E-PLUS GRUPPE

Ein Mitglied der Telefónica Deutschland Gruppe

in Kooperation mit stiftung digitale-chancen

# TABLET PCs FÜR SENIORINNEN UND SENIOREN

## Untersuchungs- und Erfahrungsbericht 2012 – 2014

# ZUSAMMENFASSUNG



## Essentiell wichtig: Anfängliche Unterstützung bei der Nutzung

+
Unterstützung steigert die Motivation erheblich – weniger vorzeitige Abbrüche in der Gerätenutzung
+
Qualifizierung der Unterstützenden, z. B. Mitarbeitende im Seniorenheim, ist von zentraler Bedeutung
+
Hilfe nötig bei der Einrichtung von Benutzerkonten

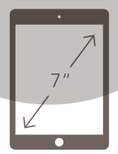
## Senioren sind sehr interessiert an der Nutzung von Tablet PCs

+
Verbindung zu Enkelkindern (Kontakt halten)
+
„Spielen" mit dem Gerät (Spaß, Zeitvertreib, Internet)
+
Tablet-Nutzung je nach Interesse sehr individuell
+
Seniorinnen und Senioren unterstützen sich in Senioreneinrichtungen gegenseitig bei der Tablet-Nutzung (soziales Miteinander)

## Hürden für die Nutzung

-
Eingaben über die virtuelle Tastatur schwierig (ungewohnt)
-
Navigation über Touchscreen gewöhnungsbedürftig (Eingabestift könnte Abhilfe schaffen)
-
Einrichtung von Benutzerkonten (z. B.: Google Play Store) bereitet Schwierigkeiten – Unterstützung nötig
-
Bedienungsanleitungen in gedruckter Form wurden vermisst

## Erfahrung mit den Testgeräten




+
Eignung handelsüblicher Tablets positiv bewertet
+
Software mit seniorentauglicher Ausrichtung nicht nötig (wenn anfängliche Betreuung vorhanden)

# INHALT


| | | |
|---|---|---|
| | **Vorwort** | 4 |
| | **Stimmen** | 5 |
| **1.** | **Beschreibung des Projekts und der beteiligten Partner** | 6 |
| 1.1 | Projektidee und Hintergrund | 6 |
| 1.2 | Projektstruktur | 7 |
| 1.3 | Projektentwicklung /-verlauf | 8 |
| 1.4 | Projektstrategie | 15 |
| **2.** | **Begleitende Evaluation** | 20 |
| 2.1 | Methodisches Vorgehen und Evaluationsrahmen | 20 |
| 2.2 | Ergebnisse | 22 |
| 2.3 | Fazit | 29 |
| **lick** | | 30 |

# VORWORT

## Liebe Leserin, lieber Leser,

Den Einstieg in die digitale Welt bieten Tablet PCs mit ihrer einfachen und intuitiven Bedienung. Kein mühseliges Anstöpseln von Bildschirm, Maus und Tastatur oder Lautsprechern, keine trickreiche Einrichtung des Betriebssystems wie bei stationären PCs. Die wichtigsten Programme sind in Form von Apps bereits vorhanden. Damit sind Tablets gerade für Seniorinnen und Senioren, die bei der Nutzung des Internets und neuer mobiler Technogien im Vergleich zu anderen gesellschaftlichen Gruppen noch unterrepräsentiert sind, ideale Alltagsbegleiter. Dabei ist es wichtig, sich mit den Geräten und ihren vielfältigen Möglichkeiten vertraut zu machen und sich zeigen zu lassen, worauf bei der Nutzung zu achten ist. Denn auch bei den mobilen Geräten gibt es Stolperfallen. Ob technische- oder Sicherheitsaspekte – wer sich auskennt, ist vor Überraschungen besser gefeit und weiß sich leichter zu helfen.
Mit dem Projekt Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren bietet die E-Plus Gruppe gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen die Möglichkeit, Tablets und das mobile Internet auszuprobieren: Denn das Internet ist nicht nur etwas für junge Menschen! Tablet PCs können Seniorinnen und Senioren im Alltag unterstützen und das mobile Internet bietet viele spannende, lehrreiche, informative und unterhaltsame Seiten. Gerade für ältere Generationen bietet es große Chancen, mit Verwandten und Freunden in Kontakt zu bleiben, länger am gesellschaftlichen und politischen Leben teilzuhaben, zu partizipieren und sich zu engagieren.

Die E-Plus Gruppe unterstützt in diesem Projekt Seniorinnen und Senioren mit modernen Tablets und kostenlosem Mobilfunkzugang. So können ältere Menschen von unterwegs mithilfe von Tablets das mobile Internet nutzen. Die Stiftung Digitale Chancen hat sich zum Ziel gesetzt, alle Menschen für die Möglichkeiten des Internets zu interessieren und sie bei der Nutzung zu unterstützen. Das Projekt gibt den Anstoß, Forschung und Praxis enger miteinander zu verzahnen. Die Erfahrungen aus dem Projekt werden in dieser Publikation vorgestellt.

Gerhard Seiler, Stiftung Digitale Chancen
Deniz Taskiran, Telefónica Deutschland







# STIMMEN

WERNER WESTERKAMP, GESCHÄFTSFÜHRER DER STIFTUNG MARIA-RAST: DAMME

*„Die besonders schönen Momente mit den Tablet PCs erleben wir beim Skypen: Der Kontakt mit den entfernt lebenden Enkeln oder Urenkeln bereitet den Senioren unwahrscheinlich viel Freude!“*

„HAUS IM VIERTEL“, BREMER HEIMSTIFTUNG: BREMEN

*„Dieses Projekt ist ein interessantes und förderliches für das Kennenlernen von digitalen Kommunikationsmöglichkeiten.“*

ERICH KÖLLING, PROJEKTTEILNEHMER: BREMEN

*„Anfangs gab es natürlich auch Hürden. Das ist selbst bei mir als Ingenieur so. Da steht man davor und weiß nicht, was man machen muss und was das überhaupt soll.“*

ILSE STURK, PROJEKTTEILNEHMERIN: BREMEN

*„Ich bin schon seit Jahrzehnten ein ganz großer Fan von Sing- und Gartenvögeln. Und da hab ich jetzt bei Wikipedia mal den Gartenrotschwanz gesucht. Das ist ja unglaublich. Da sind detaillierte Beschreibungen, super Fotos und sogar die Eier des Vogels abgebildet.“*

Das Interesse ist groß

# 1. BESCHREIBUNG DES PROJEKTS UND DER BETEILIGTEN PARTNER

## 1.1 PROJEKTIDEE UND HINTERGRUND

**Mit dem Projekt „Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren“ möchte die E-Plus Gruppe gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen diejenigen Menschen erreichen, die bisher noch nicht oder kaum mit digitalen Medien und dem Internet in Kontakt gekommen sind, die Internet-Einsteigerinnen und Einsteiger.**

Ziel des Projekts ist die Integration insbesondere der älteren Menschen ab 65 Jahren in die heutige digitale Gesellschaft. Mit Hilfe von Tablet PCs soll diese Zielgruppe die einfache Bedienbarkeit und die Vielfalt an Möglichkeiten des Internets kennenlernen. Aufgrund der Touchscreen-Technologie, das Zoomen der Schriftgröße und die im Vergleich zur Mausbedienung leichtere Auge-Hand-Koordination ist das Tablet speziell für ältere Menschen geeignet. Verschiedene Nutzungsszenarien, wie zum Beispiel den Abruf von Gesundheitsinformationen, die Navigation vor

**Senioren testen Tablet PCs in Bad Kissingen**

Ort oder Videotelefonate mit Angehörigen, erleichtern den Alltag und können die Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren verbessern.

Eine wichtige Voraussetzung für die flexible Nutzung und das Ausschöpfen der Möglichkeiten ist der mobile Einsatz der Tablets. So können diese handlichen, leichten Geräte ähnlich wie ein Buch transportiert und in jeder Alltagssituation genutzt werden – unterwegs oder zu Hause. Ein Auslöser für das Projekt war die Tatsache, dass ältere Menschen das Internet weit weniger nutzen als jüngere Generationen. Dazu im Folgenden einige Zahlen:

Die Initiative D21 veröffentlicht regelmäßig im (N)ONLINER Atlas, wie sich die Verbreitung und Nutzung des Internets in der Bevölkerung in Deutschland entwickelt. In der Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen sind gut drei Viertel mit 76,6 Prozent (2012)[1] bzw. 78,8 Prozent (2013)[2] der Bevölkerung online, während es bei den über 70-Jährigen mit 28,2 Prozent (2012) bzw. 30,2 Prozent (2013) nicht einmal annähernd ein Drittel sind.

Die durchschnittliche Onlinezeit der Menschen, die über einen Internetzugang verfügen, hat sich 2013 im Vergleich zum Vorjahr fast verdoppelt. Laut ARD/ZDF Onlinestudie[3] lag sie im Jahr 2013 bei täglich 169 Minuten. Die Studie zeigt außerdem, dass mit 77,2 Prozent der Erwachsenen (einschließlich der Jugendlichen ab 14 Jahren) in Deutschland inzwischen mehr als zwei Drittel der Bevölkerung online sind. Die Zahl der Internetnutzer ist im Vergleich zum Jahr 2012 moderat von 53,4 Millionen auf 54,2 Millionen Menschen angestiegen. Der Anstieg geht, so das Ergebnis der Studie, ausschließlich auf die Generation der sogenannten „Silver Surfer“ (ab 50 Jahren) zurück. Den größten Sprung vom „Offliner“ zum „Onliner“ machten 2013 die über 70-Jährigen: von 20,1 Prozent (2012) auf 30,4 Prozent (2013). Allerdings war und ist es bislang die kleinste Gruppe – dort ist somit weiteres Entwicklungspotenzial vorhanden.

Mobile Medien wie Smartphones und Tablet PCs sorgen insbesondere bei jüngeren Menschen für einen weiteren Anstieg der Online-Nutzung, nicht nur Zuhause, sondern auch unterwegs, z. B. auf Reisen. Hinsichtlich der Nutzungsdauer mobiler Geräte ist bei älteren Jahrgängen im Vergleich zu den Jüngeren ein deutlicher Unterschied zu erkennen: Während in der Altersgruppe der 20- bis 29-Jährigen 68 Prozent zumindest gelegentlich mobil ins Netz gehen, sind es bei den über 50-Jährigen nur noch 24 Prozent, bei den über 70-Jährigen sogar nur noch 9 Prozent.

1 Initiative D21 (2012): (N)ONLINER Atlas 2012, Basiszahlen für Deutschland (S. 5) Link: http://www.initiative21.de/portfolio/nonliner-atlas/ (05.11.2014)
2 Initiative D21 (2013): D21 - Digital – Index (S. 22) Link: http://www.initiative21.de/portfolio/d21-digital-index/ (05.11.2014)
3 http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=439 (30.07.2014)







Der Branchenverband BITKOM[4] hat im November 2012 ermittelt, dass nur rund sechs Prozent der über 60-Jährigen ein Tablet PC besitzen. Inzwischen dürfte sich der Prozentsatz zwar etwas erhöht haben, dennoch bleibt die Erkenntnis: Je höher das Alter, desto geringer die Ausstattung mit mobilen Medien und die Anbindung ans Netz.

Ein weiterer Impuls für das Projekt entstand im Jahr 2012 durch die Veranstaltung „UdL Digital Roundtable“ zum Thema „Zu alt fürs Netz? Den Einstieg schaffen mit mobilen Endgeräten“[5], die von der Stiftung Digitale Chancen in Kooperation mit der E-Plus Gruppe und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) veranstaltet wurde. Fachleute und auch Seniorinnen und Senioren äußerten auf der Veranstaltung die Vermutung, dass mobile Endgeräte die Einstiegshürde in das Internet für Seniorinnen und Senioren senken und damit die digitale Integration älterer Menschen fördern können. Grund genug für die E-Plus Gruppe und die Stiftung Digitale Chancen, das deutschlandweite Projekt „BASE Tabs für Seniorinnen und Senioren“ auf den Weg zu bringen. Die erste Phase des Gesamtprojekts startete im April 2012 unter der Schirmherrschaft des früheren Bremer Bürgermeisters Henning Scherf.

## 1.2 PROJEKTSTRUKTUR

**Partner in diesem Projekt sind die E-Plus Gruppe und die Stiftung Digitale Chancen. Dabei werden bundesweit Senioren(freizeit)einrichtungen einbezogen, die gemeinsam mit ihren Besuchern und Bewohnern die Möglichkeiten der Tablets entdecken.**

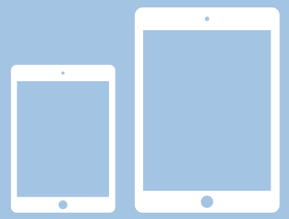
Die E-Plus Gruppe stellt im Rahmen ihrer Aktivitäten mit der Marke BASE kostenfreie Tablet PCs mit Mobilfunkkarten und Internetflatrate für Seniorinnen und Senioren unterschiedlicher Einrichtungen zur Verfügung, so dass auch das E-Plus Mobilfunknetz kostenlos genutzt werden kann. Darüber hinaus können die Geräte unkompliziert über WLAN mit dem Internet verbunden werden. Die E-Plus Gruppe trägt mit diesem Projekt dazu bei, älteren Menschen einen Zugang zur digitalen Welt zu schaffen, die Möglichkeiten der neuen Technologien näher aufzuzeigen und sie dafür zu interessieren. Aufgabe der Stiftung Digitale Chancen ist es seit zehn Jahren, eine Digitale Inklusion von Bevölkerungsgruppen voranzutreiben, die das Internet noch nicht nutzen. Im Rahmen ihrer Projekte spricht die Stiftung unter anderem Seniorinnen und Senioren an, die Möglichkeiten des Internets kennenzulernen. In diesem Projekt stellt die Stiftung Digitale Chancen den Kontakt zu den Senioreneinrichtungen her und koordiniert den Verleih der Geräte sowie die Übergabetermine. Darüber hinaus führt die Stiftung im Rahmen der begleitenden Evaluation die Befragung der teilnehmenden Seniorinnen und Senioren durch. So können beispielsweise Berührungsängste abgebaut und die beteiligten Personen motiviert werden, neue Geräte auszuprobieren.

Die Senioren(freizeit)einrichtungen setzen das Projekt in ihren Räumen um und erweitern durch den Erhalt der ca.

**Begeisterte Seniorin in Brühl**

acht bis zehn Tablets das Angebot für ihre Besucherinnen und Besucher bzw. Bewohnerinnen und Bewohner. Dabei können die Einrichtungen während der Ausleihphase die Begeisterung ihrer Besucher für Neue Medien testen und einen innovativen Service etablieren, der ältere Menschen für digitale Medien sensibilisiert und ihre Begeisterung weckt. Die Mitarbeitenden der Einrichtungen unterstützen und begleiten die Seniorinnen und Senioren während der Ausleihfrist. Nach Ablauf der Ausleihfrist verbleiben ein bis zwei Geräte in der Einrichtung, die anderen Geräte werden an die Projektverantwortlichen zurückgegeben und stehen dann für weitere Einrichtungen zur Verfügung.

4 http://www.bitkom.org/de/presse/74532_74132.aspx (30.07.2014)
5 http://www.alle.de/diskussionen/udl/index.cfm/secid.8/secid2.27 (30.07.2014)



## 1.3 PROJEKTENTWICKLUNG/ -VERLAUF

**Das Projekt wurde bisher in zwei Phasen durchgeführt. Die erste und zweite Phase unterscheiden sich anhand des Einsatzes unterschiedlicher Gerätetypen sowie der Länge des Leihzeitraums, in dem die Geräte den Senioren(freizeit)-einrichtungen zur Verfügung gestellt wurden.**

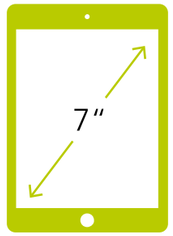
**Prominente Paten wie Erol Sander unterstützen das Projekt und die Seniorinnen und Senioren bei ihren ersten Schritten im Netz.**





## PHASE I

Anfang 2012 startete das Projekt mit dem Verleih von BASE Tabs, ein überdimensioniertes Mobiltelefon bzw. ein „Mini-Tablet“ mit einem 7 Zoll Touchscreen (zum Vergleich: das iPad Mini hat eine Bildschirmdiagonale von 7,9 Zoll). Dieser erleichtert die Bedienung für ältere Menschen im Vergleich zu den noch deutlich kleineren Smartphone-Bildschirmgrößen. Grundsätzlich bieten Touchscreens den Vorteil, dass sie im Unterschied zu anderen digitalen Geräten, die per Tastatur und Maus bedient werden, einfacher und intuitiver im Hinblick auf die Auge-Hand-Koordination zu bedienen sind. Das BASE Tab ist mit dem Betriebssystem Android ausgestattet. Der Internetzugang kann über WLAN oder die BASE Mobilfunkkarte im E-Plus Netz genutzt werden.



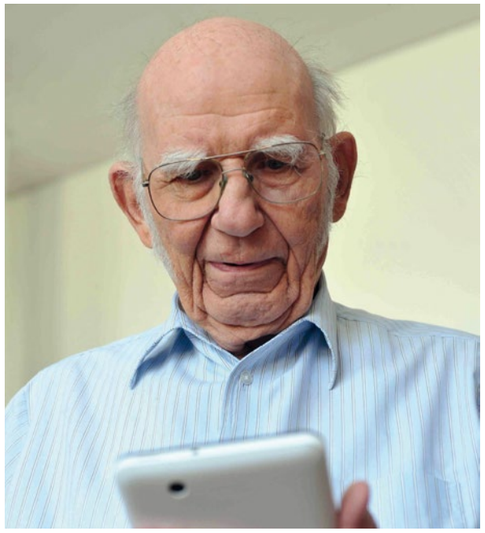

Diese Geräte wurden in der ersten Phase für ein Jahr an zehn Senioreneinrichtungen verliehen. Die beteiligten Einrichtungen sind Seniorenwohneinrichtungen und Seniorenfreizeiteinrichtungen, wie zum Beispiel Seniorencomputerclubs oder Seniorentreffs und Begegnungszentren für ältere Menschen. Außerdem hat eine wissenschaftliche Einrichtung an dem Projekt teilgenommen. Diese bot über einen internen Arbeitskreis Medienkurse für die interessierten Seniorinnen und Senioren der Einrichtung an, um die Bedienung und Nutzung der Geräte zu erlernen.

**Folgende Einrichtungen haben an der deutschlandweiten Pilotphase mit den BASE Tabs teilgenommen:**

- SeniorenComputerClub Berlin Mitte
- Nachbarschaftsheim Schöneberg e.V.
- Stadtteilhaus der Bremer Heimstiftung, „Haus im Viertel“
- DRK Kreisverband Bochum e.V.
- DRK-Bildungswerk im Kreis Borken
- AWO Kreisverband Düsseldorf „zentrum plus“ Flingern-Süd
- DRK Stadtverband Herten e.V.
- DRK soziale Dienste Kreisverband Witten GmbH
- Generationentreff Ulm/Neu-Ulm e.V.
- Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung Ulm

Zum Ende der ersten Phase, im Dezember 2012, tauschten die Verantwortlichen aus den Einrichtungen sowie Vertreterinnen und Vertreter der am Projekt teilnehmenden Seniorinnen und Senioren ihre Erfahrungen und Erlebnisse aus. Sie sammelten wichtige Ratschläge für die weitere Kurskonzeption, zu nützlichen Apps und zeigten, auf welche Hindernisse sie bei der Nutzung der Tablets gestoßen sind. Sowohl aus dem Erfahrungsaustausch als auch während der Projektbegleitung durch die Stiftung Digitale Chancen stellte sich als wichtige Erkenntnis heraus, dass Tablets für Seniorinnen und Senioren besonders dann als Einstiegsgerät in die digitale Welt geeignet sind, wenn sie damit für sich selbst wertvolle Inhalte erfahren, zum Beispiel Informationen zu öffentlichen Verkehrsmitteln, aktuelle Wetterberichte, lokale Nachrichten, Navigationshilfen, aber auch einfach nur gute Unterhaltungsangebote, Spiele oder Hilfen bei der Pflege individueller Hobbys.

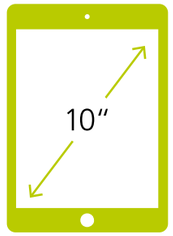
Im Anschluss an die Veranstaltung berichtete der Schauspieler Erol Sander beim Get-together im Berliner BASE_camp bei Kaffee und Kuchen von seinen persönlichen Erfahrungen mit dem Tablet PC. Die Unterstützung durch prominente „Projektpaten“, das bestätigte sich im Projektverlauf immer wieder, motiviert die Seniorinnen und Senioren in besonderer Weise.



**Das BASE Tab fasziniert auch im Alter**

## PHASE II

Nach der positiven Resonanz aus der ersten Phase haben die E-Plus Gruppe und die Stiftung Digitale Chancen sich entschlossen, das Projekt im Jahr 2013 unter dem Titel „Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren“ fortzusetzen. Ab Beginn der zweiten Phase wurden größere Tablet PCs des Typs Samsung Galaxy Tab 2 eingesetzt und für insgesamt 18 weitere Einrichtungen zur Verfügung gestellt. Die Galaxy Tabs haben einen Bildschirm mit einer Diagonale von 10 Zoll und sind damit deutlich größer als die BASE Tabs und somit für die Zielgruppe nutzerfreundlicher. Anders als in Phase I wurden die Tabs in der zweiten Phase für eine kürzere Erprobungsphase von vier Wochen an die Einrichtungen ausgeliehen. Anschließend verblieben ein oder zwei Geräte dauerhaft in den Einrichtungen. Die SIM-Karten für das E-Plus Mobilfunknetz blieben jeweils für ein Jahr aktiv, damit die Tablets weiterhin sowohl mobil als auch über WLAN genutzt und ausprobiert werden konnten. Insgesamt hatten somit mehr Seniorinnen und Senioren an verschiedenen Orten in Deutschland die Möglichkeit, die Geräte auszuprobieren. Die Übergabe der Tablets fand in den Einrichtungen weiterhin öffentlichkeitswirksam statt, mit Beteiligung von prominenten Personen aus der Politik oder dem öffentlichen Leben. Dadurch wurden ältere Menschen zusätzlich motiviert und konnten zusammen mit einem prominenten Unterstützer die Geräte direkt ausprobieren. Darüber hinaus boten die Veranstaltungen für die Einrichtungen eine gute Gelegenheit, sich öffentlichkeitswirksam zu präsentieren und Aufmerksamkeit für die Thematik zu schaffen.




**An folgenden Einrichtungen wurden Tablet PCs im Jahr 2013 ausgeliehen – die Übergabe fand jeweils unter Beteiligung von prominenten Vertretern aus Politik und Gesellschaft statt:**

- Seniorenresidenz Parkwohnstift Bad Kissingen (mit MdB Dorothee Bär, CSU)
- Seniorenresidenz Rheinallee in Bonn-Bad Godesberg (mit MdB Ulrich Kelber, SPD)
- Pro Seniore Residenz Brühl (mit MdB Olav Gutting, CDU)
- Stiftung Maria-Rast in Damme
- Diakonie Stiftung Diakonissenhaus in Detmold (mit MdB Christan Haase, CDU und MdB Horst J.W. Grumich, FDP)
- Förderverein Bürgernetz Dresden e.V. (mit MdB Andreas Lämmel, CDU)
- DRK Seniorenwohnanlage Evershagen in Rostock (mit MdB Hagen Reinhold, FDP und Olympiasieger Christian Schenk)
- GDA Wohnstift Göttingen (mit Bundestagspräsidentin a.D., Rita Süssmuth, CDU)
- AMARITA Hamburg-Mitte (mit dem Hamburger Bürgerschaftsabgeordneten Heiko Hecht und Schauspieler Ralf Möller)
- Seniorenzentrum Ibbenbüren (mit Bundestagskandidat Jürgen Coße, SPD und Schauspieler Ralf Möller)
- SBK Sozial-Betriebe-Köln GmbH (mit Schauspielerin Nina Vorbrodt)
- ASZ-Moosach, Senioren-Computerschule in München (mit MdB Johannes Singhammer, CSU und Landtagsabgeordnete Diana Stachowitz, SPD)
- Haus Berlin in Neumünster (mit TV-Moderator Matthias Killing)
- AWO Leo Mehrgenerationenhaus in Paderborn (mit Landtagsabgeordneten Regina Kopp-Herr, SPD)
- Augustinum Roth (mit MdB Marlene Mortler, CSU)
- AWO Betreutes Wohnen in Schwerin (mit MdB Dietrich Monstadt, CDU)
- Haus im Park in Soltau (mit MdB Lars Klingbeil, SPD)
- Augustinum Stuttgart-Killesberg (mit MdB Dr. Stefan Kaufmann, CDU)

In Ibbenbüren erklären Schülerpaten den Senioren den Umgang mit den Tablets

## GENERATIONENÜBERGREIFENDE ZUSAMMENARBEIT DURCH SCHÜLERPATENSCHAFTEN

**Einige Einrichtungen haben eigene Ideen zur Unterstützung der Seniorinnen und Senioren entwickelt: Schülerpatinnen und -paten aus benachbarten Schulen wurden in das Projekt einbezogen. Bei regelmäßigen Besuchen in den Einrichtungen unterstützten die Schülerinnen und Schüler die ältere Generation beim Einstieg ins Internet.**

Die Schülerinnen und Schüler geben ihr Wissen zur Nutzung der Tablet PCs an die älteren Menschen weiter, lernen dabei die Menschen kennen und entwickeln hierbei die erforderliche Geduld bei der Vermittlung von Kompetenzen. Im Mehrgenerationenhaus LEO der AWO in Paderborn halfen Schülerinnen und Schüler des Pelizaeus-Gymnasiums den Bewohnerinnen und Bewohnern bei ihren ersten Schritten in die moderne Kommunikationswelt. Ein ähnliches Modell fand in der Einrichtung Stiftung Maria Rast in Damme statt. Der Leiter der Einrichtung, Werner Westerkamp, war begeistert:

***„Eine tolle Sache ist, dass wir mit Unterstützung durch die Bürgerstiftung Damme auch die Schülerfirma der Dammer Realschule einbinden und so generationenübergreifendes Lernen ermöglichen!“***

In der Bremer Heimstiftung „Haus im Viertel“ ist die Seniorin Ilse Sturk froh, dass ein Schüler sie beim Ausprobieren des Tablets unterstützt. Er hat sich als Freiwilliger für die Einrichtung gemeldet und führt wöchentliche Kurse mit den Seniorinnen und Senioren durch. Ilse Sturk:

***„Zum Glück kommt einmal die Woche Louis vorbei. Er ist 16 und zeigt mir in aller Ruhe, was ich wie machen muss. Zusätzlich gibt er mir und meinem Nachbarn auch Hausaufgaben auf. Beim letzten Mal sollten wir beispielsweise die Länge der Chinesischen Mauer herausfinden. Louis hat unglaublich viel Geduld mit uns und hat ein wirkliches Talent, die Dinge zu erklären. Ich finde es bemerkenswert, dass er seine Zeit für uns Senioren opfert.“*** [6]

6 Siehe auch Spiegel Online (06.09.2012): Senioren online, Mein Tablet macht mich richtig high, aufgenommen von Alexandra Tapprogge; Link: http://www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/senioren-testen-tablets-a-851638.html (30.07.2014)

# INTERVIEW

**Arne Schöning von Pro Seniore Pflegenetz Berlin Brandenburg unterstützte im Rahmen des Projektes die Seniorinnen und Senioren seiner Einrichtung und vermittelte Schülerpaten aus einer umliegenden Schule an ältere Menschen. Er hat die Bewohnerinnen und Bewohner beim Umgang mit den Tablets begleitet. Im Interview berichtet er über seine Erfahrung mit den Internetneulingen.**

Wie war das Verhältnis zwischen den Seniorinnen und Senioren und Jugendlichen, wie sind die beiden Generationen miteinander umgegangen? Gab es auch nach dem Projekt noch Kontakte?

**Nach unserer Erfahrung gestaltete sich der Kontakt komplizierter als zunächst angenommen oder Außenstehende sich das vielleicht vorstellen. Es gibt durchaus viele Vorurteile und unterschiedliche Ansprüche zwischen den beiden Zielgruppen. Deshalb ist eine gründliche Vorbereitung wichtig, damit keine falschen Erwartungen bei den Beteiligten geweckt werden. Ist der Kontakt erst einmal hergestellt, zeigt sich dann schnell, ob die Konstellationen passen. Im besten Fall sind für alle sehr positive Erfahrung damit verbunden. Den Kontakt über einen längeren Zeitraum und ohne Begleitung fortzuführen, ist uns noch nicht gelungen.**

Was konnten die Schülerinnen und Schüler den Bewohnern konkret am Tablet zeigen? Was macht den Seniorinnen und Senioren am meisten Spaß?

**Bei uns standen vor allem die Bedienung und der Umgang mit den ungewohnten Geräten im Vordergrund. Die Interessen der Jugendlichen und Senioren gingen bei der inhaltlichen Nutzung durchaus auseinander. Für die Bewohner standen zum Beispiel nicht Facebook oder YouTube im Vordergrund, sondern eher Informationen zu Theateraufführungen, Nachrichten und historische Ereignisse. Um einen guten Einstieg zu finden, lohnt es sich, bereits vorher Gemeinsamkeiten zu suchen.**

Worauf kommt es bei der generationsübergreifenden Zusammenarbeit an, damit sie erfolgreich ist?

**Ganz klar – eine gute Vorbereitung mit allen Beteiligten. Vor dem ersten Aufeinandertreffen sollten bereits Vorgespräche stattfinden, um die Erwartungen beiderseits klar abzustecken. Hilfreich sind feste Ansprechpartner in der Schule und der Einrichtung. Außerdem müssen die Schülerinnen und Schüler Geduld und Empathie entwickeln – dafür ist eine permanente Begleitung wichtig.**







# VERÄNDERUNG IM JAHR 2014

Im Jahr 2014 hat die E-Plus Gruppe gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen den Wettbewerb „Tablet PCs für meine Einrichtung“ ausgeschrieben. Gesucht wird mit Blick auf die Nutzung von Tablets die „kreativste Senioreneinrichtung 2014“. Bisher wurden 54 Bewerbungen für den Wettbewerb von Senioren(freizeit)-einrichtungen für das Projekt eingereicht. Aus allen eingehenden Bewerbungen werden Einrichtungen für die Teilnahme am Projekt ausgewählt. Als Hauptpreis gibt es eine Reise für zwei Personen nach Berlin, inklusive einer Führung durch das Reichstagsgebäude mit einem Abgeordneten, zu gewinnen.

Auch technisch bleibt das Projekt up to date: Seit 2014 werden Tablet PCs des neueren Typs Galaxy Tab 3 verwendet.

Im Rahmen der Fachtagung zur europäischen „Get-Online-Week“ 2013 wurde die Broschüre „Mein Tablet und ich“ von der Stiftung Digitale Chancen in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft Internet erfahren und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, gefördert vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, erstellt. Die Broschüre steht den teilnehmenden Einrichtungen und Seniorinnen und Senioren beispielsweise im Kursumfeld des Projekts als Unterstützung zur Verfügung. Sie ist an den Interessen und Fragen älterer Menschen ausgerichtet und erläutert Funktionen, Bedienung sowie die individuellen Nutzungsmöglichkeiten des Tablets.

Auch 2014 konnten insgesamt elf Einrichtungen an dem Projekt teilnehmen.

**Eine Bereicherung in jedem Alter: Die Tablets bereiten sichtlich Freude (Brigitte Zypries unterstützt Senioren in Darmstadt)**

**In folgenden Einrichtungen wurde im Jahr 2014 das Projekt durchgeführt:**

Pro Seniore Residenz Berlin
(mit MdB Klaus-Dieter Gröhler, CDU sowie Bezirksstadtrat und stellv. Bezirksbürgermeister Carsten Engelmann, CDU)

Senioren Computer Treff im Seniorenrat Baltmannsweiler/Hohengehren
(mit MdB und Parlamentarischer Staatssekretär bei der Bundesministerin der Verteidigung Markus Grübel sowie Bürgermeister Martin König, Freie Wähler)

Wohnpark Kranichstein GmbH in Darmstadt
(mit MdB und Parlamentarischer Staatssekretärin beim Bundesminister für Wirtschaft und Energie Brigitte Zypries, SPD)

PIKSL-Labor in Düsseldorf
(mit MdB Andreas Rimkus, SPD und Bürgermeisterin Klaudia Zepuntke, SPD)

PC Stammtisch Eichenau
(mit Bürgermeister Hubert Jung, CSU)

AWO-Begegnungszentrum in Essen-Frintrop
(mit MdB Arno Klare, SPD und Bezirksbürgermeister Helmut Kehlbreier, SPD)

Begegnungs- und Servicezentrum Rödelheim in Frankfurt
(mit Schauspieler Thomas Held)

Internet-Senioren-Treff Friedrichshafen
(mit Seniorenbeauftragter der Stadt Friedrichshafen Anja Hornbacher und Schauspieler Mark Keller)

Senioren- und Servicezentrum „Am Rosengarten“ in Lubmin
(mit MdB Matthias Lietz, CDU und Bürgermeister Axel Vogt, Freie Wähler)

AWO-Seniorenzentrum Niestetal
(mit EU-Parlamentskandidatin Martina Werner, SPD)

Senecafé des ALTERAktiv Siegen-Wittgenstein e. V.
(mit Staatssekretär bei der Ministerin für Bundesangelegenheiten, Europa und Medien, Marc Jan Eumann, SPD und stellv. Bürgermeisterin Angelika Flohren, SPD)

# ÜBERSICHT ALLEI EINRICHTUNGEN

**1** Förderverein Bürgernetz Dresden e.V.
01067 Dresden

**2** SeniorenComputerClub Berlin Mitte
10179 Berlin

**3** Pro Seniore Residenz Berlin
10709 Berlin

**4** Nachbarschaftsheim Schöneberg e.V.
12161 Berlin

**5** Senioren- und Servicezentrum
„Am Rosengarten“
17509 Lubmin

**6** DRK Seniorenwohnanlage Evershagen
18106 Rostock

**7** AWO Betreutes Wohnen
19063 Schwerin

**8** AMARITA Hamburg-Mitte
22087 Hamburg

**9** Haus Berlin
24536 Neumünster

**10** „Haus im Viertel“, ein Stadtteilhaus
der Bremer Heimstiftung
28203 Bremen

**11** Haus im Park
29614 Soltau

**12** diakonis Stiftung Diakonissenhaus
32756 Detmold

**13** AWO Leo Mehrgenerationenhaus
33098 Paderborn

**14** AWO-Seniorenzentrum Niestetal
34266 Niestetal

**15** GDA Wohnstift Göttingen
37085 Göttingen

**16** PIKSL-Labor Düsseldorf
40227 Düsseldorf

**17** „zentrum plus“ Flingern-Süd
40233 Düsseldorf

**18** DRK Kreisverband Bochum e.V.
44795 Bochum

**19** AWO-Begegnungszentrum Frintrop
45359 Essen

**20** DRK Stadtverband Herten e.V.
45699 Herten

**21** DRK-Bildungswerk
46325 Borken

**22** Stiftung Maria-Rast
49401 Damme

**23** Seniorenzentrum Ibbenbüren Klosterstraße
49477 Ibbenbüren

**24** SBK Sozial-Betriebe-Köln GmbH
50735 Köln

**25** Seniorenresidenz Rheinallee
Bonn-Bad Godesberg
53173 Bonn

**26** ALTERAktiv Siegen-Wittgenstein e.V
57074 Siegen

**27** DRK soziale Dienste
Kreisverband Witten GmbH
58453 Witten

**28** Begegnungs- und Servicezentrum Auguste
Oberwinter Haus
60489 Frankfurt

**29** Wohnpark Kranichstein
64289 Darmstadt

**30** Pro Seniore Residenz Brühl
68782 Brühl

**31** Augustinum Stuttgart-Killesberg
70191 Stuttgart

**32** Senioren Computer Treff im Seniorenrat
Baltmannsweiler
73666 Baltmannsweiler

**33** ASZ-Moosach, Senioren-Computerschule
80992 München

**34** PC Stammtisch Eichenau in
der Senioren Begegnungsstätte
82223 Eichenau

**35** Senioren Internet Treff Friedrichshafen e.V.
88048 Friedrichshafen

**36** Generationentreff Ulm
89073 Ulm

**37** Zentrum für Allgemeine
Wissenschaftliche Weiterbildung
89081 Ulm

**38** Augustinum Roth
91154 Roth

**39** Seniorenresidenz Parkwohnstift Bad Kissingen
97688 Bad Kissingen







## 1.4 PROJEKTSTRATEGIE

**Um die Einrichtungen und die Seniorinnen und Senioren zur Teilnahme zu motivieren, gehört eine öffentlichkeitswirksame Eröffnungsveranstaltung zum Konzept des Projekts.**

Eingeladen werden Vertreterinnen und Vertreter der Kommunen und/oder Wahlkreisabgeordnete. So begrüßten beispielsweise Brigitte Zypries (Parlamentarische Staatssekretärin beim Bundesminister für Wirtschaft und Energie und Bundestagsabgeordnete mit Wahlkreis in Darmstadt) oder Rita Süssmuth (Bundestagspräsidentin a.D.) die Teilnehmenden zum Projektstart. Neben den politischen Vertretern setzen sich bekannte Schauspielerinnen und Schauspieler wie Erol Sander, Mark Keller, Ralf Möller oder der Olympiasieger Christian Schenk für die Seniorinnen und Senioren ein. Zu den Eröffnungsveranstaltungen werden auch Journalistinnen und Journalisten eingeladen. Die beteiligten Einrichtungen können sich so regional oder auch überregional präsentieren – ein wichtiger Motivationsfaktor für die Beteiligung am Projekt. Im Anschluss an die feierliche Übergabe können die Seniorinnen und Senioren ihre ersten Schritte im Internet gehen, begleitet durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den Projektpartnern und mit prominenter Unterstützung.

Im Rahmen der europäischen „Get Online Week“[7] fand im März 2014 die Veranstaltung „Mein Tablet PC und ich – Kennenlernen, Ausprobieren und Erfahrungsaustausch bei Kaffee und Kuchen“ im Berliner Base_camp von der E-Plus Gruppe und der Stiftung Digitale Chancen statt. Mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus der Seniorenarbeit wurden die Chancen und die Vorteile von Tablets im Alltag für Seniorinnen und Senioren und die Wege einer verbesserten Teilhabe älterer Menschen an der digitalen Gesellschaft diskutiert. Zu Gast war der Schauspieler Bülent Sharif, der die ca. 80 anwesenden Seniorinnen und Senioren zu einer Teilhabe am mobilen Internet motivierte. Zur Veranstaltung fiel außerdem der Startschuss des Wettbewerbs „Tablet PCs für meine Einrichtung“.

7 http://getonlineweek.com/ (01.08.2014)

Rita Süssmuth unterstützt als Projektpatin Senioren bei ihren ersten Schritten im Netz

# GESCHICHTEN AUS DER PRAXIS

**Hier werden exemplarische Erfahrungen von Seniorinnen und Senioren geschildert, die sie innerhalb ihrer Einrichtungen mit dem Tablet gemacht haben. Aus drei Einrichtungen wurden Erlebnisse einzelner Personen während der verschiedenen Phasen des Projekts erfragt.**

## STADTTEILHAUS DER BREMER HEIMSTIFTUNG „HAUS IM VIERTEL“

Das Stadtteilhaus liegt im sogenannten Viertel mitten im lebendigen Ortsteil Steintor. Gegenseitige Hilfe unter den Nachbarn steht hoch im Kurs. Neben vielfältigen stadtteilbezogenen Aktivitäten und Kooperationen bereichern gesellige Treffen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, Ausstellungen oder Konzerte ebenso den Alltag, wie fröhliche Feste oder gemeinsame Ausflüge.

| | |
|---|---|
| **Art der Einrichtung:** | Seniorenwohneinrichtung |
| **Größe der Einrichtung:** | ca. 100 Bewohnerinnen und Bewohner |
| **Motivation für das Projekt:** | Projekt fördert das Kennenlernen von digitalen Kommunikationsmöglichkeiten für ältere Menschen. Das „Haus im Viertel“ wollte ihren Bewohnerinnen und Bewohnern die Teilnahme am Projekt und in der digitalen Gesellschaft ermöglichen. |
| **Unterstützung durch:** | Die Hausleitung übernahm die organisatorischen Aufgaben; Betreuung und Kursleitung erfolgte durch eine Mitarbeiterin der Stiftung Digitale Chancen |
| **Zeitraum der Projektteilnahme:** | 23. April 2012 bis 31. Juni 2013 (Phase I) |

### „MEIN ALLTAG MIT DEM TABLET PC“

Der pensionierte Ingenieur Erich Kölling (80 Jahre) interessierte sich schon immer für Technik und Medien. Durch die Teilnahme des Stadtteilhauses der Bremer Heimstiftung „Haus im Viertel“ am Projekt „BASE Tabs für Seniorinnen und Senioren“ erhielt er die Chance, ein Jahr lang das mobile Endgerät testen und ausprobieren zu können. Bisher nutzte er einen Laptop; ein mobiles Gerät, das er überallhin mitnehmen kann, hält er jedoch für geeigneter. Nach ersten Anlaufschwierigkeiten wurde das Tablet sein ständiger Begleiter:

***„Anfangs gab es natürlich auch Hürden. Das ist selbst bei mir als Ingenieur so. Da steht man davor und weiß nicht, was man machen muss und was das überhaupt soll. Dann wischt man hier, dann da, dann kommt nichts. An diese neuen Bewegungen muss man sich erst gewöhnen. Nach einiger Zeit wusste ich, dass ich hier wischen und dann darüber ‚tuppen‘ muss. Und seitdem klappt es.“*** [8]

Erich Kölling nutzte das Tablet besonders für Reisen mit der Deutschen Bahn:

***„Früher am Bahnhof hat mir häufig die Übersicht über die Verbindungen gefehlt. Mit der Bahn-App auf dem Tablet ist das viel besser. Da hat man immer alles im Blick. Auch die Verspätungen.“***

Während der Fahrt schaute er sich über die Kicker-App die Fußballergebnisse an. Auf seinen Reisen besuchte er seine Enkel und spielte mit ihnen gerne Spiele auf dem Tablet. Beim Rätselraten half ihm das Tablet ebenfalls:

***„Wenn mir mein dickes Lexikon im Bücherregal nicht weiterhilft, frage ich einfach Google.“***

8 Siehe auch Spiegel Online (01.09.2012): Senioren online, Tablet-Halterung für Rollatoren wären gut, aufgenommen von Alexandra Tapprogge; Link:http://www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/senioren-testen-tablets-a-852516.html (30.07.2014)







### „SING- UND GARTENVÖGEL AUF WIKIPEDIA“

Ilse Sturk entdeckte die digitale Welt des Internets mit 85 Jahren. Auf dem Tablet nutzte sie verschiedene Apps und verfasste sogar E-Mails. Ilse Sturk:

***„Heute telefoniert doch auch kaum noch jemand. Da muss man ja digital erreichbar sein. Ich habe mir eine E-Mail-Adresse geholt und nun schaue ich jeden Tag in mein Postfach. Das einzige, was mir bei diesen elektronischen Nachrichten fehlt, ist, dass ich gar nicht mehr genau sagen kann, in welcher Stimmung der Absender die E-Mail geschrieben hat. Früher, als ich noch Briefe bekam – vornehmlich von meinem Freund, der zur See gefahren ist – da hab ich immer genau an der Schrift gesehen, wie es ihm ging. Wenn die krakelig war und er viele Fehler gemacht hat, dann ging es ihm nicht gut! Außerdem gab es dazu immer exotische Briefmarken und einen Postzettel, daran konnte ich sehen, wo der Brief überall lang geschickt wurde.“***

Ilse Sturk nutzte das Tablet auch zum Recherchieren auf Wikipedia. Sie meint:

***„Das ist ja auch so eine Seite, auf der ganz viele Informationen sind. Ich bin schon seit Jahrzehnten ein ganz großer Fan von Sing- und Gartenvögeln. Und da hab ich jetzt bei Wikipedia mal den Gartenrotschwanz gesucht. Das ist ja unglaublich. Da sind detaillierte Beschreibungen, super Fotos und sogar die Eier des Vogels abgebildet.“***

## STIFTUNG MARIA-RAST IN DAMME

In der Stiftung Maria-Rast wird das lebendige Altwerden gefördert. Die Einrichtung ist an den Landes-Caritasverband Oldenburg angeschlossen und besteht aus zwei Seniorenwohneinrichtungen sowie zwei Tagespflegeeinrichtungen. Die Seniorenwohneinrichtung Haus am Ohlkenberg bietet ein buntes Veranstaltungsprogramm. Mit der Teilnahme am Projekt „Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren“ gründete sich eine Internet-Gruppe, damit die Bewohnerinnen und Bewohner die mobile Nutzung kennenlernen konnten.

| | |
|---|---|
| **Art der Einrichtung:** | Seniorenwohneinrichtung |
| **Größe der Einrichtung:** | ca. 60 Bewohnerinnen und Bewohnern |
| **Motivation für das Projekt:** | großes Interesse der Hausbewohner, positive Außenwirkung für die Einrichtung, Angehörige und Außenstehende finden das Projekt toll |
| **Unterstützung durch:** | ehrenamtlicher Mitarbeiter Hans Holle, weitere ehrenamtliche Unterstützung, gelegentlich Schülerinnen und Schüler |
| **Zeitraum der Projektteilnahme:** | 20. Februar bis 25. März 2013 (Phase II) |

Werner Westerkamp, Geschäftsführer der Stiftung Maria-Rast beschreibt:

***„Die besonders schönen Momente mit den Tablet PCs erleben wir beim Skypen: der Kontakt mit den entfernt lebenden Enkeln oder Urenkeln bereitet den Senioren unwahrscheinlich viel Freude!“***

In der Einrichtung findet wöchentlich die Gruppe „Internet mit Hans Holle“ statt. Hans Holle ist ein ehrenamtlicher Mitarbeiter der Einrichtung und betreut die Hausbewohner und externe Seniorinnen und Senioren, die sich mit dem Internet und Tablet PC beschäftigen möchten. Gelegentlich unterstützen auch Schülerinnen und Schüler aus einer benachbarten Schule die ehrenamtliche Gruppe um Hans Holle. Werner Westerkamp:

***„Da ergeben sich immer angeregte Unterhaltungen zwischen Jung und Alt.“***

### „HANS HOLLE HILFT BEIM SKYPEN“

Die Tochter von Marga Preibisch lebt in Berlin. Die Anreise ist für die Seniorin beschwerlich und die Besuche werden seltener. Mit Hilfe eines Tablet PCs und des ehrenamtlichen Mitarbeiters Hans Holle lernte sie Skype kennen. Voller Begeisterung konnte sie direkt mit ihrer Tochter in Berlin skypen und sich dabei den neu gestalteten Garten zeigen lassen.

Spannend war Skype auch für Hedwig Schmutte. Ihr Sohn lebt weit entfernt in Panama. Hans Holle sorgte mit dem Tablet PC für die gute Skype-Verbindung und zeigte der Seniorin wie das Videotelefonieren funktioniert. Mutter und Sohn verabredeten sich schon bald zum ersten Videotelefonat. Auch Frau Schmuttes Enkelin Klara-Maria nahm begeistert am digitalen Familientreffen teil.

**Erste Erfahrungen mit dem mobilen Internet in Damme**

**Senioren testen Tablet PCs**







## AWO-SENIORENZENTRUM NIESTETAL

Das AWO-Seniorenzentrum Niestetal legt viel Wert auf Eigenständigkeit und Individualität ihrer Bewohnerinnen und Bewohner. Neben den vielfältigen lokalen Möglichkeiten in der Einrichtung und durch die Öffnung als Begegnungsstätte für andere Seniorinnen und Senioren, wird eine Beteiligung am gesellschaftlichen Leben ermöglicht. Unter anderem bietet die Einrichtung Internetkurse an. Durch das Projekt konnten viele Seniorinnen und Senioren die Tablet PCs testen und in ihrem Alltag ausprobieren.

| | |
|---|---|
| **Art der Einrichtung:** | Seniorenwohneinrichtung und Begegnungsstätte für Seniorinnen und Senioren |
| **Größe der Einrichtung:** | ca. 150 Bewohnerinnen und Bewohner sowie zahlreiche Besucherinnen und Besucher |
| **Motivation für das Projekt:** | Das Projekt ist ein Pilotprojekt für weitere Einrichtungen der AWO in Nordhessen. Diese betreibt in der Region eine Vielzahl von ehren- und hauptamtlichen Projekten, in denen Senioren und Bewohnern die Möglichkeiten des Internets vermittelt werden. Dazu wurden bisher Desktop PCs sowie Notebooks benutzt. Nun ist der Umstieg auf Tablet PCs geplant. Die technischen und personellen Voraussetzungen sind günstig. |
| **Unterstützung durch:** | haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter |
| **Zeitraum der Projektteilnahme:** | 20. Mai bis 20. Juni 2014 (Phase II) |

### „REISEBERICHT MIT DEM TABLET PC“

Das Ehepaar Krause [9] aus dem AWO-Seniorenzentrum Niestetal verreist gern. Sie sind begeisterte Hobby-Fotografen und erstellten nach jeder Reise Fotoalben. Mit der Teilnahme an dem Projekt erhielten sie die Möglichkeit, das Tablet mit auf ihre Reisen zu nehmen. Der Projektbetreuer zeigte ihnen, wie sie Videos mit dem Tablet aufnehmen und Fotos bearbeiten können. Nach der Rückkehr haben sie die zahlreichen Fotos bearbeitet und in einem digitalen Album archiviert. Ihre Reiseberichte verfassten sie fortan auf dem Tablet PC und konnten sie stolz Freunden und Verwandten präsentieren.

**Praxiseinblicke in das Projekt**

9 Name von der Redaktion geändert

# 2. BEGLEITENDE EVALUATION

**Ziel der begleitenden Evaluation ist es, die Nutzungserfahrungen von älteren Menschen mit dem Tablet zu erfassen, zu dokumentieren und herauszufinden, ob die mobilen Endgeräte Einfluss auf die Motivation zur Internetnutzung haben. Dabei müssen die unterschiedlichen Einsatzszenarien in den Einrichtungen berücksichtigt und jeweils passende Evaluationsinstrumente zur Erhebung der Nutzungseffekte eingesetzt werden.**

Das Erkenntnisinteresse richtete sich an folgender Arbeitshypothese aus:

**„EIN MOBILES UND HANDLICHES ENDGERÄT MIT TOUCHSCREEN MOTIVIERT ÄLTERE MENSCHEN, DAS INTERNET ZU NUTZEN.“**

## 2.1 METHODISCHES VORGEHEN UND EVALUATIONSRAHMEN

Die folgenden fünf Faktoren sollen durch die Evaluation untersucht werden:

**Das Nutzungsverhalten** beschreibt, wie das Tablet von der Zielgruppe verwendet wird.

**Die genutzten Inhalte** geben Aufschluss über das Interesse an spezifischen Inhalten und die inhaltlichen Möglichkeiten, die das Tablet älteren Menschen bietet.

**Die Nutzungsdauer/-intensität** zeigen, wie häufig das Tablet von der Zielgruppe verwendet wird. Hier können Aussagen darüber getroffen werden, wie oft und wie intensiv die Befragten das Tablet in ihrem Alltag anwenden.

**Die Motivation** zeigt das Interesse, das ältere Menschen an der Tablet-Nutzung haben und die Erwartungen, die die Zielgruppe an die Nutzung dieses Endgeräts hat. Ermittelt wird, welchen Mehrwert die Tablet-Nutzung für die Zielgruppe hat.

**Die Lernbereitschaft** ermittelt die Einstellung der beteiligten Seniorinnen und Senioren zum Lernen und hat Auswirkungen auf den Umgang mit dem Tablet beim Auftreten von Problemen.

Die fünf Faktoren können von nutzerabhängigen, gerätebezogenen, einrichtungs- und vertragsbezogenen Aspekten sowie externen Faktoren (z. B. Schlagzeilen über Killerspiele oder Datenmissbrauch) beeinflusst werden. Der Bezugsrahmen der Evaluation (Abb. 1) stellt die Beziehungen zwischen den zu untersuchenden Faktoren und den potenziell Einfluss nehmenden Aspekten dar.







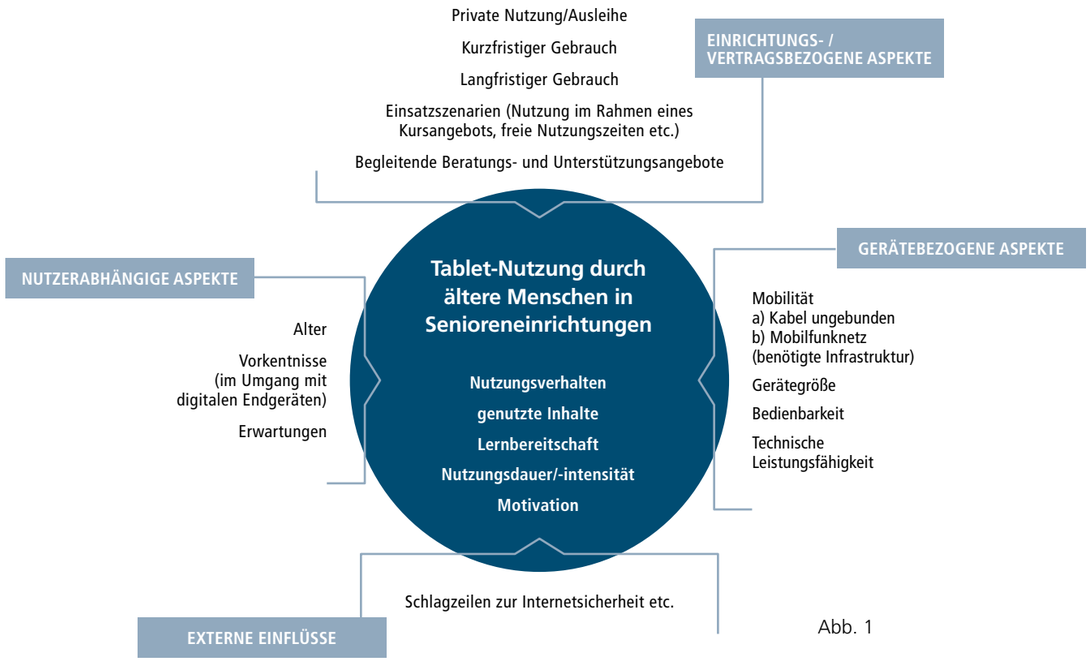



Abb. 1

## ERHEBUNGSINSTRUMENTE

Die Herausforderung bei der Evaluation lag darin, Erhebungsinstrumente zu entwickeln, die sowohl für die Phase I als auch Phase II flexibel einsetzbar waren, aber dennoch eine Vergleichbarkeit der beiden Phasen zulassen. Dafür wurden fünf Instrumente angewendet:

Mit dem standardisierten **Ersterfahrungsfragebogen**, der von den teilnehmenden Seniorinnen und Senioren zu Beginn der Tablet-Nutzung nach mindestens zwei bis drei Stunden der ersten Erprobung ausgefüllt werden sollte, wurden die ersten konkreten Erfahrungen mit dem Tablet erfasst. Gefragt wurde nach der Motivation der Tablet-Nutzung, den Vorkenntnissen sowie nach Inhalten und Anwendungen, die genutzt wurden. In der ersten und zweiten Phase haben insgesamt 180 Teilnehmende den Fragebogen ausgefüllt.

Während der Kurse bzw. im Anschluss an die einrichtungsinternen Angebote bestand die Möglichkeit, einen **Onlinefragebogen** auszufüllen. Mit diesem Instrument konnte die Basisfähigkeit zum Umgang mit Onlineformularen festgestellt werden; projektbezogen wurde die Motivation und das Nutzungsverhalten hinterfragt. Das Instrument wird erst seit der zweiten Phase angewendet; insgesamt haben bisher 65 Teilnehmende den Fragebogen ausgefüllt.

Der **Fragebogen zur Entwicklung des Nutzungsverhaltens** wurde in der ersten Phase von Seniorinnen und Senioren ausgefüllt, die das Tablet über einen Zeitraum von mindestens drei Monaten verwendet haben, bevor sie das Gerät wieder abgeben mussten. Mit diesem Instrument werden die Erfahrungen, die während des gesamten Nutzungszeitraums von den beteiligten Seniorinnen und Senioren gemacht wurden, erfasst. Der Fragebogen gibt Aufschluss über Nutzungsverhalten, genutzte Inhalte, Entwicklung der individuellen Nutzungsdauer, Motivation und Lernbereitschaft. Dieser Fragebogen wurde ausschließlich in Phase I bis Anfang 2013 eingesetzt und von 33 Personen ausgefüllt.

Weiterhin wurde ein **leitfragengestützter Erhebungsbogen** eingesetzt, um bei den Ansprechpartnern der Einrichtungen konkrete Einsatzszenarien innerhalb der Einrichtungen zu erfragen und die Erfahrungen der Ansprechpartner festzuhalten. Insgesamt liegen Ergebnisse aus elf Einrichtungen vor, die in Phase I und II am Projekt beteiligt waren.

In Phase I wurde darüber hinaus die regelmäßig stattfindende **Sprechstunde** im „Haus im Viertel“ dokumentiert und ausgewertet.

# 2.2 ERGEBNISSE

**Zunächst werden hier die Ergebnisse beschrieben, die sich aus den quantitativen Befragungen ergeben. An der standardisierten Befragung haben in Phase I und II insgesamt 180 Personen teilgenommen, die den Ersterfahrungsbogen ausgefüllt haben.**

Neben der standardisierten Befragung fließen die Ergebnisse aus dem Onlinefragebogen (65 Befragte) sowie die Ergebnisse aus dem Fragenbogen zur Nutzungsentwicklung (33 Befragte) mit ein. Aufgrund der höheren Stichprobengröße werden die Ergebnisse der Datenauswertung aus dem Ersterfahrungsbogen beschrieben, die sich mit der Auswertung der anderen beiden Instrumente decken. Die Beschreibung der Ergebnisse der weiteren Instrumente unterstützt und vertieft außerdem einige Teilaspekte.

Überdies werden Ergebnisse aus der qualitativen Befragung der Verantwortlichen in elf Einrichtungen vorgestellt. Diese Befragung wurde in Form eines schriftlichen Interviews nach Abgabe der Tablets durchgeführt. Alle Einrichtungsarten wurden dabei berücksichtigt. Jeweils ein Vertreter aus vier Seniorentreffs oder Begegnungsstätten, vier Seniorenwohneinrichtungen, zwei Pflegeeinrichtungen und einer wissenschaftlichen Einrichtung nahm an dieser Erhebung teil.

Darüber hinaus fließen Ergebnisse aus der Dokumentation der Sprechstunde im „Haus im Viertel“ in Bremen ein. Auch Beobachtungen, die von Stiftungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern gemacht wurden, werden hier aufgeführt.

Medienkompetenz „hochhalten“ mit Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren in Schwerin







## BESCHREIBUNG DER STICHPROBE (PHASE I UND II)

Im Rahmen der ersten und zweiten Phase wurden insgesamt 180 Personen befragt, welche sich aus 47 Prozent Männern und 52 Prozent Frauen zusammensetzen (1 Prozent der Befragten machten keine Angaben bezüglich des Geschlechts). Dies entspricht dem bundesdeutschen Verhältnis von Männern und Frauen, die älter als 60 Jahre sind.[10]

Die Mehrheit der Befragten ist älter als 60 Jahre und damit eindeutig der Gruppe der Seniorinnen und Senioren zuzuordnen. Die Gruppe der 70- bis 80-Jährigen ist in dieser Stichprobe am stärksten vertreten.

**Altersverteilung (Angaben in absoluten Zahlen)**

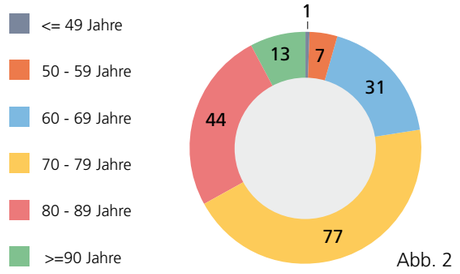



Abb. 2

Zwei Drittel der Befragten haben vor dem Tablet-Einsatz bereits Erfahrungen im Umgang mit dem Computer gesammelt und ebenfalls das Internet genutzt. Nur wenige Befragte haben hingegen Erfahrungen mit Touchscreen-Geräten gesammelt, nur ca. ein Fünftel der Befragten hat schon einmal ein Smartphone genutzt und ein Zehntel hat schon einmal ein Tablet benutzt. Demnach ist die Mehrheit der Befragten zum ersten Mal während des Projekts mit einem Touchscreen-Gerät in Berührung gekommen.

**Vorerfahrung mit Geräten und Internet (Angaben in absoluten Zahlen)**

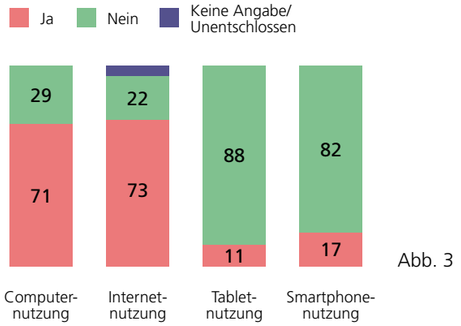



Abb. 3

Die beruflichen Erfahrungen mit dem Internet werden durch die Frage nach dem beruflichen Hintergrund abgedeckt. So haben 60 Prozent der Befragten einen Beruf ausgeführt, in dem das Internet eine Rolle gespielt hat. In Bezug auf die Qualifizierung im Berufsleben sind 34 Prozent der Befragten einer ausführenden Tätigkeit, 25 Prozent einer qualifizierten Tätigkeit und 22 Prozent einer akademischen Tätigkeit nachgegangen.

**Berufe nach Internetnutzung (in Prozent)**

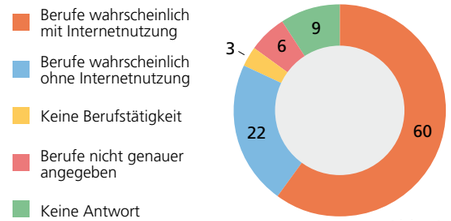



Abb. 4

47 Prozent der Befragten sind seit mehr als 10 Jahren nicht mehr berufstätig, so dass bei diesen Personen die berufliche Erfahrung mit dem Computer oder Internet schon weiter zurückliegt. Ein Viertel der Befragten ist schon länger als 20 Jahre aus dem Berufsleben ausgeschieden.

**Nicht mehr berufstätig seit ... (in Prozent)**

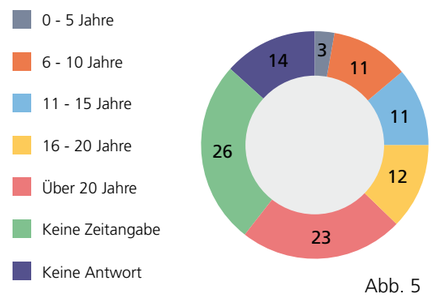



Abb. 5

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Mehrheit der teilnehmenden Seniorinnen und Senioren kaum Erfahrungen mit neueren internetfähigen Endgeräten hat und auch die regelmäßige Nutzung von Computern und dem Internet vergleichsweise lang zurück liegt.

10 Bundeszentrale für politische Bildung: http://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61538/altersgruppen (Link vom 31.07.2014)

# NUTZUNGSVERHALTEN

In Phase I stand den Teilnehmenden das Tablet über den Zeitraum eines Jahres zur Verfügung, so dass erhoben werden konnte, wo die Seniorinnen und Senioren das Tablet überwiegend genutzt haben. Hier zeigt sich, dass die Mehrheit der Befragten die Tablets zu Hause verwendet hat. Auch aktuelle Erhebungen der statista GmbH zeigen, dass Tablets von beinahe allen befragten Nutzern (98 Prozent) zu Hause verwendet werden.[11]

**An welchen Orten haben Sie das BASE Tab genutzt? (Phase I, Angaben in absoluten Zahlen)**

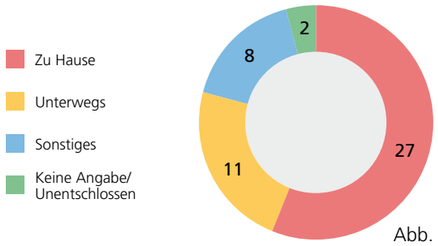



Abb. 6

Zur Bedienbarkeit des Tablets wurden nur in der ersten Phase des Projekts Daten erhoben, da den Seniorinnen und Senioren hier mehr Zeit zur Verfügung stand, sich ausführlich mit dem Gerät zu beschäftigen. Hier ist darauf hinzuweisen, dass in dieser Phase ausschließlich die kleineren BASE Tabs zum Einsatz kamen. Bei der Frage nach der Bewertung der Bedienbarkeit der in dieser Phase eingesetzten Geräte, gaben die Befragten auf einer Skala von 0 bis 10 im Durchschnitt den Wert 6 an. Demnach liegt die Beurteilung der Bedienbarkeit im mittleren Feld, was den Rückschluss zulässt, dass nicht für jeden Befragten die Nutzung problemlos war. Aus den Beobachtungen der Stiftungsmitarbeitenden geht hervor, dass die Bedienung eines Tablets mit einem größeren Bildschirm sich für Seniorinnen und Senioren nutzerfreundlicher gestaltet.

**Wie bewerten Sie die Bedienung des BASE Tabs über den Touchscreen? (Angaben in absoluten Zahlen)**

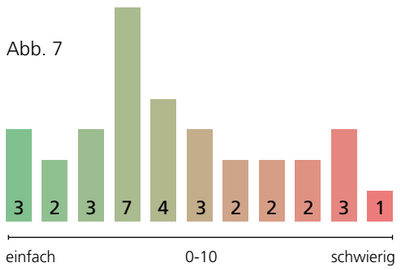



Abb. 7

Im Folgenden beziehen sich die Ergebnisse auf beide Phasen. Auf die Frage, ob und welche Probleme bei der Tablet-Nutzung auftraten, bejahten 57 Prozent der Befragten, dass Probleme auftraten. Das am häufigsten genannte Problem ist die Bedienung der virtuellen Tastatur (18 Prozent). Fünf Prozent der Befragten, bei denen Probleme bei der Tablet-Nutzung auftraten, geben an, Probleme mit dem Touchscreen zu haben. Weiterhin wurden folgende Probleme benannt: Schwierigkeiten beim Sehen, die Auffindbarkeit von Inhalten, geringer Speicherplatz sowie das Vermissen von Anleitungen bzw. Gerätebeschreibungen. Die angesprochenen Probleme sind vielfältig und zum Teil sehr individuell.

***„Bei einigen Teilnehmern mussten anfangs Vorbehalte gegen das ungewohnte Handling ausgeräumt werden. Wenn aber der Bann gebrochen war, lief alles gut."***
(SeniorenComputerClub Berlin-Mitte)

***„Die Bedienung erfordert immer eine Betreuungsperson."***
(Amarita Hamburg-Mitte)

Weiterhin zeigt sich, dass einige Befragte gerne noch mehr mit dem Gerät üben möchten, um die auftretenden Probleme selbst zu bewältigen. In Phase I wurde darüber hinaus angegeben, dass es zu Problemen bei der Netzverbindung gekommen ist. Einigen Befragten aus dieser Phase waren die Geräte zu schwer.

Im Vergleich zu den Befragten, die Probleme bei der Tablet-Nutzung hatten, ist die Zahl mit 76 Prozent der Personen, die bei der Nutzung des Tablets unterstützt wurden und keine Probleme hatten, deutlich höher. Bei den Personen, die Seniorinnen und Senioren bei der Tablet-Nutzung unterstützt haben, liegen die Mitarbeitenden der Einrichtung vorn. 44 befragte Seniorinnen und Senioren gaben an, von Mitarbeitern der Einrichtung unterstützt worden zu sein. An zweiter Stelle benennen die Befragten Schülerinnen und Schüler als diejenigen Personen, die sie bei der Tablet-Nutzung um Hilfe bitten konnten. Dies lässt sich u. a. auf die Einbindung von Schülerpaten in einigen der Projekte zurückführen.

Die Auswertung zeigt, dass tendenziell mehr Frauen Hilfe bei der Nutzung in Anspruch nahmen als Männer. 70 Prozent der Frauen und 60 Prozent der Männer gaben an, Unterstützung in Anspruch genommen zu haben.

11 http://de.statista.com/statistik/daten/studie/182959/umfrage/ort-der-nutzung-von-tablets-in-deutschland/ (Link vom 30.07.2014))







**Personen, die die Tablet-Nutzung unterstützt haben (Angaben in absoluten Zahlen)**

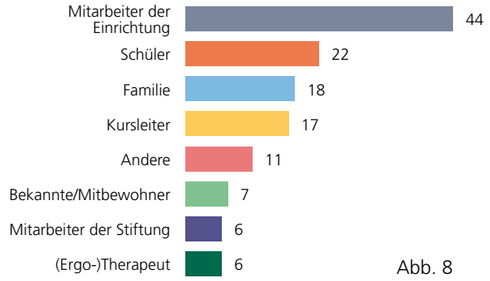



Abb. 8

In Phase I wurde außerdem erhoben, welche Lösungsansätze die Befragten gewählt haben, wenn sie Probleme bei der Nutzung hatten. Hier zeigt sich, dass die meisten Befragten in der Lage waren, sich selbst zu helfen oder einen Mitarbeitenden der Einrichtung um Hilfe gefragt haben. Auch Bekannte wurden zu Rate gezogen.

**Wie sind Sie mit Problemen bei der BASE Tab-Nutzung umgegangen? (Angaben in absoluten Zahlen)**

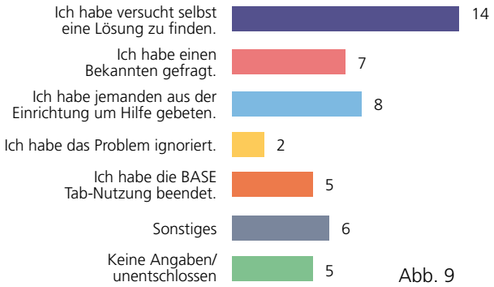



Abb. 9

Aus den leitfragengestützten Interviews mit ausgewählten Einrichtungen lassen sich weitere Hinweise auf die Betreuung der Seniorinnen und Senioren während der Tablet-Nutzung ableiten. So assistierten in fünf von elf Einrichtungen Schülerinnen und Schüler erfolgreich bei der Tablet-Nutzung. Dadurch konnte eine regelmäßige und individuelle Betreuung für die Tablet-Neulinge etabliert werden.

Für die Nutzung von Apps auf Android-Geräten ist die Einrichtung eines Google-Kontos Voraussetzung. Hier zeigt sich aus den Ergebnissen der Sprechstunde in Bremen, dass viele Seniorinnen und Senioren dabei Hilfe benötigten. Acht von 19 Personen, die die Sprechstunde regelmäßig besucht haben, wurden bei der Einrichtung eines Google-Kontos unterstützt. Darüber hinaus gab es Hilfestellungen bei der Installation von einzelnen Apps. Auch aus anderen Einrichtungen kam die Rückmeldung, dass es Schwierigkeiten mit der Einrichtung des Kontos gab. Daraufhin erstellte die Stiftung eine Anleitung und stellte diese unterstützend zur Verfügung.

Für Personen mit einem Tremor stellte sich die Bedienung des Tablet teilweise als schwierig heraus. Andere Teilnehmende wiederum fanden die Ordnerstruktur schwer zu durchschauen oder hatten durch altersbedingte Sehschwäche, Probleme, die Inhalte auf dem Display zu erkennen oder zu lesen.

Ferner beschreiben die Ansprechpartner in den Einrichtungen, dass die Geräte häufig bei Bedarf und bei Nachfragen an die Seniorinnen und Senioren ausgegeben wurden. In einer Einrichtung gab es eine wöchentliche Internetgruppe, in der mehrere Bewohner regelmäßig individuelle Hilfen in Anspruch nahmen. In einer weiteren Einrichtung werden die BASE Tabs aus Phase I inzwischen nicht mehr eingesetzt, „da die Geräte zu langsam sind". Außerdem ergibt die Befragung der Einrichtungen, dass eher hauptamtlich Tätige das Projekt vor Ort durchgeführt haben, einschließlich der Leitungsebene. Zusätzlich waren sehr engagierte ehrenamtliche Personen in den Projekten vor Ort involviert.

Auch aus Perspektive der Ansprechpartner in den Einrichtungen zeigten die beteiligten Seniorinnen und Senioren Vorbehalte und Berührungsängste gegenüber den Tablet PCs. Die Verantwortlichen in den Einrichtungen beobachteten, dass die Bedienung der Geräte von den Seniorinnen und Senioren zum Teil als problematisch empfunden wurde. Dementsprechend betonten sie, dass die Seniorinnen und Senioren bei der Bedienung der Geräte eine individuelle Betreuung benötigen, ein selbstständiges Arbeiten wäre nicht in jedem Fall möglich. Außerdem wurden bei den BASE Tabs die zu langen Ladezeiten konstatiert.

# GENUTZTE INHALTE

Allgemeines „Surfen im Internet“ und „Spiele“ werden auf die Frage nach genutzten Inhalten am häufigsten von den Befragten angegeben. Darüber hinaus sind die Nutzung von Google, E-Mail, News und Nachrichten aufrufen, Navigation/GPS, Google Maps und Informationen zum Wetter beliebte Inhalte, die von den Befragten mit dem Tablet angesteuert werden.

Die ARD/ZDF-Onlinestudie erhebt im Vergleich dazu, dass über 70-Jährige das mobile Internet überwiegend für Kommunikation, E-Mail, Navigation/GPS und Informationsrecherche nutzen. Spiele hingegen werden nur von 13 Prozent der Befragten über 70-Jährigen von unterwegs aufgerufen. Demnach stimmt das Antwortverhalten der befragten Seniorinnen und Senioren im Tablet-Projekt tendenziell überein, auch wenn diese Befragung die Tablet-Nutzung allgemein fokussiert und nicht nur die Nutzung von unterwegs hinterfragt.

Dass die Befragten das Tablet vielfältig und individuell nutzten wird deutlich, wenn man betrachtet, welche Themen und Anwendungen von den Befragten darüber hinaus angegeben wurden:

**Welche Inhalte rufen Sie am häufigsten über das Tablet auf? (Angaben in absoluten Zahlen)**

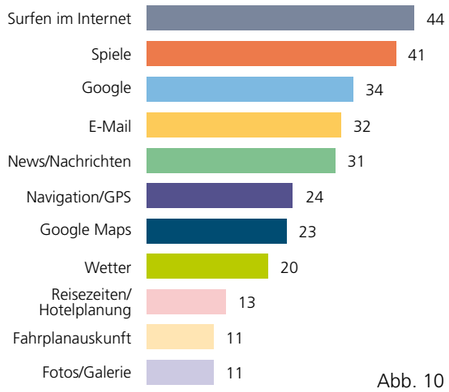



Abb. 10

Viel Freude im Internet mit dem BASE Tab







| ANWENDUNGEN |
|---|
| Facebook/Wer-kennt-wen? |
| Google Earth |
| Kalender |
| Kamera |
| Onlinebanking |
| Shopping |
| Skype |
| SMS schreiben |
| Wikipedia |
| YouTube/Video |

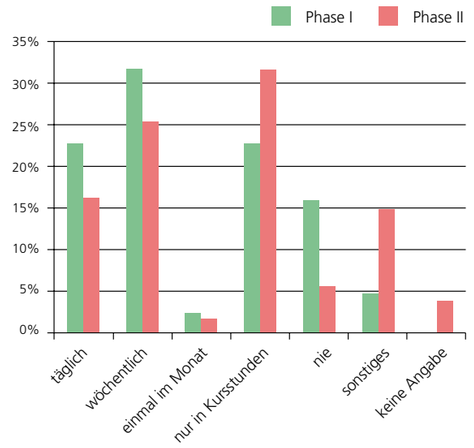
| THEMEN | | |
|---|---|---|
| Apotheken | Gedichte | Radio |
| Audio/TV/Podcast | Geschichte | Rätsel |
| Auto/Traktoren | Gesundheit/Medizin | Rezepte |
| Bastelrezepte | Herkunftsort | Sport |
| Bild | Kinoprogramme | Stadtinformationen |
| Bildbearbeitung | Kriegserlebnisse | Stammbaumforschung |
| Bildung | Kultur | Synonym für Kreuzworträtsel |
| Börse | Lesen der Anleitung für Tablet-Computer | Technik |
| Bücher anlesen | Literatur | Telefon |
| Computerinfos | Musik/Musikvideos | Tiere/Zoo |
| Erneuerbare Energie | Naturwissenschaften | Wer wird Millionär |
| Filme | Politik | Wirtschaft |
| Gebrauchsgegenstände | Produkte | Wissensvermittlung |
| Gedächtnistraining | Quiz | Zeitungen |

# NUTZUNGSDAUER/-INTENSITÄT

Die meisten Befragten (58 Prozent) nutzten das Tablet in den dafür angebotenen Kursstunden innerhalb der Einrichtung. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Mehrzahl der Befragten das Tablet in Phase II nutzten, in der die Einrichtungen über einen Zeitraum von vier Wochen mit Tablets ausgestattet wurden und diese in ihre Angebote einbinden konnten. Zur Nutzungsintensität gaben 47 Prozent der Befragten an, das Tablet wöchentlich zu nutzen. 32 Prozent nutzten das Tablet täglich.

Da das Projekt in beiden Phasen verschiedene Ausleihphasen hatte, werden die Ergebnisse zur Häufigkeit der Tablet-Nutzung in beiden Phasen separat ausgewiesen. Dabei zeigt sich, dass in Phase II die Frage zur Nutzungshäufigkeit seltener mit „nie“ beantwortet wurde als in Phase I. Weiterhin wurden die Tablets in Phase II häufiger in Kursstunden eingesetzt.

**Wie häufig haben Sie das Tablet benutzt?**




***„Einmal wöchentlich findet ein Internet-Abend statt. Zudem werden auf Wunsch einzelne Bewohner individuell besucht und beim Surfen, Chatten oder Skypen begleitet.“***
(Stiftung Maria-Rast, Haus Am Ohlkenberg)

Die Interviews mit den Ansprechpartnern in den Einrichtungen haben ergeben, dass in sieben von elf befragten Einrichtungen eine individuelle Betreuung der Seniorinnen und Senioren angeboten wurde. Drei von elf Einrichtungen haben Kurse durchgeführt, in einer Einrichtung gab es keine systematische Betreuung.

## MOTIVATION/LERNBEREITSCHAFT

***„Dieses Projekt ist ein interessantes und förderliches für das Kennenlernen von digitalen Kommunikationsmöglichkeiten."***
(„Haus im Viertel", Bremer Heimstiftung)

***„Neugierde auf Alternative zum heimischen PC"***
(Förderverein Bürgernetz Dresden e. V.)

Die meisten Befragten (155 von 181 Personen) antworteten, dass sie am Projekt teilnehmen würden, weil sie die Möglichkeiten des neuen Geräts testen möchten. 30 Befragte möchten das Internet nutzen. 17 Befragte haben sich durch Bekannte motivieren lassen und 14 Befragte hatten mit dem herkömmlichen Computer Schwierigkeiten und wollten gerne einen neuen Gerätetyp ausprobieren. Andere Motivationsgründe der Befragten waren zum Beispiel ein generelles Interesse am Projekt. Nur vier Befragte gaben an, konkrete Funktionen oder Anwendungen nutzen zu wollen, z. B. Skype, das mobile Internet oder Lexika.

Spiele, Navigation und GPS-Anwendungen sowie das allgemeine Surfen im Internet waren die Inhalte, die den Befragten in Phase I und II am meisten Spaß machten. Die Dokumentation der Sprechstunden in Bremen zeigt außerdem, dass die wichtigsten Grundkenntnisse im Umgang mit dem Tablet schnell erlernt werden können. Vereinzelt gab es Probleme bei komplexeren Aufgaben, wie das Einrichten des Google-Kontos oder das Finden von Dateien. Fünf von 19 Personen in Bremen haben ihr Gerät vorzeitig zurückgegeben und dafür unterschiedliche Gründe angegeben, u. a. technische Probleme, Krankheit oder schlichtes Desinteresse.

Andererseits konnte in der Sprechstunde beobachtet werden, dass Personen, die das Tablet kennen und nutzen gelernt haben, einen gewissen Stolz gezeigt haben, mit dieser Technik umgehen zu können.

Die Bremer Sprechstunde erwies sich auch als Motivationseffekt für die Seniorinnen und Senioren untereinander. Sie berichteten in den Treffen jeweils von Apps, die sie entdecken konnten. Darunter sind einige Spiele wie die Katzenanimation für Kinder „Talking Tom" oder „Feed Your Dino", in dem man Level für Level Punkte sammelt. Sie regten oftmals die anderen Teilnehmenden dazu an, diese Apps zu verwenden. So waren nur die ersten drei der insgesamt acht Sprechstundentermine davon geprägt, dass die Stiftungsmitarbeitende Fragen beantwortete. In den darauffolgenden Terminen konnten die erfahreneren Personen bereits den Personen mit weniger Kenntnissen über die Geräte helfen und der Erfahrungsaustausch rückte in den Fokus der Sprechstunde.

Die Tablets wurden von den Seniorinnen und Senioren zumeist sehr gut angenommen. Das Interesse und die Neugierde vertrieben überwiegend die Berührungsängste und viele waren mit den Geräten sehr aktiv. Bei einigen entwickelte sich der Spaß im Umgang mit den Geräten insbesondere dann, wenn sie einen konkreten Nutzen für sich erkennen konnten. Einige der Projektteilnehmenden kauften sich im Anschluss an das Projekt ein eigenes Tablet. Einmal wurde angegeben, dass das Tablet im Anschluss an die Leihphase nur selten genutzt werden konnte, da dieser Seniorenwohneinrichtung nur ein Tablet dauerhaft überlassen wurde.

***„Die Resonanz bei unseren Senioren und Seniorinnen war zunächst sehr positiv, einige unserer engagierten Seniorinnen und Senioren benutzten bereits im Vorfeld Tablet PCs und bestärkten die anderen TeilnehmerInnen darin, sich mit diesen auseinanderzusetzen. So konnten wir insbesondere in der ersten Runde alle Geräte weitergeben und erproben lassen."***
(Zentrum für allgemeine wissenschaftliche Weiterbildung Ulm)

Unabhängig von der Einrichtungsform war die Motivation der Einrichtungen, am Projekt teilzunehmen, hoch und es wurde viel unternommen, um die Tablet-Nutzung für ihre Bewohner bzw. Besucher zu ermöglichen. Aus Sicht der Einrichtungen hat das Projekt dazu beigetragen, sich ein innovatives und zukunftsorientiertes Profil zu geben. Die befragten Verantwortlichen unterstreichen, dass durch die Erweiterung des Angebots für die Zielgruppe insbesondere Wettbewerbsvorteile gesehen werden.

„***Wir wussten, dass sich ein Teil unserer Hausbewohner sehr interessiert zeigen würde. Die Internet-Arbeit mit den Hausbewohnern hat eine sehr positive Außenwirkung. Angehörige und Außenstehende finden das Projekt toll."***
(Stiftung Maria-Rast, Haus Am Ohlkenberg)







# 2.3 FAZIT

| INDIKATOR | ERKENNTNISSE |
|---|---|
| **Motivation der Senioren:** | - Interesse und Neugierde für neue Technologie<br>- Unterstützung bei der Nutzung der Geräte<br>- Spielen mit den Enkeln auf dem Tablet |
| **Einrichtung:** | - Qualifizierung der Mitarbeitenden für zielgruppengerechte Vermittlung und sicheren Umgang<br>- Systematische Betreuung der Seniorinnen und Senioren<br>- Abwechslungsreiches Angebot für Seniorinnen und Senioren |
| **Tablet PC:** | - Seniorinnen und Senioren nutzen das Tablet individuell<br>- Häufig genutzte Apps auf der Startseite hinterlegen |
| **Hindernisse:** | - Einrichtung eines Benutzerkontos für den Google Play Store<br>- Kurzzeitige Nutzung (Phase II) |

Die Evaluation und auch die Erfahrungen aus der Begleitung der Seniorinnen und Senioren zeigen, dass diese sich insbesondere von ihrem Interesse und der Neugier auf die neue Technik der Tablet PCs leiten lassen. Die Beobachtungen aus den Sprechstunden wie auch die Ergebnisse der standardisierten Fragebögen geben Anlass zu dem Rückschluss, dass Personen, die bei der Gerätenutzung unterstützt werden, mehr Motivation und Lernbereitschaft entwickeln. Außerdem sorgt die gezielte Unterstützung dafür, dass sie die Gerätenutzung seltener vorzeitig abbrechen. Motivationssteigernd wirkte zum Beispiel, gemeinsam mit den Enkelkindern Zeit zu verbringen und am Tablet zu spielen sowie mit ihnen Diskussionen zu onlinebezogenen Themen zu führen. Außerdem ist festzuhalten, dass Hauptansprechpartner für Seniorinnen und Senioren, die das Tablet in Senioreneinrichtungen benutzt haben, Personen waren, die in der Einrichtung arbeiten. Eine Qualifizierung der Mitarbeitenden, mit dem Tablet umzugehen und ihr Klientel bei der Nutzung individuell zu betreuen, ist für die erfolgreiche Umsetzung derartiger Projekte von zentraler Bedeutung.

Die Ergebnisse in Bezug auf die Diversität der aufgerufenen Inhalte und Anwendungen sowie die Zusammenfassung der Probleme, die bei der Tablet-Nutzung angegeben wurden, machen deutlich, dass die teilnehmenden Seniorinnen und Senioren individuell sehr unterschiedlich das Tablet nutzten. Dies spricht für den konzeptionellen Ansatz des Projekts, handelsübliche Tablets einzusetzen, die ohne spezielle „seniorentaugliche" Software auskommen. Häufig genutzte Apps sollten aber auf der Oberfläche und damit leicht zu finden sein.

Die Einrichtung eines Benutzerkontos für den Google Play Store oder andere Portale zum Download von Applikationen erschwert den Einstieg in die Tablet-Nutzung. Insbesondere gilt dies für Personen, die noch nie zuvor ein Tablet benutzt haben. Hier zeigte sich der positive Mehrwert einer systematischen Betreuung, die dazu beiträgt, dass die Seniorinnen und Senioren intensiver und sicherer mit dem Gerät umgehen und Vorgänge wie den Download einer App besser verstehen.

Aus Perspektive der Evaluation eignet sich das Konzept einer langfristigen Nutzung, wie es in der ersten Phase zum Ansatz kam, besser, um tiefergehende Evaluationsmaßnahmen durchzuführen und Erkenntnisse über das Nutzungsverhalten von Seniorinnen und Senioren mit dem Tablet zu erhalten. Mit dem der zweiten Phase zugrunde liegenden Konzept hingegen werden mehr Seniorinnen und Senioren erreicht, sodass quantitative Aspekte stärker berücksichtigt werden können.

Die Einrichtungen für ältere Menschen nahmen unter anderem am Projekt teil, um abwechslungsreiche Angebote für ihre Zielgruppe zu etablieren und so u. a. konkurrenzfähiger in der Angebotslandschaft zu sein. Durch die intensive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Übergabeveranstaltungen ergeben sich zudem attraktive Möglichkeiten für die Einrichtungen, sich regional und überregional (bis hin zu einem Beitrag auf Spiegel-Online) zu präsentieren.

# 3. AUSBLICK

**Hier werden die zentralen Erfahrungen im Projekt „Tablet PCs für Seniorinnen und Senioren“ zusammengefasst. Dabei werden Schlussfolgerungen aus der Perspektive der Tablet-Nutzerinnen und -Nutzer und der Senioreneinrichtungen dokumentiert sowie allgemeine Schlussfolgerungen festgehalten.**

## PERSPEKTIVE DER TEILNEHMENDEN

Die Seniorinnen und Senioren zeigen ein ausgeprägtes Interesse für das Tablet und sind sehr motiviert, seine Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten kennenzulernen. Sie nutzen das Tablet individuell, orientiert an ihren persönlichen Interessen. Dafür sind handelsübliche Tablets geeignet, da sie den individuellen Nutzungsszenarien gerecht werden. Für diesen Ansatz spricht auch, dass einige der Teilnehmenden bereits eigene Tablets besitzen und diese mit in die Veranstaltungen bringen, um Fragen zur Handhabung stellen zu können.

Auch wenn die Probleme bei der Nutzung sehr individuell sind, so werden doch zwei häufig genannt. Zum einen bereitet die Eingabe über die virtuelle Tastatur Schwierigkeiten, zum anderen ist das Navigieren über den Touchscreen für viele Seniorinnen und Senioren gewöhnungsbedürftig. Die Nutzung eines Eingabestifts könnte möglicherweise Abhilfe schaffen und die zielgenaue Bedienung des Tablets unterstützen und erleichtern. Weiterhin stellt sich heraus, dass ältere Menschen des Öfteren Bedienungsanleitungen in gedruckter Form bei der Nutzung des Tablets vermissen. Im Projektverlauf stellte die Stiftung Digitale Chancen beispielsweise Arbeitsblätter zur Verfügung, um ein Google-Konto einzurichten, Apps herunterzuladen und zu installieren. Viele Seniorinnen und Senioren greifen gerne auf solche Hilfen zurück, vor allem, um sich die Vorgehensweise wieder in Erinnerung rufen zu können. Eine gezielte Recherche zu geeigneten Materialien, die zentral den Einrichtungen und Seniorinnen und Senioren in Form eines Materialpools zur Verfügung steht, könnte hier zusätzliche Unterstützung leisten.

## PERSPEKTIVE DER SENIORENEINRICHTUNGEN

**Senioreneinrichtungen profitieren von der Durchführung innovativer Projekte. Die demografische Entwicklung bringt es mit sich, dass zunehmend Seniorinnen und Senioren mit PC-Erfahrungen Einrichtungen besuchen, für die die Nutzung des Internets selbstverständlich ist.**

Vor diesem Hintergrund wird beispielsweise die Nachfrage nach einem Internetzugang in Seniorenwohneinrichtungen stetig wachsen. Die Einrichtungen können bereits jetzt die Strukturen schaffen, um das Interesse für die Internet- und Tablet-Nutzung der Bewohnerinnen und Bewohner zu wecken und somit auf den steigenden Bedarf reagieren. Dadurch stärken insbesondere Seniorenwohneinrichtungen ihre Konkurrenzfähigkeit am Markt und machen ihre Einrichtungen attraktiv für ältere Menschen. Bisher ist uns keine Studie bekannt, die aufzeigt, wie viele Einrichtungen bereits mit Internetanschlüssen und WLAN ausgestattet sind. Diese Erhebung könnte Aufschluss über die technischen Rahmenbedingungen geben und ließe Rückschlüsse auf den Qualifizierungsbedarf des Personals zu, das zukünftig stärker gefordert sein wird, um älteren Menschen gezielt Unterstützung zu bieten.

Um innovative Projekte in Senioreneinrichtungen erfolgreich zu gestalten, hilft die Qualifizierung der zentralen Ansprechpartner vor Ort. Das Tablet-Projekt hat gezeigt, dass insbesondere Mitarbeitende von Einrichtungen angesprochen wurden, ihre Zielgruppe bei der Tablet-Nutzung zu unterstützen. Deshalb sollten die verantwortlichen Ansprechpartner die Möglichkeiten des Tablets vorab kennen lernen und Angebote für ihre Zielgruppe schaffen, die sich an ihren Interessen orientieren. Strukturelle Qualifizierungsangebote für die Fachkräfte, beispielsweise über Weiterbildungsanbieter, Dachverbände der Senioreneinrichtungen und vor allem in den Ausbildungseinrichtungen, würden die frühzeitige Verankerung der Kompetenzen im Umgang mit dem Tablet und der individuelle Betreuung der älteren Menschen in Senioreneinrichtungen begünstigen.

Außerdem sind für die Projektverantwortlichen in den Senioreneinrichtungen Anleitungen und Dokumentationen hilfreich, die ihnen Anregungen geben, ihr Klientel für die Nutzung der Tablets zu motivieren. So können Mitarbeitende dabei unterstützt werden, Ideen zu entwickeln, um mit ihrer Zielgruppe zu arbeiten. Dies gilt insbesondere für den gezielten, unterstützenden Einsatz von Tablets in der Pflege.

Das Tablet-Projekt unterstützt die lokale und regionale Öffentlichkeitsarbeit der beteiligten Einrichtungen. Dadurch werden u. a. die lokalen Vernetzungsmöglichkeiten gesteigert. Auch das Modell, Schülerpaten einzubeziehen, fördert sowohl den intergenerativen Austausch, als auch die lokale Vernetzung von Schulen und Senioreneinrichtungen. Dadurch wird das lokale/regionale Ansehen der Einrichtungen auch über die Gruppe der Seniorinnen und Senioren hinaus positiv beeinflusst. Umgekehrt öffnet dies möglicherweise engagierten Seniorinnen und Senioren den Weg in die Schulen, um sich zum Beispiel an Projekten zur Leseförderung (Lesepaten) ehrenamtlich zu beteiligen.

Ferner konnte beobachtet werden, dass sich Seniorinnen und Senioren untereinander bei der Tablet-Nutzung unterstützen und sich dabei näher kennenlernen. In Seniorenwohneinrichtungen kann mit Veranstaltungen zur Tablet-Nutzung zudem das soziale Miteinander und der Zusammenhalt der Bewohnerinnen und Bewohner untereinander gestärkt werden.

**Skepsis und Freude bei den ersten Schritten in Dresden**

## ALLGEMEINER AUSBLICK

Die Ausleihfristen wurden von Phase I (ein Jahr) zu Phase II (vier Wochen) stark verkürzt, unter anderem, weil das Interesse und die Nachfrage seitens der Senioreneinrichtungen sehr hoch waren. Eine kürzere Ausleihfrist ermöglichte es, mehr Einrichtungen am Projekt zu beteiligen. Festzuhalten bleibt, dass eine vierwöchige Ausleihfrist sehr knapp bemessen ist, um sich ausgiebig mit dem Tablet zu beschäftigen und die Vielfalt an Anwendungsmöglichkeiten kennenzulernen. Um eine intensivere Nutzung des Tablets durch die Einrichtungen und ihre Zielgruppen zu ermöglichen, ist zu überlegen, die Geräte sechs bis acht Wochen zur Verfügung zu stellen. Letztendlich kann eine längere Probierphase bei der Entscheidung, sich selbst ein Tablet anzuschaffen, hilfreich sein.

Für die weitere Durchführung des Tablet-Projekts wäre es erstrebenswert, eine Sammlung von Anleitungen zu recherchieren, die die Tablet-Nutzung erleichtern und unterstützen. Erste Schritte wurden schon mit der Bereitstellung der Anleitung zur Einrichtung eines Google-Kontos oder dem Herunterladen einer App unternommen. Mit der Broschüre „Mein Tablet und ich“ steht nun eine Hilfe zur Verfügung, die sich an den Bedürfnissen älterer Menschen orientiert. Diese Broschüre wird inzwischen standardmäßig auf allen eingesetzten Tablets bereitgestellt.

E-PLUS GRUPPE
Ein Mitglied der Telefónica Deutschland Gruppe

in Kooperation mit

.stiftung digitale-chancen

Mit freundlicher Unterstützung durch das Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

**Weitere Informationen zum Projekt finden Sie auf unseren Projektwebseiten:**
Projektwebseite E-Plus Gruppe: http://www.telefonica.de/tablet-pcs-fuer-senioren/
Projektwebseite Stiftung Digitale Chancen: http://digitale-chancen.de/tabletpcs/

**Stiftung Digitale Chancen**
Stiftungssitz Berlin:
Chausseestr. 15
10115 Berlin
Tel.: 030-437277-41
Fax: 030-437277-39

**Kontakt Stiftung Digitale Chancen**
Josephine Reußner
Chausseestr. 15
10115 Berlin
E-Mail: jreussner@digitale-chancen.de

**E-Plus Mobilfunk GmbH**
Ein Mitglied der Telefónica Deutschland Gruppe
E-Plus-Straße 1
40472 Düsseldorf
Sitz der Gesellschaft
Düsseldorf
Amtsgericht Düsseldorf
HRA 22776

**Kontakt E-Plus Gruppe**
Deniz Taskiran
Unter den Linden 10
10117 Berlin
E-Mail: deniz.taskiran@telefonica.com

Persönlich haftender Gesellschafter
**Telefónica Germany Management GmbH**
Sitz München
Amtsgericht München
HRB 109061