

## **Bedarfserhebung „Schulungen und Schulungsunterlagen“ bei den Partnern des Netzwerks Digitalambulanzen im Land Bremen**

**Die Befragung und Auswertung erfolgte durch die Netzwerkkoordination  
im April / Mai 2021**

## Inhalt

1. Anlass, Zielsetzung und Methode	S. 3
2. Bestandsaufnahme der aktuellen Angebote	S. 4-6
3. Qualifikationsanforderungen, Qualifizierungsbedarf und Angebote für Unterstützungskräfte und Trainer:innen	S. 7-10
4. Schulungsunterlagen für Teilnehmer:innen / Senioren:innen	S. 11
5. Vorschläge, wie das Netzwerk zur Verbesserung Ihrer Angebote beitragen kann	S. 12
6. Zusammenfassung	S. 12-13

Anhang: Fragebogen

## 1. Anlass, Zielsetzung und Methode

Ein Arbeitsbereich des Netzwerks Digitalambulanzen ist die gemeinsame Entwicklung oder Auswahl von Schulungsmaterialien für Trainer:innen und Teilnehmende sowie von Curricula zur Schulung von Trainer:innen. Im Projektantrag heißt es dazu:

*„In gegenseitiger Abstimmung sollen die vorhandenen Schulungs- und Unterstützungsangebote in ihrer Wirkung und Reichweite durch gemeinsam entwickelte und zentral bereitgestellte Maßnahmen verbessert werden. Gleichzeitig soll die Erprobung neuer Formate zur Unterstützung bisher nicht erreichter oder schwer erreichbarer Mitglieder der Zielgruppe angeregt und finanziell gefördert werden.“*

Die beiden Koordinationsstellen haben bereits mit einigen Mitgliedern in der Arbeitsgruppe „Train-the-Trainer / Schulungsmaterialien“ überlegt, wie diese Ziele erreicht werden sollen. Um sinnvolle weiterführende Arbeitsansätze entwickeln zu können, erschien eine Bedarfserhebung bei den Netzwerkpartnern sinnvoll. Daher wurden Anfang April 2021 alle Netzwerkpartner per E-Mail gebeten, den im Anhang wiedergegebenen Fragebogen auszufüllen und innerhalb von drei Wochen zurückzuschicken.

Von den insgesamt 28 Netzwerkpartnern haben dies 15 getan (10 Bremer und 5 Bremerhavener Akteure). Darunter sieben Begegnungsstätten und Bürgerhäuser, zwei Vereine, eine Bibliothek, eine Weiterbildungseinrichtung, drei Wohneinrichtungen und eine Beratungsstelle sowie fünf andere Einrichtungen (Mehrfachzuordnungen waren möglich). Diese Diversität deckt die unterschiedlichen Interessen und Erfahrungen im Zusammenhang mit den bisher durchgeführten Angeboten und auch in Bezug auf die eingesetzten Kräfte sehr gut ab und liefert eine gute Grundlage für die weitere Arbeit.

Der vorliegende Bericht folgt der Gliederung des Fragebogens. Er beginnt mit der Bestandsaufnahme der bisherigen Angebote. Im dritten Abschnitt werden die Ergebnisse zu Qualifikationsanforderungen, Qualifikationsbedarf und Qualifizierungsangeboten vorgestellt. Im vierten Abschnitt geht es um Schulungsunterlagen für Teilnehmer:innen / Senioren:innen. Es folgen abschließend ein genereller Kommentar zu dem Arbeitsgebiet und eine Zusammenfassung.

Insgesamt gibt es ein breites Spektrum an Formaten der Unterstützung älterer Menschen, in denen Personen mit verschiedenen Qualifikationen in unterschiedlichen Beschäftigungsverhältnissen Senior:innen schulen, trainieren oder betreuen. Diese haben dementsprechend einen unterschiedlichen Schulungsbedarf. Um diesen Unterschieden Rechnung zu tragen, aber die Bedarfsermittlung dabei nicht zu verkomplizieren, wird bei den einzelnen Fragen nur zwischen zwei Gruppen unterschieden:

„**Unterstützungskräfte**“, überwiegend Ehrenamtliche, geben ihre eigenen Kenntnisse mit Smartphones, Tablets und Internet-Anwendungen an die Zielpersonen weiter.

„**Trainer:innen**“ sind oftmals für ihre Tätigkeiten nach bestimmten Standards qualifiziert und benötigen zum Beispiel ein Führungszeugnis, um Hausbesuche durchführen zu dürfen.

## 2. Bestandsaufnahme der aktuellen Angebote

2.1 Werden in Ihrem Haus Kurse für Senioren:innen zum Umgang mit Smartphone oder Tablet, Internet o.ä. angeboten?

Sieben Einrichtungen bieten regelmäßig, drei Beteiligte vereinzelt Kurse zum Umgang mit Smartphone oder Tablet an. Drei Einrichtungen planen Angebote nach der Aufhebung der Pandemie-Beschränkungen und haben schon Vorerfahrungen, während zwei Einrichtungen andere Schwerpunkte setzen bzw. keine Kurse anbieten.

Somit haben etwa 87 % der teilnehmenden Netzwerkpartner Vorerfahrungen bei der Durchführung von Kursen mit digitalem Schwerpunkt für ältere Menschen.

2.2 Für welche Zielgruppen werden in Ihrem Haus Angebote in den folgenden Formaten durchgeführt?

Format	Zielgruppe	Für alle	Alle Älteren ab 60	Hochalt-rige ab 80	Geringe Mobilität	Geistige Einschränkungen wie Demenz o. ä.	Pflegende Angehörige	Anzahl
Treffs ohne Beratung (WLAN Cafe´)		0	0	0	0	0	0	0
Treff mit Beratung (regelm. Sprechstunde)		2	7	2	2	1	1	13 15
Regelmäßig betreute Gruppen		1	4	1	0	1	0	6 7
Kurse für Smartphone		2	5	0	0	0	0	5 7
Tablet		3	2	0	0	1	0	3 6
Spez. Inhalte		2	3	0	0	0	0	3 5
Individuelles Coaching		2	3	0	0	0	0	3 5
Aufsuchende Assistenz zu Hause		1	1	0	0	0	0	1 2
Aufsuchende Assistenz in Einrichtungen		0	2	1	1	0	0	4
gesamt		13	27	4	3	3	1	38 (51)

Bei der Bewertung dieser Frage bleiben die Angebote "für alle" unberücksichtigt, da diese keine speziellen Angebote für die Zielgruppe des Netzwerkes und somit nur als Zusatzangebote zu betrachten sind.

Der Schwerpunkt der angegebenen Angebote liegt im Bereich der Treffs mit Beratung /regelmäßigen Sprechstunden. Hier gibt es insgesamt 13 Angebote. Zudem finden sechs regelmäßig betreute Gruppen statt, zehn Kurse für Smartphone/Tablet/spez. Inhalte. Des Weiteren werden zehn individuelle Coachings bzw. 1:1 Betreuungen angeboten, also eine sehr intensive Unterstützung durchgeführt. Insgesamt wurden 38 Angebote genannt, zählt man die Angebote für alle Altersgruppen hinzu, sind es 51 für Bremen und Bremerhaven.

### 2.3 Ist / Soll Vergleich

Wer (Trainer oder Unterstützungskräfte) führt in Ihrem Haus welche Art von Angebot durch und welche Anforderungen erfüllen Ihre bisher eingesetzten Kräfte? = Ist

Welche Art von Trainer / Unterstützungskraft würden Sie sich für die Angebotsdurchführung wünschen? = Soll

Anforderungen Format	Unterstützungskräfte ohne Einführung und Nachweis		Unterstützungskräfte mit individueller Einweisung / Vorbereitung		Trainer:innen mit Erfahrung aber ohne Qualifikationsnachweis		Trainer:innen mit Schulung nach eigenen Standards		Trainer:innen mit Qualifikationsnachweis nach allgemeinen Standards	
	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll
Treffs ohne Beratung (Wlan Cafe´)	0	4	0	2	0	1	0	0	1	0
Treff mit Beratung (regelm. Sprechstunde)	5	0	3	3	1	2	0	4	1	3
Regelmäßig betreute Gruppen	1	1	0	3	2	1	0	2	1	2
<u>Kurse für</u>										
Smartphone	1	0	1	1	2	3	0	1	2	3
Tablet	1	0	1	1	3	3	0	2	2	3
Spez. Inhalte	1	0	2	1	1	2	0	1	2	2
Kurse gesamt	3	0	4	3	6	8	0	4	6	8
Individuelles Coaching	2	0	1	2	0	0	0	2	1	2
Aufsuchende Assistenz zu Hause	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1
Aufsuchende Assistenz in Einrichtungen	2	0	1	2	0	0	0	1	0	2
Aufsuchende Assistenz gesamt	2	0	1	4	0	0	0	2	1	3
<b>Anzahl gesamt</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Ist = 18 Unterstützungskräfte / 20 Trainer mit und ohne Qualifikationsnachweis/Schulung

Soll = 22 Unterstützungskräfte / 44 Trainer mit und ohne Qualifikationsnachweis/Schulung

Der Wunsch mehr Trainer einzusetzen wird hier deutlich.

Bei den Treffs ohne Beratung wie bspw. Wlan-Cafe´s, die zurzeit von keiner der antwortenden Einrichtungen angeboten wird, besteht die Vorstellung, dass solche Treffs im Wesentlichen von Unterstützungskräften ohne oder mit einer Einweisung begleitet werden können. Treffs mit Beratung / re-

regelmäßige Sprechstunden (derzeitiges Angebot 13) werden derzeit ebenfalls überwiegend von Unterstützungskräften durchgeführt (acht), wobei der Wunsch besteht, dass hier Trainer (neun bzw. auf das Format vorbereitete Unterstützungskräfte (drei) eingesetzt werden sollten (insgesamt 12).

Bei den sechs regelmäßig stattfindenden betreuten Gruppenangeboten wird zurzeit bei einer Einrichtung eine Unterstützungskraft eingesetzt, bei den weiteren Einrichtungen wird in drei Fällen der Einsatz von Trainern angegeben. Wobei der Einsatz somit fast überwiegend wunschgemäß geregelt ist, allerdings bei den Unterstützungskräften eine Vorbereitung auf die Aufgabe als notwendig erachtet wird.

Von den insgesamt 18 Tablet-/Smartphone-/spezielle Themen-Kursangeboten (hier ist die Gesamtzahl der Angebote inkl. „Für alle“ genannt) sind 19 unterschiedliche Kräfte aufgeführt, außer „Trainer mit Schulungen nach eigenen Standards“, hier werden allerdings vier als Einsatzkräfte gewünscht. Insgesamt weicht der Ist-Zustand nur geringfügig von dem Soll-Zustand ab. Anhand dieser Darstellung lassen sich kaum Rückschlüsse auf Änderungswünsche generieren.

Individuelle Coachings finden nur in drei Einrichtungen statt, anscheinend sind insgesamt vier Kräfte tätig, zwei Unterstützungskräfte ohne Nachweis, eine Unterstützungskraft mit Nachweis und ein Trainer mit nachgewiesener Qualifikation. Gewünscht wird hier jedoch, dass zumindest eine Vorbereitung der Unterstützungskräfte stattfinden sollte bzw. Trainer mit Schulungen oder nachgewiesener Qualifikation die Coachings durchführen.

Aufsuchende Assistenz zu Hause oder in Einrichtungen wird insgesamt fünfmal angeboten. Die aufsuchende Arbeit wird von drei Unterstützungskräften und einem Trainer mit Nachweis durchgeführt. Gewünscht sind hierfür aber Kräfte/Trainer, die vorbereitet wurden bzw. einen Qualifikationsnachweis besitzen.

Ein Wunsch der antwortenden Einrichtungen nach überwiegend vorbereiteten Kräften oder qualifizierten Trainern für alle Angebote ist hier durchaus erkennbar.

### 3. Qualifikationsanforderungen, Qualifizierungsbedarf und Angebote für Unterstützungskräfte und Trainer:innen

3.1 Welche Qualifikationen benötigen **Trainer (T)** Ihrer Meinung nach, und sollte es dafür spezielle Schulungsangebote geben?

Bedarfe	Erforderliche Qualifikation Ihrer Trainer		Besteht Schulungsbedarf bei Ihren Trainern		Hätten Sie gerne Schulungsangebote für Ihre Trainer	
	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Technische, anwendungsbezogene Qualifikationen	11	0	3	4	7	3
Didaktische, geragogische Qualifikationen zur Vermittlung technischer Inhalte an unerfahrene ältere Menschen	10	1	1	3	5	3
Sozialpädagogische, kommunikative Qualifikationen, wie man auf die besonderen Möglichkeiten und Grenzen älterer Menschen angemessen eingeht	8	3	0	5	4	4
Besondere Verhaltensregeln für Hausbesuche	6	0	0	2	2	2

Deutliche Schwerpunkte bzgl. der notwendigen Qualifikationen, die Trainer im Senior:innen-Bereich aufweisen sollten, liegen im technischen und didaktisch-geragogischen Bereich und auch die Bedeutung kommunikativer Fähigkeiten wird hoch bewertet. Da nur wenige Akteure Hausbesuche bzw. aufsuchende Arbeit anbieten, wird hier weniger Qualifikationsbedarf gesehen. Ersichtlich ist die Zufriedenheit mit den Fähigkeiten der eingesetzten Trainer, da nur ein geringer Schulungsbedarf seitens der Auftraggeber angegeben wird. Dennoch zeigt sich bei der Frage nach gewünschten Schulungsangeboten, dass man die Trainer gerne unterstützen möchte, indem man Ihnen die Möglichkeit bietet Schulungen mit technischer und didaktisch-geragogischer Ausrichtung zu besuchen.

Zur Erklärung wurde hier folgende Kommentare abgegeben:

„In allen Kategorien sind Weiterbildungen toll. Die Frage ist, ob sie und der Aufwand dafür zielführend sind. Ich gehe davon aus, dass ein Trainer in der Regel in der Lage ist, sich mit Hilfe des Internets und Ausprobieren eigenständig in eine App einzuarbeiten. Schwieriger ist es an didaktischen und vor allem altersspezifische Informationen zu gelangen, die sicher hilfreich sind.“

3.2 Welche Qualifikationen benötigen **Unterstützungskräfte (Uk)** Ihrer Meinung nach und sollte es dafür spezielle Schulungsangebote geben?

Bedarfe	Erforderliche Qualifikation Ihrer Unterstützungskräfte		Besteht Schulungsbedarf bei Ihren Unterstützungskräften		Hätten Sie gerne Schulungsangebote für Ihre Unterstützungskräfte	
	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Qualifikationen						

Technische, anwendungsbezogene Qualifikationen	10	0	5	1	7	1
Didaktische, geragogische Qualifikationen zur Vermittlung technischer Inhalte an unerfahrene ältere Menschen	8	0	3	2	4	3
Sozialpädagogische, kommunikative Qualifikationen, wie man auf die besonderen Möglichkeiten und Grenzen älterer Menschen angemessen eingeht	10	2	3	3	5	2
Besondere Verhaltensregeln für Hausbesuche	7	1	1	3	4	3

Ein wenig anders gewichtet werden die Qualifikationsanforderungen an die Unterstützungskräfte. Vergleichbar ist zwar die Einschätzung der technisch-anwendungsbezogenen Kenntnisse. Hier wird aber eher ein Schwerpunkt auf kommunikative Fähigkeiten und den Umgang mit älteren Lernwilligen gelegt, während didaktische Kenntnisse nicht so sehr im Fokus stehen. Der Schulungsbedarf für diese Kräfte wird dagegen höher bewertet und auch bzgl. der Schulungsangebote wird hier deutlich, dass Fortbildungsangebote für Unterstützungskräfte sowohl mit technischer als auch mit kommunikationsbezogener Ausrichtung gewünscht sind. Hinsichtlich didaktischer Qualifikationen und der Verhaltensregeln bei Hausbesuchen zeigt sich ebenfalls der Wunsch nach Schulungsangeboten.

Vergleich Trainer / Unterstützungskräfte

Schulungsbedarf insgesamt 4 (T) / 12 (UK) – Schulungswunsch 18 (T) / 20 (UK)

Kommentare:

„Aktuell sehr zufrieden mit der Qualifikation der Unterstützungskräfte, aber stetig technische Neuerungen erfordern "am Ball bleiben" hinsichtlich technischer Qualifikationen. / Derzeit besteht hier kein Bedarf. Sollten Unterstützungskräfte mithelfen, benötigen sie zumindest eine Einführung in die Vermittlung der Inhalte für die spezielle ältere Altersgruppe. Möglicherweise reicht eine Einführung des Trainers an das Team.“

### 3.3 Werden Unterstützungskräfte / Trainer in Ihrem Haus auf die Tätigkeit in den verschiedenen Formaten vorbereitet?

Unterstützungskräfte ja = 3 nein = 7 Basis = 10

Trainer ja = 1 nein = 8 Basis = 9

Nur ein Drittel der eingesetzten Unterstützungskräfte und nur einer von neun Trainern wird auf die Tätigkeit der Vermittlung digitaler Kenntnisse bei den Partnern vorbereitet. Diese Vorbereitung besteht in unregelmäßigen Fortbildungen, einer für ca. ein viertel Jahr angebotenen wöchentlichen Schulung mit zur Verfügung gestellten Materialien sowie einer Reflexion der Arbeit. In einem Haus wird ein eigener Leitfaden unbegleitet / erklärt angeboten.

Wenn Ja, wie? (Mehrfachnennung möglich)		
In einem eigenen Schulungsprogramm im Umfang von	3	unregelmäßige Fortbildungen; 3-4 Monate 1x wo; 8 Stunden+ Reflexion

Mit einem eigenen Leitfaden	1	3-4 Monate 1x wo mit Schulungsmaterialien aus dem "Vera-vernetzt und aktiv"-Projekt ; Bundesministerium
Mit vorhandenen Materialien wie bspw. dem „Digitalbotschafter Handbuch“ aus Rheinland-Pfalz, bzw.	3	

Die Frage „Würden Sie es begrüßen, wenn das Netzwerk ein solches Schulungsprogramm entwickeln würde?“ haben 12 der 14 antwortenden Partner bejaht.

Nein = 2 weil a) Hilfen und Ideen sind immer wertvoll. Eine Verschulung auch?  
b) es auf den jeweiligen Unterricht und die zu Schulenden individuell zugeschnitten sein müsste

### 3.4 Halten Sie Schulungsunterlagen für Unterstützungskräfte / Trainer vor?

	Ja	Nein
Für Unterstützungskräfte	6	9
Für Trainer	3	8

Wenn ja, welche? Digital-Kompass; Bildner-Verlag, Online Informationen; Im Rahmen meiner Schultätigkeit selbst entworfene; s.o. aus d. Vera-Projekt (2014/2015) / u.a. Umgang mit dem Tablet;

Nur gut ein Drittel der Einrichtungen hält Schulungsunterlagen für Unterstützungskräfte vor. Für Trainer gibt es nur in drei Einrichtungen Schulungsmaterial. Hier geht man anscheinend davon aus, dass die Trainer nur geringen Bedarf an gestellten Materialien haben, weil sie über entsprechende Vorkenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die Auswahl der zu nutzenden Unterlagen selbst zu treffen.

### 3.5 Sehen Sie einen Bedarf für standardisierte Schulungsmaterialien für Unterstützungskräfte / Trainer

	Ja	Nein
Für Unterstützungskräfte	10	3
Für Trainer	7	3

Nein, weil Standardisierungen schwierig erscheinen aufgrund diverser Kontexte; die individuellen Probleme im Fokus der Unterstützung stehen sollten; sie spiegeln kleinschrittigen Unterricht und den jeweiligen Lerninhalt nicht wieder.

Hier ist deutlich ersichtlich, dass standardisiertes Schulungsmaterial überwiegend gewünscht wird. Gerade bei den Unterstützungskräften ist der Anteil 3 zu 1 für standardisierte Unterlagen. Aber auch für Trainer zeigt sich an dem Verhältnis 2 zu 1 für einheitliche Unterlagen, dass eindeutiger Bedarf besteht.

3.6 Können Sie sich vorstellen, dass Ihre Unterstützungskräfte / Trainer bereit wären, ein/e Training / Fortbildung mit Zertifikat zu besuchen?

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte	9	3
Trainer	4	2

Nein, weil nicht für alle relevant, da vorwiegend Angebote für alle Zielgruppen;

JA, nicht alle, aber einige; weil wir gerade junge Menschen qualifiziert haben und sie sich gut vorbereitet fühlen.

Die Bereitschaft der Unterstützungskräfte, eine zertifizierte Fortbildung zu besuchen wird als sehr hoch betrachtet. Hier zeigt sich ein Verhältnis von drei zu eins für Lehrgangsbesuch. Dies entspricht dem Verhältnis bzgl. der gewünschten standardisierten Schulungsunterlagen für Unterstützungskräfte. Auch bei den Trainern zeigt sich jeweils ein etwa gleiches Verhältnis von zwei zu eins, wobei in Bezug auf die Teilnahme an Zertifikatslehrgängen eine geringere Basis vorliegt (4/2 gegenüber 7/3).

Daraus kann geschlossen werden, dass standardisierte Unterlagen und zertifizierte Lehrgänge für und von Unterstützungskräfte/n durchaus genutzt/besucht würden, während Trainer nur zu einem geringeren Anteil Interesse haben könnten.

3.7 Würden Ihre Unterstützungskräfte / Trainer an einen regelmäßigen Austausch mit denen anderer Netzwerkpartner teilnehmen?

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte	10	0
Trainer	4	2

Dieses Ergebnis entspricht den Ergebnissen aus der Befragung der Projektverantwortlichen der Innovationsvorhaben. Ein regelmäßiger Austausch für Unterstützungskräfte ist sehr erwünscht und auch zwei Dritteln der Trainer wird ein Austauschwunsch zugeschrieben.

Wenn Ja, in welcher Form	Anzahl
Regelmäßige Treffen abwechselnd in den Einrichtungen	3
Per Videokonferenz	8
Stammtisch mit wechselnden Experten:innen	7

Themenvorschläge:

Datenschutz/-sicherheit / Umgang mit behördlichen Themen /Onlinebanking/ Updates /Apps

#### 4. Schulungsunterlagen für Teilnehmer:innen / Senioren:innen

4.1 Werden in Ihrem Haus einheitliche Schulungsunterlagen zur Weitergabe an die Teilnehmenden genutzt?

Ja 6                      Nein 7

Für Unterstützungskräfte werden ebenso oft einheitliche Unterlagen genutzt wie für Teilnehmende. Hier gab es jeweils sechs Antworten mit ja. Allerdings werden somit bei etwas weniger als der Hälfte der Antwortenden Unterlagen für Teilnehmende vorgehalten, während das Verhältnis bzgl. der vorgehaltenen Unterlagen für Unterstützungskräfte bei zwei zu drei (sechs zu neun) liegt. In beiden Fällen kommen allerdings sehr unterschiedliche Unterlagen zum Einsatz.

Wenn Ja, welcher Art?	
Selbst erstellte Unterlagen	4
Unterlagen von Verlagen wie dem Bildner Verlag	2
Anleitungen vom Digitalkompass	3
Andere	3

Bundesagentur; Schulungsunterlagen / Tablet aus dem Vera-Projekt; Buch-Empfehlungen, Youtube-Videos etc. (Mehrfachnennungen möglich)

4.2 Sehen Sie einen Bedarf für standardisierte Schulungsmaterialien für Teilnehmende?

Ja 10                      Nein 4

weil

- sie spiegeln kleinschrittigen Unterricht und den jeweiligen Lerninhalt nicht wider; vermutlich zu unterschiedliche Ziele; Das ist sicher für einige Senioren interessant! - Andere werden überfordert sein.

Hier zeigt sich, dass ein Bedarf an standardisierten (empfohlenen?) Unterlagen für Teilnehmende gesehen wird, was sich auch bei Frage 4.3. bestätigt. Im Verhältnis vier zu eins würde es begrüßt werden, wenn im Netzwerk standardisierte Unterlagen für Teilnehmende bereitgestellt würden. (s. u.)

4.3 Würden Sie es begrüßen, wenn das Netzwerk standardisierte Schulungsmaterialien für Teilnehmende bereitstellen/entwickeln würde?

Ja 12                      Nein 3

weil

- sie spiegeln kleinschrittigen Unterricht und den jeweiligen Lerninhalt nicht wider; es bereits sehr viele Quellen dafür gibt; das ist sicher für einige Senioren interessant, andere werden überfordert sein; Lernkontexte/Kursinhalte individuell verschieden

## **5. Haben Sie weitere Vorschläge, wie das Netzwerk zur Verbesserung Ihrer Angebote beitragen kann?**

Hier die abgegebenen Kommentare:

zu 2.3: Die Ist Situation mit den Unterstützungskräften ist aktuell (noch gut), Trainer mit Qualifikationen gerne für zusätzliche Angebote.

Zu 3.3 Das Schulungsprogramm für die Unterstützungskräfte war projektbezogen ("Vera"-Projekt). Für neue Kräfte wäre daher ein Schulungsprogramm sehr wünschenswert.;

Der Angebotslage eine Gesamtstruktur geben, sowohl nach innen wie nach außen. Angebote übersichtlich darstellen. Doppelungen in den Handlungsfeldern vermeiden. Übersicht statt Überangebot

Meine Kritik unter dem Stichwort "Verschulung" richtet sich an die gut gemeinte Absicht etwas erstellen zu wollen, deren Anwendung dann möglicher Weise vor Ort, von Gruppe zu Gruppe, sehr stark individuell variiert. Beispiel: Wenn das Hauptproblem die Überwindung von Ängsten ist, dann ist dem nicht mit bunten Material zu begegnen, sondern mit Begleitung und Einfühlungsvermögen. Auch Trainer und Unterstützer dürften unterschiedliche Qualitäten und Erwartungen haben. Hier ist sicher eine Schulung/ Einweisung besonders hilfreich. Insbesondere die Unterschiede der Zielgruppe in Hinblick auf Lebensleistung und Selbstverständnis, sowie fortschreitende Krankheiten und deren Nebenwirkungen auf Konzentration und Lernleistung sind wichtig.

Gemeinsame Entwicklung von thematischen WLAN-Cafés mit Videobeiträgen von Experten

## **6. Zusammenfassung**

Zu 2: Bestandsaufnahme der Angebote

Insgesamt werden von den beteiligten Einrichtungen 38 Angebote von Kursen über WLAN-Cafés´ bis hin zu 1:1 Coachings bei Hausbesuchen für Menschen ab 60 Jahren ausgewiesen, zusätzlich mit den Angeboten für „alle“ gab es zum Zeitpunkt der Befragung insgesamt 51 Möglichkeiten „digitale Unterstützung“ zu bekommen.

Der Ist-/Soll-Vergleich in Bezug auf die eingesetzten Kräfte für verschiedene Angebotsformate zeigt, dass die beteiligten Einrichtungen gerne überwiegend vorbereitete Unterstützungskräfte oder qualifizierte Trainer für ihre Angebote einsetzen würden. Somit wären Vorbereitungen/Schulungen unter Berücksichtigung aller Angebotsformate als sinnvoll einzuschätzen.

Zu 3: Qualifikationen von und Angebote für Unterstützungskräfte/n und Trainer/n

Kenntnisschwerpunkte bei den Trainern liegen im technischen und didaktisch-pädagogischen Bereich, aber auch kommunikative Fähigkeiten werden hoch bewertet. Da die Zufriedenheit der Einrichtungen mit den vorhandenen Trainern sehr hoch ist, wird hier nur eingeschränkt Schulungsbedarf gesehen. Dennoch wird deutlich, dass man die Trainer gerne unterstützen und man ihnen die Möglichkeit bieten möchte Schulungen mit technischer und didaktisch-pädagogischer Ausrichtung zu besuchen, dies aber nur als mögliches Angebot nicht als Verpflichtung.

Bei den Unterstützungskräften stehen technische und kommunikative Fähigkeiten im Vordergrund und der Wunsch nach Schulungsmöglichkeiten ist ausgeprägter. Bei den Unterstützungskräften wird deutlicher Schulungsbedarf gesehen (Vergleich Schulungsbedarf Trainer viermal / Unterstützungskräfte 12-mal bejaht), aber auch die Bereitschaft der Unterstützungskräfte zu einer Schulungsteilnahme wird als recht hoch bewertet.

Einheitliches Schulungsmaterial wird für Trainer und ganz besonders für Unterstützungskräfte gewünscht, da nur wenige auf ihre Tätigkeit in den Einrichtungen vorbereitet werden.

Die Bereitschaft zu einem regelmäßigen Austausch der Unterstützungskräfte und Trainer untereinander erkennen die Einrichtungen sehr klar, wobei hier eher Engagement bei den Unterstützungskräften erwartet wird. Dieses Ergebnis spiegelt die Erkenntnisse aus den Befragungen bei den Innovationsprojekten des Netzwerkes wider. Die Einrichtung von Stammtischen ist somit auf jeden Fall sinnvoll.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass besonderer Schulungsbedarf bei den Unterstützungskräften gesehen wird, während bei den Trainern vornehmlich ergänzende Schulungsangebote als sinnvoll erachtet werden. Für die weitere Arbeit in der AG Unterlagen / Train-the Trainer würde sich hier anbieten, den Fokus auf Schulungen bzw. ein Curriculum für Unterstützungskräfte vorrangig zu behandeln.

#### Zu 4: Schulungsunterlagen für Senior:innen

Es zeigt sich, dass eindeutig ein Bedarf an standardisierten (empfohlenen?) Unterlagen für Teilnehmende gesehen wird und dass es begrüßt würde, wenn im Netzwerk Unterlagen für Teilnehmende bereitgestellt würden.

Sehr geehrte Partnerinnen und Partner im Netzwerk Digitalambulanzen,

gemeinsam mit einigen Mitgliedern des Netzwerks beschäftigen wir uns in der Arbeitsgruppe „Train-the-Trainer / Schulungsmaterialien“ mit der Erstellung einheitlicher Trainerschulungen und Schulungsunterlagen.

Die Vorgabe aus dem Projektantrag lautet: „In gegenseitiger Abstimmung sollen die vorhandenen Schulungs- und Unterstützungsangebote in ihrer Wirkung und Reichweite durch gemeinsam entwickelte und zentral bereitgestellte Maßnahmen verbessert werden. Gleichzeitig soll die Erprobung neuer Formate zur Unterstützung bisher nicht erreichter oder schwer erreichbarer Mitglieder der Zielgruppe angeregt und finanziell gefördert werden.“

Um sinnvolle weiterführende Arbeitsansätze entwickeln zu können, benötigen wir Ihre Unterstützung. In der nachstehenden Befragung möchten wir die Voraussetzungen und Bedarfe in Ihrem Haus ermitteln, die nach der Auswertung in die weitere Arbeit der Arbeitsgruppen einfließen werden.

In unseren bisherigen Gesprächen konnten wir schon ein gutes Bild von den derzeitigen Gegebenheiten bei unseren Netzwerkpartnern gewinnen. Eine verstärkte und systematische Bestandaufnahme und Bedarfserhebung ist dazu ein weiterer Bestandteil, um den Status quo zu ermitteln und den Prozess anzugleichen. Die Ergebnisse sind außerdem Bestandteil unserer Berichte an das Bundesministerium des Innern. Daher bitten wir Sie, die folgenden Fragen zu beantworten und bedanken uns schon im Voraus für Ihre Unterstützung.

## 1. Angaben zu Ihrer Einrichtung / Institution

### 1.1. Art:

- (Senioren:innen-)Begegnungsstätte
- Bürgerhaus
- Verein
- Bibliothek
- Weiterbildungseinrichtung
- Wohneinrichtung (Wohnen mit Service o. ä.)
- andere: \_\_\_\_\_

### 1.2. Standort

- Bremen
- Bremerhaven

## 2. Bestandsaufnahme Ihrer Angebote

2.1. Werden in Ihrem Haus Kurse für Senioren:innen zum Umgang mit Smartphone oder Tablet, Internet o.ä. angeboten?

- Ja, regelmäßig
  - Ja, vereinzelt
  - Nein, aber planen wir spätestens nach den Corona bedingten Beschränkungen
  - Nein, weil:
- 

2.2. Für welche Zielgruppen werden in Ihrem Haus Angebote in den folgenden Formaten durchgeführt? (Zutreffendes bitte ankreuzen)

<b>Zielgruppe</b>	<b>Für alle</b>	<b>Alle Älteren ab 60</b>	<b>Hochaltrige ab 80</b>	<b>Geringe Mobilität</b>	<b>Geistige Einschränkungen wie Demenz o. ä.</b>	<b>Pflegende Angehörige</b>
<b>Format</b>						
Treffs ohne Beratung (Wlan Cafe´)						
Treff mit Beratung (regelm. Sprechstunde)						
Regelmäßig betreute Gruppen						
Kurse für Smartphone						
Tablet						
Spez. Inhalte						
Individuelles Coaching						
Aufsuchende Assistenz zu Hause						
Aufsuchende Assistenz in Einrichtungen						

2.3 Wer (Trainer oder Unterstützungskräfte) führt in Ihrem Haus welche Art von Angebot durch und welche Anforderungen erfüllen Ihre bisher eingesetzten Kräfte? = **Ist**

Welche Art von Trainer / Unterstützungskraft würden Sie sich für die Angebotsdurchführung wünschen? = **Soll**

Bitte kreuzen die Kombinationen an, die auf Ihre bisherigen Angebote passen (**Ist**) und diejenigen, die für eine optimale Unterstützung angestrebt werden sollten (**Soll**)?

Definition:

- **Unterstützungskräfte** (evtl. Ehrenamtliche) geben oftmals ihre eigenen Kenntnisse mit Smartphones, Tablets und dem Internet an die Zielpersonen weiter
- **Trainer:innen** sind oftmals für ihre Tätigkeiten nach bestimmten Standards qualifiziert und haben eine zusätzliche Qualifikation sowie ein Führungszeugnis, um Hausbesuche durchführen zu dürfen.

Anforderungen Format	Unterstützungskräfte ohne Einführung und Nachweis		Unterstützungskräfte mit individueller Einweisung / Vorbereitung		Trainer:innen mit Erfahrung aber ohne Qualifikationsnachweis		Trainer:innen mit Schulung nach eigenen Standards		Trainer:innen mit Qualifikationsnachweis nach allgemeinen Standards	
	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll
Treffs ohne Beratung (Wlan Cafe')										
Treff mit Beratung (regelm. Sprechstunde)										
Regelmäßig betreute Gruppen										
Kurse für Smartphone										
Tablet										
Spez. Inhalte										
Individuelles Coaching										
Aufsuchende Assistenz zu Hause										
Aufsuchende Assistenz in Einrichtungen										

### 3. Qualifikationen von und Angebote für Unterstützungskräfte/n und Trainer/n

3.1 Welche Qualifikationen benötigen **Trainer** Ihrer Meinung nach und sollte es dafür spezielle Schulungsangebote geben?

Bedarfe Qualifikationen	Erforderliche Qualifikation Ihrer Trainer		Besteht Schulungsbedarf bei Ihren Trainern		Hätten Sie gerne Schulungsangebote für Ihre Trainer	
	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Technische, anwendungsbezogene Qualifikationen						
Didaktische, geragogische Qualifikationen zur Vermittlung technischer Inhalte an unerfahrene ältere Menschen						
Sozialpädagogische, kommunikative Qualifikationen, wie man auf die besonderen Möglichkeiten und Grenzen älterer Menschen angemessen eingeht						
Besondere Verhaltensregeln für Hausbesuche						

Andere wie \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.2 Welche Qualifikationen benötigen **Unterstützungskräfte** Ihrer Meinung nach und sollte es dafür spezielle Schulungsangebote geben?

Bedarfe Qualifikationen	Erforderliche Qualifikation Ihrer Unterstützungskräfte		Besteht Schulungsbedarf bei Ihren Unterstützungskräften		Hätten Sie gerne Schulungsangebote für Ihre Unterstützungskräfte	
	ja	nein	ja	nein	ja	nein
Technische, anwendungsbezogene Qualifikationen						
Didaktische, geragogische Qualifikationen zur Vermittlung technischer Inhalte an unerfahrene ältere Menschen						
Sozialpädagogische, kommunikative Qualifikationen, wie man auf die besonderen Möglichkeiten und Grenzen älterer Menschen angemessen eingeht						
Besondere Verhaltensregeln für Hausbesuche						

Andere wie \_\_\_\_\_

3.3 Werden Unterstützungskräfte / Trainer in Ihrem Haus auf die Tätigkeit in den verschiedenen Formaten vorbereitet?

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte		
Trainer		

Wenn Ja, wie? (Mehrfachnennung möglich)

- In einem eigenen Schulungsprogramm im Umfang von \_\_\_\_\_
- Mit einem eigenen Leitfaden
- Mit vorhandenen Materialien wie bspw. dem „Digitalbotschafter Handbuch“ aus Rheinland-Pfalz, bzw. \_\_\_\_\_

Wenn Nein:

Würden Sie es begrüßen, wenn das Netzwerk ein solches Schulungsprogramm entwickeln würde?

- Ja
- Nein, weil \_\_\_\_\_

3.4 Halten Sie Schulungsunterlagen für Unterstützungskräfte / Trainer vor?

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte		
Trainer		

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_

3.5 Sehen Sie einen Bedarf für standardisierte Schulungsmaterialien für Unterstützungskräfte / Trainer

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte		
Trainer		

Nein, weil \_\_\_\_\_

3.6 Können Sie sich vorstellen, dass Ihre Unterstützungskräfte / Trainer bereit wären ein/e Training / Fortbildung mit Zertifikat zu besuchen

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte		
Trainer		

Nein, weil \_\_\_\_\_

3.7 Würden Ihre Unterstützungskräfte / Trainer an einen regelmäßigen Austausch mit denen anderer Netzwerkpartner teilnehmen?

	Ja	Nein
Unterstützungskräfte		
Trainer		

Wenn Ja, in welcher Form

- Regelmäßige Treffen abwechselnd in den Einrichtungen
- Per Videokonferenz
- Stammtisch mit wechselnden Experten:innen

Haben Sie Themenvorschläge für mögliche Stammtischtreffen?

---

#### 4. Schulungsunterlagen für Teilnehmer:innen / Senioren:innen

4.1 Werden in Ihrem Haus einheitliche Schulungsunterlagen zur Weitergabe an die Teilnehmenden genutzt?

- Ja
- Nein

Wenn Ja, welcher Art?

- Selbst erstellte Unterlagen
- Unterlagen von Verlagen wie dem Bildner Verlag
- Anleitungen vom Digitalkompass
- Andere \_\_\_\_\_

4.2 Sehen Sie einen Bedarf für standardisierte Schulungsmaterialien für Teilnehmende?

- Ja
- Nein, weil \_\_\_\_\_

4.3 Würden Sie es begrüßen, wenn das Netzwerk standardisierte Schulungsmaterialien für Teilnehmende bereitstellen/entwickeln würde?

- Ja
- Nein, weil \_\_\_\_\_

Haben Sie weitere Vorschläge, wie das Netzwerk zur Verbesserung Ihrer Angebote beitragen kann?

---



---



---

**Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für unser Anliegen genommen haben.**