

# Smartphone-Sprechstunden für Ältere als „Türöffner“ zu (digitaler) Techniknutzung und Medienkompetenz auch in Zeiten von COVID-19?

Ergebnisse einer Fallstudie zur transdisziplinär-partizipativen Entwicklung bedarfsorientierter Beratungsszenarien

Online-Symposium „COVID-19 als <Brennglas>: Was wir aus der Krise zum Thema Altern und Digitalisierung lernen können“ | Fachausschuss Alter und Technik in der DGGG

10. November 2020

Birgit Apfelbaum, Halberstadt

# 1 Problem- und Zielstellung I

## Smartphone-Sprechstunden in der sog. TAKSI-Zentrale ab Mitte März 2020?

Mitte März 2020

- Präsenzangebot zur Entwicklung von Technik- und Medienkompetenz bei Älteren wird auf Grund der geltenden Covid-19-Eindämmungsmaßnahmen abrupt unterbrochen

Herausforderung für Praxis und Wissenschaft

- Wie lässt sich das vertraute 1:1-Beratungssetting unter Wahrung der Abstandsregeln so umgestalten, dass seine „Türöffner“-Funktion für (digitale) Techniknutzung und -aneignung erhalten bleibt?

## Die Grundidee für ein Corona-konformes Beratungssetting...

### Smartphone-Sprechstunde mit Abstand

Wie Hygienekonzept für Senioren-Beratung in Wernigerode aussehen soll

Wernigerode (vs) • Die Smartphone-Sprechstunde im Reallabor für Technikakzeptanz und Soziale Innovation (TAKSI) in Wernigerode kann wieder aufgenommen werden: Mit Hilfe eines digitalen Dokumentenlesegerätes können die Senioren-Technikbotschafter in der TAKSI-Zentrale, Kopernikusstraße 8, ab Montag, 31. August,

Fragen der Ratsuchenden zur Bedienung von Smartphone und Tablet beantworten – unter Wahrung des Mindestabstands.

So läuft die Beratung laut Projektmitarbeiterin Julia Bruns ab: Besucher vereinbaren telefonisch einen Termin. Nach dem Betreten des Reallabors desinfizieren sie ihre Hän-

de, tragen sich in eine Liste ein, nutzen eine Maske. Anschließend legen sie ihr Smartphone unter die Dokumentenkamera, die die Ansicht ihres Displays und ihre Handbewegungen auf einen großen Bildschirm überträgt. Der Ratsuchende bedient das Smartphone oder Tablet eigenständig, der Botschafter erklärt mit Hilfe eines Zeige-

stockes die Bedienschritte am Bildschirm. „Damit sitzen beide Personen mit großzügigem Abstand zueinander“, so der wissenschaftliche Mitarbeiter Thomas Schatz. Er vergibt unter Telefon 0172 / 346 41 94 ab sofort Termine für Montag, 31. August, sowie für 7. und 14. September. Die Sprechstunde startet jeweils um 14 Uhr.



VTTNetz-Mitarbeiter Thomas Schatz (links) und Senioren-Technikbotschafter Eberhard Toepfer zeigen, wie die Smartphone-Sprechstunde unter Wahrung der Hygieneregeln abläuft. Foto: Julia Bruns

Harzer Volksstimme vom 28.08.2020

Innovationsnetzwerk Vernetzte Technikberatung und Techniknutzung (VTTNetz) | [www.innovativ-altern.de](http://www.innovativ-altern.de) | Projektlaufzeit: 01/2018 - 12/2022



# 1 Problem- und Zielstellung II

## Auf der Suche nach einer neuen Lösung für das 1:1-Beratungssetting

### Zielstellung für Lösungsfindung

- Erprobung und Weiterentwicklung eines analog-digitalen Beratungssettings für 1:1-Beratungen: Visualizer mit externem Monitor und traditionellem Zeigestock



Quelle: [www.innovativ.altern.de](http://www.innovativ.altern.de)

Weitere Informationen (mit Link zu Youtube-Video):  
[www.innovativ-altern.de/portfolio/clip-zeigt-reallabor-arbeit-unter-corona/](http://www.innovativ-altern.de/portfolio/clip-zeigt-reallabor-arbeit-unter-corona/)

## 2 Transdisziplinär-partizipatives Methodendesign

Stetes Erproben und Anpassen der gefundenen Lösung im Reallabor

### April / Mai 2020

- Problemdefinition und Brainstorming zu möglichen Lösungen, Abstimmung eines Hygienekonzepts

### Erste Junihälfte 2020

- Testdurchläufe mit Haupt- und Ehrenamtlichen im Reallabor TAKSI

### 22.06. - 27.07.2020 und 31.08. - 19.10.2020

- Wiederaufnahme der wöchentlichen Smartphone-Sprechstunden in neuem Setting;
- insgesamt 50 Beratungsgespräche (davon 21 neue Klient\*innen);
- in vier Fällen Weiterführung als Technik- bzw. Wohnberatung (sog. „Spill over“-Effekt);
- kontinuierliche Erhebung von Feedback bei a) Klient\*innen und b) haupt- und ehrenamtlich Beratenden.

### Erhebungsinstrumente und Datendokumentation

- **Mündliche Kurzbefragung** (leitfadenbasiert, mit Audioaufzeichnung) von **11 Klient\*innen** zu neuem Beratungssetting (Einsatz von Visualizer / Dokumentenkamera, externem Monitor und Zeigestock), einschließlich Empfehlungen für die Zukunft
- **Schriftliche E-Mail-Befragung** von **je zwei haupt- und ehrenamtlich in der Beratung Engagierten** zu Erfahrungen mit neuem Beratungssetting sowie zu „Nachbesserungen“ und Empfehlungen für die Zukunft

### Inhalts- und sequenzanalytische Auswertung

### 3 Ausgewählte Ergebnisse I

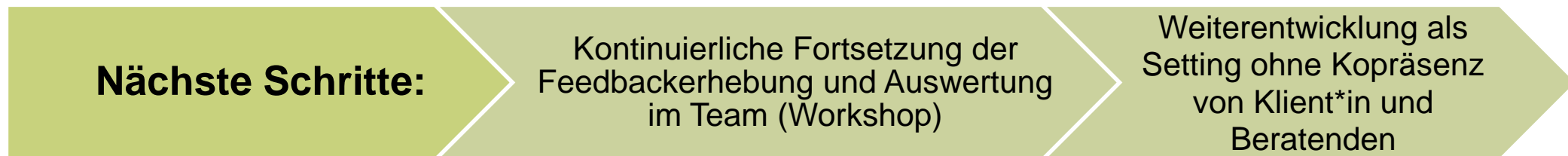
#### Erfahrungen mit dem neuen Beratungssetting (Visualizer, externer Monitor und Zeigestock)

	Befragte Klient*innen (Alter: 66 - 83 Jahre) (w=9; m=2)	Beratende	
		Hauptamtlich Engagierte (m / w)	Ehrenamtlich engagierte Senioren (m / m)
<b>Allgemeine Bewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fast ausschließlich positiv:</b> Schutz vor Corona, Empfehlung: evtl. auch nach Corona beibehalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Positiv</b>, auch nach Corona beibehalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Überwiegend positiv</b>, evtl. nach Corona nur für Gruppen einsetzen, aber nicht mehr in 1:1-Beratungen</li> </ul>
<b>Vorteile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedienhinweise können/müssen gleich selbst umgesetzt werden</li> <li>• Bessere Sichtbarkeit durch vergrößerte Anzeigen auf externem Monitor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rundum „clevere“ Lösung</li> <li>• Symbole auf Smartphone-Display besser sichtbar</li> <li>• „diszipliniert“ die Beratenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bessere Sichtbarkeit der Elemente und eindeutige Anzeige mit Zeigestock</li> </ul>
<b>Nachteile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etwas gewöhnungsbedürftig (vor allem Wechsel der Blickrichtung)</li> <li>• Bildschärfe ist manchmal nicht optimal voreingestellt</li> <li>• Schrift manchmal zu klein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bildschirmgröße und Anzeigen zunächst zu klein</li> <li>• Mechanische Bedienabläufe lassen sich nur bedingt illustrieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurze Eingewöhnungsphase erforderlich</li> <li>• Für Laptops nicht geeignet</li> <li>• Notwendiger Wechsel der Blickrichtung zwischen eigenem Gerät und Monitor wirkt erschwerend</li> </ul>
<b>Assoziationen mit Zeigestock</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durchgehend positiv:</b> große Hilfe („<i>wie der verlängerte Zeigefinger</i>“), u.a. Erinnerung an eigene Weiterbildungen und/oder Polylux-Einsätze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit positiven Lernsituationen und Lernerfahrungen aus der Vergangenheit assoziiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sichert Eindeutigkeit der Anzeigen</li> </ul>

### 3 Ausgewählte Ergebnisse II und Ausblick

„Nachbesserungen“ und Empfehlungen von Beratenden (zum Teil in Reaktion auf Klient\*innen)

	Hauptamtlich Engagierte (m / w)	Ehrenamtlich Engagierte (m / m)
<b>Visualizer-Nutzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswechseln des ursprünglichen Monitors durch größeren TV-Bildschirm</li> <li>• Vorab-Test der Einstellungen (Schriftgröße, Bildgröße und -schärfe usw.) mit eigenem Gerät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswechseln des Monitors</li> <li>• Etwaige Spiegelungen können durch Abstellen der Beleuchtung oder Nutzung der ZOOM-Funktion (Darstellungsgröße) kompensiert werden</li> </ul>
<b>Interaktion und Kommunikation mit Klient*innen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorab-Erklärung der Funktionen der Dokumentenkamera, sodass Klient*innen eigenständig Veränderungen in Einstellungen vornehmen können</li> <li>• Größere räumliche Distanz wirkt sich positiv aus</li> <li>• Achtung: Den Klient*innen z. B. im Fall mechanischer Bedienschwierigkeiten das mitgebrachte eigene Gerät nicht aus der Hand nehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausräumen von Missverständnissen („Wo haben Sie denn jetzt gedrückt; wo muss ich denn drücken?“) wird erleichtert</li> <li>• Anpassung an größere räumliche Distanz</li> <li>• Bedenken, dass für Brillenträger der seitliche Blick auf den Bildschirm schwierig (aber zumutbar) sein kann</li> </ul>



# ▲ Hochschule Harz

Hochschule für angewandte Wissenschaften

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Hochschule Harz

Fachbereich Verwaltungswissenschaften

Domplatz 16

D-38820 Halberstadt

E-Mail: [bapfelbaum@hs-harz.de](mailto:bapfelbaum@hs-harz.de)

Telefon +49 3943 – 435

[www.hs-harz.de/bapfelbaum](http://www.hs-harz.de/bapfelbaum)

[www.innovativ-altern.de](http://www.innovativ-altern.de)