutzen

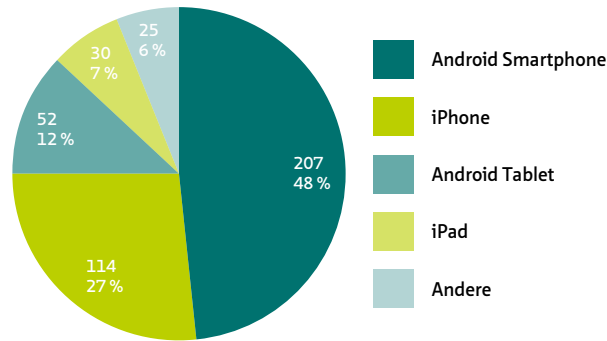
Digital Café

Auswertung 1.1.–8.3.20 und 8.8.–29.10.20 (5 Monate)

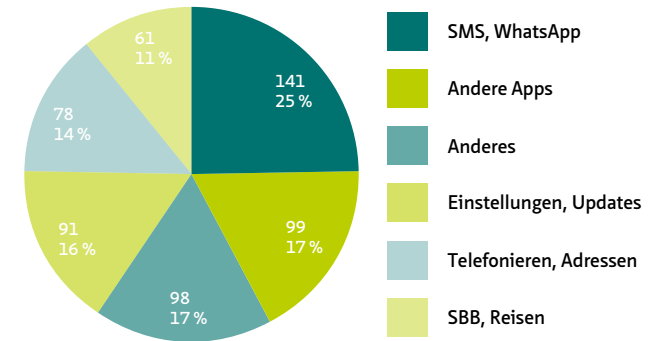
KUND*INNEN



GERÄTE



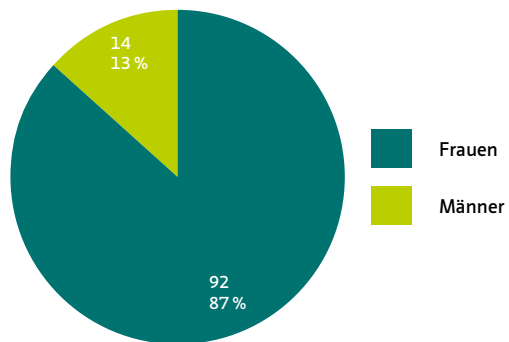
THEMEN



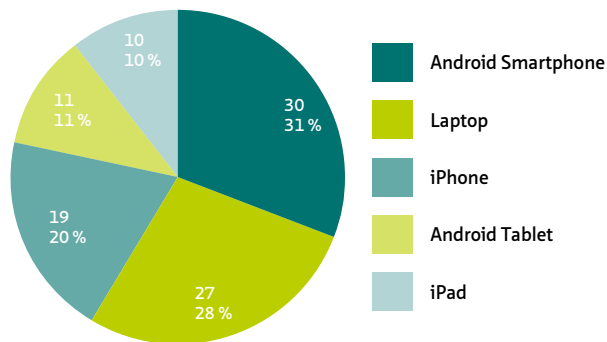
Digitale Unterstützung

Auswertung 9.11.–23.12.20 (1,5 Monate)

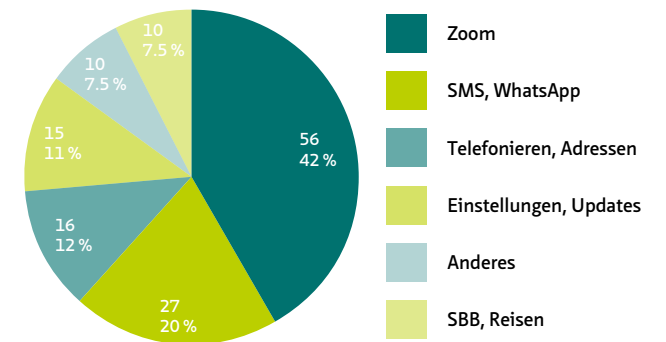
KUND*INNEN



GERÄTE



THEMEN



Stärken, Herausforderungen, Empfehlungen

DIGITAL CAFÉ

Stärken

- niederschwellig durch das Setting in einem öffentlichen Café ohne Anmeldung
- lockere Atmosphäre baut Angst ab
- voneinander Lernen durch Zuhören
- fragen, alleine ausprobieren und wieder fragen ist möglich
- Austausch zwischen den Generationen
- Austausch zwischen den Senior*innen, manchmal gar neue Bekanntschaften

Herausforderungen durch das Setting

- Kund*innen kommen tendenziell zu Beginn des Zeitfensters
- Kund*innen, die zu früh kommen und bereits bei Beginn ungeduldig sind
- Stammgäste, die nur noch zum Schwatzen kommen
- Kund*innen, die zu viel Raum und Zeit beanspruchen

Herausforderungen für die Beratenden

- mehrere Kund*innen gleichzeitig bedienen bzw. zum Warten auffordern
- während dem Beraten die sich verändernde Situation im Auge behalten
- gruppendynamische Prozesse handhaben

Empfehlungen für die Multiplikation

- motivierte Partner suchen
- gutes Setting mit den Café-Verantwortlichen vereinbaren (ruhiger Teil im Café, Unterstützung durch die Bedienung)
- Beratende sorgfältig auswählen und begleiten

DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Stärken

- klarer Rahmen: Einzelberatung für 20 Minuten, mit Anmeldung
- geregelter Ablauf: eine Beratung nach der andern mit Pause dazwischen
- ruhige, konzentrierte Atmosphäre
- Zweiersetting: Kund*innen müssen sich nicht in Gruppe exponieren (Scham über Nichtwissen)
- Kund*innen sind besser vorbereitet; Beratung erscheint ihnen wertvoller
- höhere fachliche Qualität der Beratung
- Austausch zwischen den Generationen

Herausforderungen für die Beratenden

- Nervosität durch zeitliche Beschränkung
- zu viele Fragen auf einmal
- höhere Ansprüche der Kundschaft

Empfehlungen für die Multiplikation

- gut zugänglicher (Kurs-)Raum mit Garderobe, evtl. Empfang
- Sekretariat für Anmeldungen
- Beratende sorgfältig auswählen und begleiten

«Auch online entwickelt sich ein Gruppengefühl»

Was braucht es, damit Kurse für Seniorinnen und Senioren online stattfinden können? Welche Kurse eignen sich dafür? Was brauchen die Seniorinnen und Senioren, was die Kursleitenden? Nach einem Jahr voller Experimente sprachen wir mit den Fachleiterinnen Sport, Sprachen und digitale Medien über ihre Erfahrungen und Erkenntnisse.

Blicken wir nochmals zurück auf den 8. März 2020, als Pro Senectute beider Basel alle Präsenzkurse stoppte. Eine Projektgruppe beschloss, kurzfristig ein Onlineangebot ins Leben zu rufen. Die Ziele waren bewusst auf die soziale Situation der bisherigen Kursteilnehmenden im Lockdown ausgerichtet: den regelmässigen Austausch unter den Teilnehmenden anregen; der Einsamkeit in der Isolation entgegenwirken; einen Fixpunkt in der Tagesstruktur gewährleisten; die geistige und körperliche Fitness unserer älteren Kundschaft unterstützen.

Während die Projektgruppe nach Lösungen zu suchen begann, zeigten viele Kursleitende Eigeninitiative: Sie kümmerten sich rührend um die einzelnen Teilnehmenden, riefen an, schrieben Mails, schickten Übungen und Aufgaben, um ihnen die Zeit in der Isolation aufzuhellen.



SPORT- UND BEWEGUNGSKURSE

Betrachten wir zuerst den Themenbereich Sport und Bewegung, der das grösste Kursangebot aufweist: Rund 280 Kurse hat Pro Senectute beider Basel jährlich im Angebot – von Gymnastik und Fitness über Ball- und Wassersport bis zu Achtsamkeits- und Tanzkursen. Im ersten Lockdown wurden als Pilotprojekt zwei Kurse erfolgreich online durchgeführt, im zweiten Lockdown waren es schon 26 Kurse.

Es begann damit, dass einzelne Kursleiterinnen ihre Sportkurse zu Hause auf dem Handy aufnahmen und die Videos privat auf YouTube stellten. Parallel dazu wurden einige Fitnesslektionen professionell aufgenommen und auf dem YouTube-Kanal von Pro Senectute beider Basel ¹ angeboten. Die Fachleiterin Sport, Katrin Ackermann, startete mit Zoom und streamte mit ihrem Laptop die eigenen Kurse – zuerst in ihrem Keller, dann in einem Kursraum. Diese beiden Kurse wurden zu einem Erfolg: An «Männerfit» nahmen nicht nur fast alle bisherigen Kursteilnehmer teil, sondern auch einige Ehefrauen und Partnerinnen. Katrin Ackermann erhöhte die Frequenz auf zweimal wöchentlich und zeichnete einige Lektionen zusätzlich auf, so dass die Teilnehmenden sie zu einem Zeitpunkt ihrer Wahl nachturnen konnten.

Professionelles Equipment

Im Sommer begann Katrin Ackermann, ein Onlinekursprogramm zusammenzustellen. Sie wählte beliebte, gut besuchte Kurse aus, die in internen Kursräumen stattfinden (und nicht

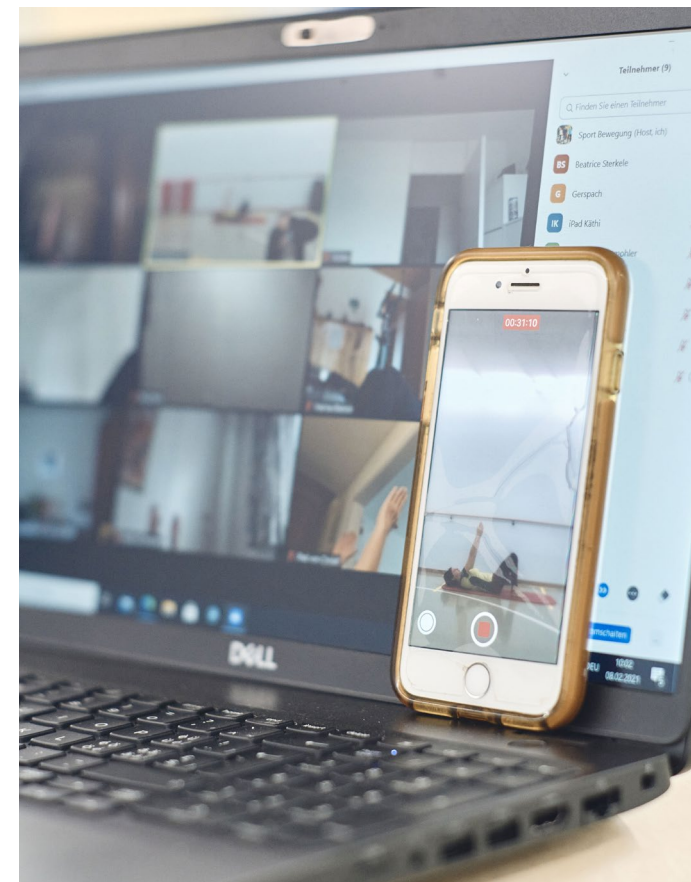
in Turnhallen von Schulen, wo es vielleicht kein WLAN gibt). Die Kursleitenden erhielten eine Zoom-Schulung. «Ich war überrascht, wie neugierig und motiviert die Kursleitenden waren. Alle haben mitgemacht», berichtet Katrin Ackermann.

Im September richtete Pro Senectute beider Basel ein Filmstudio in einem Gymnastikraum ein. Damit die Kursleitenden wissen, wie sie vor der Kamera stehen – ob es eine Totale oder eine Detailansicht braucht –, wurden am Boden mit Klebeband verschiedene Positionen markiert. Auch mussten die Kursleitenden einbeziehen, dass die Teilnehmenden zu Hause nur beschränkt Platz zum Bewegen haben und keine Turngeräte besitzen. Kreativität war gefragt. «Das Korrigieren von Übungen ist durchaus auch online möglich, aber weniger gut als live», benennt Katrin Ackermann eine weitere Herausforderung.

Mit diesen Massnahmen war die Organisation gut vorbereitet auf den zweiten Lockdown und konnte im November gleich mit Online-Bewegungskursen starten.

Motivation und Unterstützung der Teilnehmenden

Die bisherigen Teilnehmenden wurden von ihren Kursleitenden motiviert, die Digitale Unterstützung zu nutzen und sich bei der Zoom-Installation helfen zu lassen. «Die Teilnehmenden motivierten sich auch gegenseitig und halfen einander mit der Technik», betont Katrin Ackermann. Oder sie bekamen in der Familie Unterstützung: «Manchmal sah ich auf dem Bildschirm Töchter und Enkel, die der Grossmutter halfen oder gar mitturnten.»



1. Zum Beispiel Rückentraining, Qi-Gong, Tanzchoreografie u.a., siehe https://www.youtube.com/channel/UCFevsGnko5_AnkSMM7WgCSg

Selbstverständlich machten nicht alle mit. «Manche konnten sich nicht vorstellen, vor einem Bildschirm zu turnen, andere wollten aus Prinzip nicht. Und dann gab es auch Teilnehmende, die allein viel Sport machten und gut versorgt waren», berichtet die Leiterin. Um die Eintrittsschwelle möglichst tief zu halten, durften die Teilnehmenden im ersten Monat gratis in allen Kursen schnuppern. Auch danach konnten sie andere Kurse besuchen, nicht nur ihren bisherigen, und mussten nur diejenigen Stunden bezahlen, die sie tatsächlich besucht hatten.

Viele Teilnehmende waren nach anfänglicher Angst oder Skepsis begeistert dabei. «Es entwickelte sich auch online ein Gruppengefühl», beschreibt Katrin Ackermann. «Es gab viele lustige Situationen, zum Beispiel, wenn von einer Teilnehmerin nur noch ein Bein zu sehen war statt die ganze Person.»

Ausblick

Als nächsten Schritt plant Pro Senectute beider Basel im Bereich Sport und Bewegung hybride Kurse, die sowohl präsent als auch online besucht werden können. Damit sollen verschiedene Bedürfnisse von älteren Menschen berücksichtigt werden.

SPRACHKURSE

Die Sprachkurse von Pro Senectute beider Basel werden gut nachgefragt: Rund 100 Kurse bietet die Organisation jährlich an, die von rund 30 Kursleitenden geleitet werden. Manche Konversationskurse werden schon seit vielen Jahren von den gleichen Teilnehmenden besucht, die zu einer festen Gruppen zusammengewachsen sind – eine gute Voraussetzung für die Umstellung auf online, wie sich später zeigen sollte.

Im ersten Lockdown hielten die Kursleitenden über verschiedene Kanäle Kontakt mit ihren Teilnehmenden (Telefon, SMS, Mail, bestehende WhatsApp-Chats) und versorgten sie mit Übungen und Geschichten in den Fremdsprachen. Bei sieben Kursen (vorwiegend Konversation) gelang es, sie auf online umzustellen; vier fanden auf Zoom statt, drei über WhatsApp. Die Kursleitenden arbeiteten sich individuell ein und unterstützten ihre Teilnehmenden technisch.

Technische und didaktische Schulung

Im September und Oktober 2020 organisierte die Fachleiterin Sprachen, Christa Leemann, eine Zoom-Schulung für die

Kursleitenden. (Pro Senectute beider Basel hatte sich unterdessen für die Software Zoom entschieden.) Eine Sprachkursleiterin übernahm die Schulung zusammen mit ihrem Sohn, der den technischen Teil leitete. Christa Leemann berichtet, dass es auch unter den Kursleitenden Skepsis gegenüber dem Onlineunterricht oder der Technik gab. Einige Kursleitende hingegen waren schon versiert und konnten ihr Wissen weitergeben. Im Anschluss an die Schulung wurden Übungsstunden organisiert, zu denen die Kursleitenden reihum einluden. Geübt wurden verschiedene Tools von Zoom, zum Beispiel, wie Kleingruppen gebildet werden oder wie man Filme zeigt. Zudem gaben die Teilnehmenden einander didaktische Tipps.

Dank dieser Vorbereitung konnten im zweiten Lockdown rund 30 Kurse – fast ein Drittel aller Sprachkurse – online durchgeführt werden (alle auf Zoom). Bei 10 Kursen war fast die ganze Gruppe mit 6 bis 8 Leuten dabei; die anderen Kurse fanden mit durchschnittlich 3 bis 5 Teilnehmenden statt.



Auf Seiten der Teilnehmenden gab es dabei viele Hürden zu überwinden. Fast alle brauchten Hilfe beim Einrichten von Zoom, sei es durch die Digitale Unterstützung oder durch individuelle Hilfe der Kursleitung. «Wenn es dann klappte und die Teilnehmenden sich via Zoom zum ersten Mal ohne Maske sehen konnten, war es immer ein grosser Moment!», erzählt Christa Leemann. «Die Teilnehmenden fanden es unglaublich toll und waren stolz, dass sie es geschafft hatten.»

Gründe für das Fernbleiben

Diejenigen, die nicht mitmachten, lassen sich gemäss Christa Leemann in drei Gruppen einteilen: Die erste Gruppe besitzt kein Gerät. (Einige schafften sich extra für den Sprachkurs eines an!). Der zweiten Gruppe ist die digitale Welt fremd. Die dritte Gruppe bilden diejenigen, die es versuchen, aber aus unterschiedlichen Gründen scheitern (altes Gerät, schlechte Verbindung, Pannen) und deshalb frustriert aufgeben.

Überwinden der Skepsis

Von denen, die es schafften, waren alle positiv überrascht und sehr dankbar. «Viele schätzten, dass sie während der Pandemie zu Hause bleiben konnten», resümiert Christa Leemann. «Sie sind sich aber auch einig, dass Präsenzunterricht bereichernder ist.»

Christa Leemann selbst stand der Digitalisierung ebenfalls skeptisch gegenüber. «Ich hoffte, dass dieser Schritt erst ein paar Jahre nach meiner Pensionierung kommen würde», erzählt sie selbstkritisch. «Doch dann wurde ich ins kalte Wasser geworfen und musste schwimmen.» Das habe ihr persönlich und der ganzen Organisation unglaublich Schub gegeben. «Wir haben enorm viel gelernt.»

KURSE DIGITALE MEDIEN

In diesem Themenbereich bietet Pro Senectute beider Basel rund 100 Kurse jährlich an – von Basiswissen Smartphone, Tablet, Windows und Mac über Aufbaukurse bis hin zu Fotobücher erstellen, sicher einkaufen und Online-Banking. Hier stellte sich die besondere Schwierigkeit, dass die Teilnehmenden gerade erst lernen, was sie gleichzeitig schon anwenden sollen. Kommt hinzu, dass die meisten Teilnehmenden nur über ein Gerät verfügen und damit gleichzeitig kommunizieren und die Lerninhalte üben sollen. Es bräuchte parallel ein zweites Gerät nur für die Kommunikation per Zoom.

Als Modellkurs wurde ein Aufbaukurs Mac gewählt, in der Hoffnung, dass die Teilnehmenden schon etwas sicherer in der Anwendung sind. Der erfahrene Kursleiter bereitete alle Teilnehmenden individuell vor (Zoom-Installation und eine Probe-Zoomsitzung). Danach sollten die Teilnehmenden untereinander üben, bevor die erste Online-Unterrichtsstunde stattfand. Trotz dieser aufwendigen Vorbereitung gelang der Kurs nicht. Es kam zu Unterbrüchen und Pannen, die den Unterricht ins Stocken brachten.

Auch Versuche mit WhatsApp und FaceTime waren nicht erfolgreich. Eine negative Erfahrung brachte aber eine wichtige Erkenntnis: Ein Mann missbrauchte den neu eingerichteten WhatsApp-Chat für die sexuelle Belästigung einer Teilnehmerin. Daraus zog Pro Senectute beider Basel den Schluss, keine Messengerdienste mehr für Onlinekurse zu verwenden. Video-Konferenzen sind sicherer, weil nur die kursleitende Person über alle Kontakte verfügt und die Einladungen ver-



schickt. Pro Senectute beider Basel setzt Messengerdienste nur noch bei gut eingespielten Kursgruppen ein, deren Teilnehmende bereits untereinander vernetzt sind.

Angesichts der strukturellen Hindernisse bei Kursen zu Digitalen Medien stellte die Organisation weitere Versuche ein. Sie setzt stattdessen auf Präsenzkurse mit Kleinstgruppen und auf Privatstunden.

Herausforderungen und Empfehlungen

Herausforderungen

- Angst oder Skepsis bei den Teilnehmenden
- alte Geräte
- schlechte Internetverbindungen
- wenig digitale Kenntnisse
- Skepsis auf Seiten der Kursleitenden

Empfehlungen für die Multiplikation

- thematisch eignen sich Sport- und Sprachkurse
- beliebte, gut besuchte Kurse wählen
- Videokonferenzen statt Messengerdienste nutzen
- die technische Infrastruktur bei allen Teilnehmenden vor dem Kurs prüfen
- die Teilnehmenden beim Einrichten der gewählten Software unterstützen
- Kursleitende technisch und didaktisch schulen
- Austausch und Wissenstransfer unter den Kursleitenden fördern
- professionelle Infrastruktur für die Übertragung von Sport- und Bewegungskursen einrichten
- Schnupperkurse und flexible Bezahlmodelle anbieten



«Es ist sehr sinnvoll, mit einem Pilotprojekt zu beginnen»

Annette Stöcker hat die drei digitalen Angebote von Pro Senectute beider Basel aufgebaut und von Anfang an begleitet. Wir baten sie um einen persönlichen Rückblick und um Empfehlungen für Organisationen, die ähnliche Projekte starten möchten.

Wenn Sie zurückblicken: Was hat Sie am meisten überrascht?

Der grosse Ansturm aufs Digital Café! Manchmal kamen an einem Nachmittag bis zu dreissig Personen, die gleichzeitig einen Ratschlag wollten. Wir haben seit über 20 Jahren Erfahrung mit digitalen Kursen und Angeboten – aber damit hatten wir nicht gerechnet. Ich erkläre es mir mit dem unverbindlichen Setting im Café: Man kann einfach mal vorbeikommen, muss sich nicht anmelden, darf zuhören, beobachten oder gar inkognito am Nebentisch sitzen.

Überraschend bis heute finde ich die geringe Nachfrage nach digitaler Unterstützung auf dem Land. Ich kann sie mir nicht erklären.

Welches sind die wichtigsten Erfahrungen für Pro Senectute beider Basel?

Die beiden Formate Digital Café und Digitale Unterstützung decken völlig unterschiedliche Bedürfnisse ab, obwohl sie auf den ersten Blick so ähnlich wirken. Das Gruppensetting des Digital Cafés ermöglicht Austausch und soziale Kontakte; man

verbringt Zeit dort, plaudert, lernt Leute kennen. Raum einnehmende Personen können die Gruppe und die Berater*innen herausfordern. Ganz anders die Digitale Unterstützung: Dieses Format ist ideal für die schnelle Lösung eines konkreten Problems. Es ist zielgerichtet in der Sache. Sozialer Austausch spielt eine untergeordnete Rolle.

Wo sehen Sie noch Potenzial?

Eine Kernidee des Digital Cafés war, Menschen anzusprechen, die wir mit Kursen nicht erreichen, zum Beispiel Migrant*innen und Menschen mit knappen finanziellen Ressourcen. Deshalb wählten wir das Café als Veranstaltungsort. Migrant*innen kamen nur wenige. Das liegt vielleicht auch an der Sprache. Sie treffen sich oft unter sich und an anderen Orten. Ein möglicher Weg wäre, sie über Quartiervereine zu erreichen. Menschen mit beschränkten finanziellen Möglichkeiten sind nicht einfach zu erkennen. Es kamen sicher einige ins Digital Café. Das Setting in einem gutbürgerlichen Café schliesst aber auch Menschen aus.

Was empfehlen Sie Organisationen, die für Senior*innen digitale Unterstützungsangebote aufbauen möchten?

Es ist sehr sinnvoll, mit einem Pilotprojekt zu beginnen und nicht gleich mit einem festen Format. Denn ob Stadt oder Land, jede Gegend tickt anders und hat andere Bedürfnisse. Mit einem Pilotprojekt kann man so lange Anpassungen vor-



Annette Stöcker, Projektleiterin

nehmen, bis das Setting stimmt: Ort, Wochentag, Tageszeit, Beraterinnen und Berater. Wir haben sehr gute Erfahrungen mit jungen Beratungspersonen gemacht. Uns ist der Dialog zwischen den Generationen wichtig. Viele junge Leute sind sehr motiviert, mit älteren Personen zu arbeiten, aber sie möchten adäquat bezahlt werden. Das heisst, man kann nicht auf Freiwilligenarbeit setzen. Viele Student*innen müssen ihr Studium mitfinanzieren und sind auf einen Lohn angewiesen. Ich finde das wichtig und richtig.

Videodokumentation



Das fünfminütige Video zeigt Eindrücke aus dem Digital Café, der Digitalen Unterstützung und einem Online-Sprachkurs. Nutzerinnen und Nutzer, ein Berater und eine Kursleiterin kommen zu Wort, ebenso die Projektleiterin von Pro Senectute beider Basel. Produktion: diktum.ch

<https://vimeo.com/553266533>

IMPRESSUM

Diese Publikation dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung und ist integraler Bestandteil der Förderung.
Weitere Informationen: www.age-stiftung.ch.

Projektträgerin

Pro Senectute beider Basel
Im Westfeld 6
4055 Basel
Tel. 061 206 44 44
info@bb.prosenectute.ch
www.bb.prosenectute.ch

Inhaltskonzept

Claudia Bosshardt, wortgewandt.ch
Annette Stöcker, Pro Senectute beider Basel

Text und Redaktion

Claudia Bosshardt, wortgewandt.ch

Fotografie

Samuel Bosshardt, bosshardtsamuel.ch (S. 10, 11, 18, 25)
Claude Giger, fotogiger.ch (S. 9)
Roland Schmid, schmidroland.ch (S. 3, 13, 14, 15, 22, 23)
Stefan Schmidlin, schmidlinfotografie.ch (S. 1, 6, 27)
Lena Wiesli, diktum.ch (Filmstills S. 24, 26)

Gestaltung

Sylvia Pfeiffer, formsache.ch

© Pro Senectute beider Basel, 2021

KONTAKT

Sind Sie interessiert, digitale Beratung oder Onlinekurse für Seniorinnen und Senioren aufzuziehen? Möchten Sie Auskünfte zu den durchgeführten drei Projekten von Pro Senectute beider Basel? Wenden Sie sich an:

Annette Stöcker, Pro Senectute beider Basel
Tel. 061 206 44 44
annette.stoeker@bb.prosenectute.ch