

# „Stillstand war nie eine Option“

## Das Engagement der Digital-Kompass Standorte in Zeiten von COVID-19 Zeiten

**Auswertung von Telefoninterviews (Kurzfassung)**

**Juli 2020**

Interviews und Auswertung durchgeführt durch:



Verantwortliche Bearbeiterin Dr. Monika Putzing

## Inhalt

Corona – neue Fragestellungen für die Evaluierung des Projektes .....	3
Mitwirkende .....	3
Klares Bekenntnis der DIKO-Standorte zur Fortsetzung der Arbeit.....	4
Wer sucht, der findet ... ..	4
Was wurde Corona von den Teams der DIKO-Standorte entgegengesetzt?.....	5
... was durch das Engagement der DIKO-Standorte noch möglich wurde.....	9
Ergebnisse und Wirkungen der durch Corona bedingten Veränderungen .....	17
Der Blick nach vorn .....	18
Impressum .....	19

## Corona – neue Fragestellungen für die Evaluierung des Projektes

Mitte März 2020 kam die Corona-Pandemie in Deutschland an. Zum Schutz der Bevölkerung traten strenge Kontaktbeschränkungen in Kraft. Das hatte Konsequenzen für die Digital-Kompass-Standorte (im Weiteren: DIKO-Standorte): Die Trägereinrichtungen, unter deren Dach die Standorte etabliert wurden, mussten kurzfristig schließen. Das warf neue Fragen auf: Wie gehen die Standorte mit der veränderten Situation um? Gelingt es, neue, kreative Ideen zu entwickeln und umzusetzen? Gehen die Standorte gestärkt aus der veränderten Situation hervor oder werden sie „Opfer“ der Pandemie? Was können die Standorte voneinander lernen?

### Mitwirkende

Um diese Fragen beantworten zu können, hatten sich zwischen Ende Mai 2020 und Mitte Juli 2020 insgesamt 25 Aktive von 15 DIKO-Standorten für Telefoninterviews oder Videokonferenzen zur Verfügung gestellt. Allen Beteiligten – Standortverantwortlichen, Internetlotsinnen und -lotsen und Leitende der Trägereinrichtungen – sei an dieser Stelle ganz herzlich für ihre Bereitschaft, offen Rede und Antwort zu stehen, herzlichst gedankt.

## Klares Bekenntnis der DIKO-Standorte zur Fortsetzung der Arbeit

Die Kontaktbeschränkungen sowie die vorübergehende Schließung der Einrichtungen fanden Akzeptanz. Es wird davon ausgegangen, dass Corona noch längere Zeit nachwirken wird und man sich darauf entsprechend einstellen muss. Das betrifft bspw. die Durchführung von Präsenzveranstaltungen unter strikter Einhaltung der Abstands- und Hygieneregeln.

### **Keiner der befragten DIKO-Standorte ließ und lässt sich durch Corona ausbremsen: Stillstand war nie eine Option!**

Es herrscht die Überzeugung vor, nicht tatenlos abzuwarten und darauf zu hoffen, dass Corona schnell vorbei sein würde. Entsprechend waren die Reaktionen:

***„Es wird weitergemacht!“ „Es war völlig klar, dass unter Corona-Bedingungen ein alternatives Angebot gefunden werden musste.“***

## Wer sucht, der findet ...

Doch welches sind alternative Angebote? Um diese Frage zu beantworten, mussten sich die DIKO Standorte zunächst mit folgenden Aspekten auseinandersetzen:

- Was können wir anbieten?
- Was ist leistbar?
- Wie schaffen wir das?

Damit setzte an den Standorten ein kreativer Prozess ein – oft unter erschwerten Bedingungen, denn die Standortverantwortlichen und ihre Internetlots/-innen konnten sich zunächst auch nur im virtuellen Raum treffen. In jedem Falle wurde Neuland betreten – hinsichtlich der Rahmenbedingungen wie auch der damit verbundenen Herausforderungen.

Auf der Suche nach Alternativen hat sich in der Regel das gesamte Team der DIKO-Standorte aktiv beteiligt: *„Es sind alle an Bord. Jeder ist mit dem Herzen voll dabei.“* Es

gab ein arbeitsteiliges „*Hand in Hand-Arbeiten*“, bei dem jede/r ihre bzw. seine Stärken eingebracht hat: **eine absolute Gemeinschaftsleistung der Standorte.**

Es wird als eine sehr intensive Phase des Lernens, Arbeitens und Ausprobierens beschrieben, die allen Beteiligten viel abverlangt hat. Er war mit „*vielen Anstrengungen und Mühen verbunden*“; alle waren danach „*auch erstmal ganz schön geschafft*“. Diese Einschätzungen werden nachvollziehbar, wenn bedacht wird, dass sich die Beteiligten zunächst selbst orientieren und qualifizieren, den Erfahrungsaustausch untereinander suchen und sich im Prozess der Lösungsfindung gegenseitig unterstützen mussten. „*Es wird so lange gebastelt und getüftelt bis es klappt.*“ Dieser Prozess wurde aber zugleich als sehr erfüllend und bereichernd wahrgenommen.

## Was wurde Corona von den Teams der DIKO-Standorte entgegengesetzt?

Nachdem sich die Teams der Standorte selbst wieder zusammengefunden und zu Handlungsalternativen verständigt hatten, wurden folgende Aktivitäten unternommen:

### 1. Kontakt halten und praktische Hilfen anbieten

- **Aufrechterhaltung des persönlichen Kontaktes zu den bisherigen Nutzerinnen und Nutzern:**

Den Standorten war es in einem ersten Schritt als Reaktion auf die Schließung der Einrichtungen wichtig, den persönlichen Kontakt zu den Nutzerinnen und Nutzern der Angebote nicht abreißen zu lassen. Die Kontaktaufnahme erfolgte zumeist über das Telefon. Zunächst ging es darum, „*Hallo zu sagen*“ und sich nach dem persönlichen Befinden zu erkundigen. Vielfach kennt man sich seit Jahren, zudem ist es Philosophie und Zielstellung der Trägereinrichtungen, konkrete Angebote – so auch die der DIKO-Standorte – mit sozialer Teilhabe und Kommunikationsmöglichkeiten zu verbinden.

Ziel dieser Kontakte war es ebenfalls, die bisherigen Nutzerinnen und Nutzern „*nicht zu verlieren*“. Und es wurde ausgelotet, inwieweit Interesse und Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Formaten bestand und welche technischen Voraussetzungen dafür bestanden bzw. noch zu schaffen waren.

- **Bereitstellung wichtiger Informationen**

Die Webseiten der nunmehr geschlossenen Einrichtungen, vor allem die Homepage der DIKO-Standorte wurden aktualisiert. Es wurde über den Stand der Dinge informiert. Diverse Informationen zu neuen Angeboten und zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern wurden bereitgestellt.

- **Unterbreitung praktischer Technikhilfen**

Den Standorten war es wichtig, die älteren Menschen mit ihren technischen Problemen nicht alleine zu lassen. Erfahrungsgemäß stehen viele Seniorinnen und Senioren ohnehin vor Herausforderungen bei der alltäglichen Bewältigung digitaler Technik. Erst recht war davon aus-zugehen, dass ein „*Umzug von Angeboten in den virtuellen Raum*“ mit neuen Schwierigkeiten verbunden sein dürfte. Damit lag es auf der Hand, praktische Unterstützung für die Techniknutzung anzubieten. Diese war als 1 zu 1-Beratung konzipiert. Derartige Unterstützungsangebote waren Telefonsprechstunden via Hotline, per Mail oder digitale Sprechstunden oder auch die Möglichkeit zur Fernwartung bzw. Hilfe bei der Einrichtung des WLANs. Es wurden auch Videos erarbeitet. Sie vermitteln einfache Erklärungen technischer Sachverhalte oder dienen Demonstrationszwecken (z. B. Umgang mit Tablet und Smartphone, Einführungen in Videokonferenzsystem-Technik). Einige Standorte haben inzwischen ausgewählte Teile des regulären Kursangebotes filmisch aufbereitet, die über die eigene Homepage oder YouTube zugänglich sind.

## 2. Umstellung von Präsenzveranstaltungen auf digitale Lernangebote

Viele DIKO-Standorte haben ihre Kurs- und Seminarangebote, die Digitalen Stammtische und andere Formate, die bisher Präsenzcharakter trugen, in den virtuellen Raum überführt. Damit waren zum einen technische Herausforderungen zu bewältigen, denn das erfordert den Einsatz von Videokonferenzsystemen. Viele Standorte hatten damit zuvor noch keine Erfahrungen gemacht. Damit war es in einem ersten Schritt erforderlich, zu recherchieren, welche Systeme es auf dem Markt gibt, zu welchen Konditionen sie verfügbar sind, durch welche Vor- und Nachteile sie sich auszeichnen und welches System sich für die geplanten Zwecke am besten eignet.

Und es mussten Entscheidungen getroffen werden. Zum anderen war zu festzulegen, welche Themen Priorität haben. Hierbei gab es unterschiedliche Herangehensweisen: Die Einen bevorzugten die Vermittlung von Grundlagen im Umgang mit digitaler Technik, da-mit der Lernprozess am Laufen gehalten wird. Andere ließen sich von der Überlegung leiten, welche Unterstützungen unter Corona-Bedingungen zur Gestaltung des Alltags besonders hilfreich sein könnten.

**Dann fiel die Entscheidung zu Gunsten von Online-Angeboten zur digitalen Kommunikation, zum Online-Einkaufen oder zur Sicherung der täglichen Versorgung.** Damit wurden Hilfen angeboten, die dazu beitragen konnten, dass die Menschen die Corona-Krise möglichst gut überstehen.

### 3. Entwicklung neuer Ideen und Vorhaben

Um das Ansteckungsrisiko so gering wie möglich zu halten, wurden Veranstaltungen bei schönem Wetter z. B. im Freien abgehalten. So wurden Funktionsweise und praktische Nutzung der Corona-App oder einer Pflanzen-App vorgestellt und eingeübt. Aber auch in die Zukunft reichende Planungen sind angedacht: So wird in Memmingen in enger Zusammenarbeit mit der Trägereinrichtung geplant, den Umbau des Mehrgenerationenhauses, in dem der DIKO-Standort untergebracht ist, zu einem Smart-Home-Haus in Angriff zu nehmen. Damit erweitert sich das Themenspektrum des Standortes, denn bislang konzentrierte es sich auf das Kennenlernen und die schrittweise Erkundung der reinen Kommunikationstechnik. In Nastätten ist man bereits einen Schritt weiter, vor allem aber in Saarbrücken. Im Rahmen der Kampagne „Onlinerland Saar“ gibt es bereits ein Smart-Home-Musterhaus inkl. behindertengerechter Einrichtung. Das Haus ist bspw. mit Bewegungssensoren, höhenverstellbaren Schränken und einer flexiblen Spüle ausgestattet. Es werden Rundgänge angeboten, bei denen die digitalen Möglichkeiten erklärt und demonstriert werden.

Damit zeigt sich: Die DIKO-Standorte wurden durch Corona keinesfalls ausgebremst. Im Gegenteil: Sie haben auf die Corona-bedingten Einschränkungen schnell und flexibel reagiert. **Es wurde alles dafür getan, die Arbeit fortzusetzen – vor allem auch weil allen bewusst ist, wie dringend erforderlich digitale Kompetenzen und die Gewährung entsprechender Unterstützung für die ältere Generation gerade jetzt sind. Die Angebotspalette der DIKO-Standorte wurde der neuen Situation angepasst. Die Standorte haben sich profiliert. Das war nur durch das enorme Engagement und die fachlich fundierten Leistungen der Teams möglich.**

## ... was durch das Engagement der DIKO-Standorte noch möglich wurde

Nicht nur die DIKO-Standorte haben unter den Bedingungen von Corona an Profil gewonnen.

### Trägereinrichtungen der DIKO-Standorte profitieren

- **Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit der Trägereinrichtungen**

Durch das Know-how und oft auch durch das technische Equipment der DIKO-Standorte haben die DIKO-Teams dazu beigetragen, die Arbeits- und Funktionsfähigkeit der Trägereinrichtungen nach der kompletten Schließung aufrechtzuerhalten. So wurde es beispielsweise der Einrichtungsleitung und ihren (leitenden) Mitarbeiter/-innen ermöglicht, die Geschäftsführungstätigkeit und auch kaufmännische Aktivitäten in den virtuellen Raum zu verlagern, um so – wie bereits die DIKO-Teams selbst – unabhängig von einem festen Standort weiter agieren zu können. Auf dieser Grundlage konnten die Führungskräfte beispielsweise intern per Videokonferenz kommunizieren und auch die Außenkontakte aufrechterhalten.

- **Ausstrahlung auf andere Bereiche der Einrichtungen**

Als weiterer interessanter „Nebeneffekt“ ergab sich eine stärkere Verknüpfung der Aktivitäten der DIKO-Standorte mit anderen Angeboten der Einrichtungen. Bislang standen die einzelnen Angebote der Einrichtungen weitgehend nebeneinander. Corona hat jedoch bewirkt, dass unter Nutzung der Ressourcen der DIKO-Standorte auch andere Angebote der Einrichtungen zumindest ansatzweise in den virtuellen Raum überführt wurden. Zum Teil wurden die bisherigen Angebote ins Digitale übertragen, zum Teil sind aber auch einige sehr kreative Ideen entwickelt und umgesetzt worden, die die Palette der Einrichtungen bereichern.

Wie die DIKO-Standorte für die Trägereinrichtungen als „Wegweiser der digitalen Kommunikation“ fungieren, lassen folgende Beispiele erkennen:

In *Würzburg* wurde ein Thementag-Konzept entwickelt. Der freitägliche Digitale Stammtisch ist seitdem Kunst, Kultur und Literatur vorbehalten. Anfang April 2020 fand ein virtueller „biblischer Krimi-Abend“ statt, an dem sich die Gäste selbst aktiv beteiligen konnten. Fragestellungen der Teilnehmenden und Hinweise seitens der Moderation sollten auf die Spur der Täterin bzw. des Täters führen. Durch eine breite Öffentlichkeitsarbeit hatten nicht nur Nutzerinnen und Nutzer, bzw. Besucherinnen und Besucher der Einrichtung die Möglichkeit, daran teilzunehmen. Dieser spannende virtuelle „Krimi-Abend“ fand großen Anklang und hat sich über die Grenzen Würzburgs herumgesprochen. Es folgten Buchlesungen; in weiteren Online Berichten konnte hinter die Kulissen von Film und Fernsehen geschaut werden.

Unter den Bedingungen von Kontaktbeschränkungen wurde auch in *Saarbrücken* die Digitalisierung mit den Themen Kultur und Reisen verknüpft. Unter den Fragestellungen – Wie hole ich mir kulturelle Angebote virtuell nach Hause? Was ist dabei zu beachten? – werden Informationen zur Nutzung digitaler Kultur- und Konzertangebote, von Mediatheken und Streamingdiensten bereitgestellt.

*Nastätten* entschied sich, mit seinem Englisch- und Französisch-Kurs in das Internet „umzuziehen“. Ende Juni 2020 gab es einen Rundgang durch das Beatles Museum in Gemmerich. Der Rundgang wurde per Handykamera aufgenommen und live über per ZOOM übertragen. Auch künftig soll an diese positiven Erfahrungen angeknüpft werden. Da eine Fahrt zum EU-Parlament wegen Corona ausfallen musste, soll dieser Besuch nun virtuell erfolgen.

*Vechta* verfügt seit einiger Zeit über Erfahrungen mit intergenerationalen Lern-Tandems: Studierende der Uni Vechta und Seniorinnen und Senioren werden in Kontakt gebracht, um älteren Menschen über selbsterfahrenes Lernen das bessere Kennenlernen des Smartphones zu ermöglichen. Die Zusammenarbeit erfolgt auf verschiedenen Wegen – vom Telefonat bis hin zum realen Treffen. Diese Idee wurde unter Corona-Bedingungen auf Quiz-Tandems übertragen. Im Quiz werden schwierige Fragen gestellt, zu deren Beantwortung das Internet zu Rate gezogen werden muss. Die Älteren befinden sich in der Rolle der Ratenden und Antwortfindenden. Aufgabe der Studierenden ist es, den Älteren bei der Recherche im Netz technisch unter die Arme zu greifen. Kommuniziert wird dabei über Telefon, Videogespräche, Textnachrichten, also weitgehend auf digitalen Wegen. So können beide Seiten ihre Kompetenzen und Stärken unter Beweis stellen und sich als Partnerinnen und Partner auf Augenhöhe begegnen. Der Vorzug für die Seniorinnen und Senioren besteht darin, das Smartphone spielerisch kennenzulernen und auf diese Weise die eigenen Digitalkompetenzen zu festigen und zu erweitern. Der Vorzug für die Studierenden: Sie erlangen Vermittlungs- bzw. Lehrkompetenz. *„Das digitale Quiz-Tandem bietet in dieser Situation einen unterhaltsamen Freizeitvertreib für zuhause und soll helfen, trotz des Abstands zu anderen Menschen sozial vernetzt zu bleiben.“*

Nicht überall ist die Bereitstellung solcher Angebote bereits Realität, aber die Konzepte dafür stehen bereits. Bleicherode plant beispielsweise, regionale Museen zu besuchen und den Rundgang durch die Ausstellung zu filmen. Damit können (vor allem auch immobile) ältere Menschen einen Museumsrundgang in den eigenen vier Wänden durchführen.

Die Beispiele zeigen, wie vielfältig sich die DIKO-Standorte inzwischen auch für andere Angebote in den Trägereinrichtungen, bei denen die Digitalisierung bisher keine Rolle gespielt hat, geöffnet haben. Mit intensiver Unterstützung der DIKO-Teams wurde es möglich, „traditionellen“ Angeboten ebenfalls neue Wege zu ebnen. **Bekanntes ist in die digitalisierte Welt überführt worden, neue Ideen, neue Formate wie virtuelle Museumsbesuche wurden ins Leben gerufen. Damit haben die DIKO-Standorte innerhalb ihrer Einrichtungen eine höhere Strahlkraft erhalten. Oft reichen die Angebote über die Trägereinrichtung hinaus. Das Medium Internet macht es möglich, die Reichweite der Angebote zu erhöhen und damit auch Personen zu erreichen, die bisher weder den DIKO-Standort, noch die Trägerinstitution kannten.**

Die Ressourcen der DIKO-Standorte sind unter den aktuellen Bedingungen also zugleich als Veränderungspotenzial für die Einrichtungen insgesamt genutzt worden.

## Erhöhte regionale Strahlkraft der Standorte

Die Reichweite der aktuellen Aktivitäten der DIKO-Standorte ist nicht nur über den DIKO-Standort selbst, sondern auch über die Trägereinrichtungen hinausgegangen. Damit hat sich der Aktionsradius der DIKO-Standorte erweitert, denn einige Angebote stehen sowohl der Bevölkerung in der Region, aber auch überregional zur Verfügung. Dabei kann auf folgende interessante Beispiele verwiesen werden: Am Standort *Saarbrücken* wurde eine Link-Sammlung zur Nachbarschaftshilfe zusammengestellt, die allen Interessierten die Suche nach entsprechenden Angeboten vereinfachen soll. *Memmingen* hat mit Beginn der Corona-bedingten Beschränkungen die Initiative ergriffen, ein in der Stadt ansässiges Seniorenheim mit einem Skype-Angebot auszustatten. Dadurch war es den Heimbewohnerinnen und -bewohnern Ostern 2020 möglich, wieder mit den Angehörigen von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren. Der DIKO-Standort hat dafür Tablets besorgt, diese eingerichtet und einen Hotspot installiert. Die Initiative kam bei den Bewohnerinnen und Bewohner und den Angehörigen sehr gut an und soll weitergeführt werden. Das DIKO-Team *Greifswald* sah besonderen Handlungsbedarf zur besseren Ausstattung der Schulen mit digitaler Technik. So nahm es sich der Aufgabe an, die Technik der Schule „*auch wirklich schultauglich*“ zu machen. Das bedeutete, die Rechner mit aktueller Software auszustatten und die Schule „*richtig ans Netz*“ zu bringen. *Wittlich* beteiligte sich aktiv am bundesweiten Digitaltag im Juli 2020. Unter Corona-Bedingungen konnten keine Präsenzveranstaltungen stattfinden. Das war für das DIKO-Team zugleich die „*Feuertaufe*“ für das erste Online-Format einer derartigen Veranstaltung. Die Verantwortung dafür, dass es möglichst keine technischen Pannen gibt, lag beim DIKO-Team. Aber auch inhaltlich war der DIKO-Standort gefordert, denn erster Programmpunkt war eine Digitale Sprechstunde. Abgerundet wurde der Tag mit einem einstündigen interaktiven Backkurs „*Gutes Brot #live*“. Zwei Bäckermeister zeigten und erklärten live, wie gutes Brot ganz ohne Zusatzstoffe und Chemie gebacken wird. Dabei wurde auch unmittelbar Bezug auf die Mehl- und Hefe-Knappheit in Corona-Zeiten genommen. Damit ist es gelungen, das Digitalisierungsthema mit dem Alltag und der Lebenswirklichkeit der (älteren) Menschen zu verbinden.

Auch in *Bleicherode* blieb man nicht untätig: Damit der kommunale Seniorenbeirat in Zeiten von Corona nicht zu Untätigkeit verdammt blieb, hat das DIKO-Team eine Skype-Verbindung eingerichtet. Anfangs hätten sich lediglich zwei Beiratsmitglieder an der Videokonferenz beteiligt, nunmehr sind es die meisten.

In anderen Fällen wiederum hat Corona die Akteurinnen und Akteure dazu angespornt, bereits begonnene Projekte weiter voranzutreiben, weil sich nun gezeigt hat, wie wichtig sie gerade für Ältere sind. 55 plusminus, eine Initiative des Evangelischen Dekanats Nassauer Land, mit Sitz in *Nastätten*, hat bereits vor längerer Zeit die Entwicklung der App „*meinDorf55+*“ als webbasierte App im Browser in Angriff genommen. Die App dient der Vernetzung von Menschen im ländlichen Raum. Sie hat verschiedene Funktionen – z. B. unterstützt sie eine ehrenamtliche Tätigkeit (z. B. mittels Terminplaner, inkl. einer Cloud), sie verfügt über eine Chat- sowie eine Biete-Suche-Funktion, und sie ermöglicht Kleinanzeigen. Eine wichtige Intention der Initiatorinnen und Initiatoren besteht darin, Menschen in Kontakt zu bringen und jenen Hilfen zu vermitteln, die sie benötigen. *„Gerade in Zeiten, in denen auf dem Land nicht mehr alle Dienstleistungen des täglichen Lebens verfügbar sind, setzen wir auf die nachbarschaftliche Hilfe.“* Seit Juni 2020 ist die App Smartphone-fähig.

### **DIKO-Standorte lernen von- und arbeiten verstärkt miteinander**

Im Zuge der Corona-bedingten Veränderungen haben die DIKO-Standorte gezielter als bisher auf die anderen Standorte geschaut. Dabei ging es vor allem darum, in Erfahrung zu bringen, wie andere DIKO-Standorte auf die neue Situation reagieren. Die Standorte entdeckten sich somit selbst erstens als eine Ressource, von der gelernt werden kann. Zweitens wurde der DIKO als komplexes, bundesweites Projekt nun auch von den Standorten selbst viel bewusster wahrgenommen. Durch die Umstellung der Angebote auf digitale Formate und deren Bekanntmachung auf der Homepage besteht die Möglichkeit, diese standortübergreifend zu nutzen – aber auch ebenso anzubieten. Zwecks Durchführung Digitaler Stammtische arbeiten nunmehr die Standorte *Saarbrücken, Trier* und *Wittlich* zusammen.

### **Stärkere Zusammenarbeit mit anderen regionalen und überregionalen Partnern**

Vielfach wurde die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen intensiviert. Zum Teil sind es Partner aus der eigenen Region, zum Teil aus anderen Regionen. Ein Beispiel sind die „SilverSurfer“ in Mecklenburg-Vorpommern, die vor einigen Jahren im Rahmen eines Projektes landesweit etabliert wurden. Einige der damaligen SilverSurfer bringen sich inzwischen aktiv in die DIKO-Standorte ein, die in diesem Bundesland bestehen (*Schwerin* und *Greifswald*). Es wurde die Absicht erkennbar, dass sich die SilverSurfer stärker vernetzen wollen. *Hamburg* wiederum ist ein Beispiel dafür, dass es auch sinnvoll sein kann, Ideen anderer Akteure aufzugreifen und sich in deren Umsetzung aktiv einzubringen. In *Hamburg* hatten die Verantwortlichen die Idee zur Einrichtung einer Hotline. Parallel dazu hatte der Verein „Wege aus der Einsamkeit e. V.“ bereits zwei Wochen nach Beginn des Shut-Downs eine bundesweit zugängliche Hotline ins Leben gerufen. Damit unterstützen freiwillig Engagierte ältere Menschen, die Hilfe beim Einrichten und Nutzen ihrer digitalen Endgeräte suchen. Da die Trägereinrichtung in *Hamburg* schon länger mit dem genannten Verein im Kontakt stand, ist der DIKO-Standort Hamburg letztlich auf die Hotline-Idee des Vereins „aufgesprungen“.

Damit lässt sich folgende **Bilanz** ziehen:

- In den DIKO-Teams ist neben dem großen freiwilligen Engagement ein beachtliches Know-how und Erfahrungswissen verfügbar. Nur so war es möglich, die Corona-bedingten Veränderungen aus eigener Kraft zu bewerkstelligen.
- Die Kompetenzfülle der Teams hat ein schnelles und flexibles Reagieren auf die neue Situation gestattet. Das ist umso beeindruckender, weil man auf derartige Veränderungen nicht vorbereitet war.
- Die jüngsten Entwicklungen stellen einmal mehr unter Beweis:  
Ältere Menschen – und das sind in der Regel die Koordinatorinnen und Koordinatoren und die Internetlotsinnen und -lotsen – verfügen über enormes Potenzial (sei es in Form von Verantwortungsgefühl, dem Bestreben, Sinnvolles leisten zu wollen, Visionen zu entwickeln, oder auch Spaß an Kreativem zu haben und nochmals neue Herausforderungen zu meistern).
- Die Ergebnisse zeugen nicht zuletzt von der Uneigennützigkeit, Kraft und Stärke eines ehrenamtlichen Engagements.

## Ergebnisse und Wirkungen der durch Corona bedingten Veränderungen

Die mit Corona verbundenen Herausforderungen haben die DIKO-Standorte vorangebracht. Es haben sich für sie neue Chancen eröffnet: Zum einen wurde im Zeitraffer konzipiert und praktisch umgesetzt, was schon seit längerer Zeit angedacht war (z. B. zunehmende Umstellung auf Online-Formate). Zum anderen sind neue Potenziale freigesetzt worden: Binnen kürzester Zeit wurden neue Ideen entwickelt, die offenbar auch für die Zukunft tragend sind.

Die DIKO-Teams haben ihre Position in den Trägereinrichtungen gefestigt und gestärkt.

Von der intensiven Arbeit der DIKO-Standorte haben auch die Trägereinrichtungen profitiert. Mit Corona ist oft *„neuer Schwung“* in die Häuser gekommen, es ist eine größere Bereitschaft spürbar, Neues auszuprobieren. Es wurde eingeschätzt, zunehmend greife das Bewusstsein um sich, dass *„alle im Haus von der Digitalisierung profitieren können“*.

Die Leistungen der DIKO-Standorte haben zu einer anderen Wahrnehmung und Stärkung der Reputation der Trägereinrichtungen im Umfeld beigetragen. Mit anderen Worten: In den kontaktierten Einrichtungen war vielfach eine win-win-Situation für alle erkennbar. In diesem Sinne erwies sich Corona bei allen negativen Begleiterscheinungen letztlich als eine *„Erfolgsstory“* nicht nur für die DIKO-Standorte, sondern auch für die Trägereinrichtungen.

## Der Blick nach vorn

Damit stellt sich die Frage, wie es künftig weitergehen wird. Was kann von diesem „neuen Schwung“ in die Zukunft transferiert werden?

- Digitale Formate des Lernens und der Kommunikation werden an den DIKO-Standorten an Bedeutung gewinnen. Allerdings wird nicht von einer vollständigen Umstellung auf digitale Angebote ausgegangen. Präsenzveranstaltungen werden weiterhin für unverzichtbar gehalten und die Angebotspalette prägen. Präsenzveranstaltungen und digitale Angebote werden aber nebeneinander bestehen, teilweise separat, teilweise in Kombination.
- Die DIKO-Standorte werden sich weiter öffnen: Zum einen hausintern, zum anderen einrichtungsextern. Vielerorts gibt es Überlegungen, verstärkt auch bei „klassischen“ Themen der Trägereinrichtung „zweigleisig zu fahren“. So wird unter anderem darüber nachgedacht, Videos für Back-, Koch-, Handarbeits-, Sport- und andere Gruppen anzubieten. Mehrere DIKO-Standorte beabsichtigen, stärker mit Seniorenheimen zusammenzuarbeiten.
- Letztlich aber steht vor allem eine Frage im Raum: Wird Corona einen Schub bei Älteren auslösen, sich verstärkt mit dem Thema Digitalisierung zu befassen? Die Meinungen dazu gehen auseinander: Einige sind skeptisch, die Mehrheit ist allerdings optimistisch. Viele Ältere seien durch Corona zu der Erkenntnis gelangt, dass Smartphone oder Tablets hilfreich sind, um zu kommunizieren und sich Unterstützung im Alltag zu holen. Daher wird erwartet, dass mehr Ältere ihre Vorbehalte gegenüber digitaler Technik ablegen und deren Mehrwert für sich erkennen. Das entsprechende Bewusstsein und die Akzeptanz bei Älteren sei – nach Einschätzung vieler Befragten – während der Corona-Krise gewachsen.

Wir danken Ihnen allen für die tatkräftige Unterstützung.

## Impressum

Herausgeber:

BAGSO Service Gesellschaft

Hans-Böckler-Straße 3

53225 Bonn

0228 – 55 52 55 50

[info@digital-kompass.de](mailto:info@digital-kompass.de)

[www.digital-kompass.de](http://www.digital-kompass.de)

Verantwortlich: Dr. Barbara Keck

Redaktion: Katharina Braun

Deutschland sicher im Netz e.V.

Albrechtstraße 10 c

10117 Berlin

Telefon: 030 767581 522

Verantwortlich: Dr. Michael Littger

Redaktion: Sabine Wolf

Ein Verbundprojekt von



**Deutschland  
sicher im Netz**

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages