



# Unterstützung im Alter – das Smartphone als Helfer

## Leitfaden zur Umsetzung

Ein Bericht über die Vor- und Nachteile der Nutzung eines Smartphones im Alter, sowie eine detaillierte Anleitung, die digitale Wissenslücke unter Senioren zu schließen.

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	III
1 Unser Projekt „enable digital“ .....	1
1.1 Überblick Über die Bestandteile des Berichts.....	1
2 Makro-Perspektiven .....	2
2.1 Demographischer Wandel (Ron Schneider).....	2
2.2 Probleme des Deutschen Pflegesystems (Mike Schneider).....	3
2.3 Digitale Technik als Stütze für Senioren im Alltag (Constantin Ulbrich) .....	6
2.4 Gefahren und Risiken der Smartphone Nutzung vs. Soziale Exklusion (Jonathan Gress).....	12
2.5 Unsere Zielgruppe: Die Generation 65+ in Deutschland (Jakob Kozak).....	18
3 Praktische Anleitung für Einen „enable digital“ Workshop .....	24
3.1 Du als Veranstalter .....	24
3.1.1 Wer Kann es Machen?.....	24
3.1.2 Finde ein Team .....	24
3.1.3 Suche Partner zur Unterstützung .....	25
3.2 Über den Veranstaltungsort.....	26
3.2.1 Findet Euren Veranstaltungspartner .....	26
3.2.2 Erster Kontakt .....	27
3.2.3 Beispiel Anschreiben .....	28
3.3 Kläre die Zentralen Fragen.....	28
3.4 Plane den Workshop.....	29
3.4.1 Der Zeitliche Rahmen des Workshops .....	29
3.4.2 Zeitlicher Ablauf des Workshops .....	31
3.4.3 Unterrichtsmaterialien .....	32
3.4.4 Pädagogik.....	32
3.4.5 Hinweise zur Pädagogik .....	33

3.5 Kritische Auswertung des Workshops .....	34
3.6 Lernerfahrungen Reflektieren Durch Perspektivwechsel.....	34
3.6.1 Beziehungen Aufbauen.....	35
3.6.2 Eigene Privilegien Erkennen .....	35
3.6.3 Aus der Komfortzone Bewegen.....	35
3.6.4 Bewältigung und Umgang mit Konflikt .....	35
3.6.5 Muster für Eine Reflexion .....	35
Quellenverzeichnis .....	38

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Geographische Darstellung des Pflegefachkräftemangels in Deutschland.	4
Abbildung 2: Demonstriert die vier Stufen für einen erfolgreichen Zugang zu digitaler Technologie (van Dijk, 2006). .....	10
Abbildung 3: Beschreibung der Zielgruppen Persona „der Unsichere“. .....	20
Abbildung 4: Beschreibung der Zielgruppen Persona „die Skeptikerin“. .....	21
Abbildung 5: Beschreibung der Zielgruppen Persona „der Verweigerer“ .....	22

## **1 Unser Projekt „enable digital“**

"enable digital" ist ein studentisches Projekt, das den Austausch zwischen Schülern, Studenten und Senioren unterstützen möchte. Die Digitalisierung ist inmitten der Gesellschaft angekommen und verändert wie wir arbeiten, interagieren und auch leben. Viele ältere Menschen kennen sich mit Smartphones oder Computern nicht aus, was sie innerhalb der Gesellschaft, im Alltag und innerhalb der eigenen Familie, isolieren könnte. Daher ist es das Ziel von „enable digital“ Workshops anzubieten, die der älteren Generation das Smartphone oder den Computer näherbringen. Dies soll dazu dienen, die digitale Wissenslücke der Senioren zu überwinden. Im Gegenzug können die jüngeren Referenten durch den Austausch mit den lebenserfahrenen Senioren viel lernen. Dies fördert die intergenerationelle Kommunikation während und nach dem Workshop für einen nachhaltigen Erfahrungsaustausch.

### **1.1 Überblick Über die Bestandteile des Berichts**

Jeder kann "enable digital" Workshops in seiner Umgebung anbieten. Dieser Bericht führt den Leser in die Problematik der digitalen Exklusion ein und erläutert ausführlich, wie ein erfolgreicher digitaler Workshop gestaltet werden kann, um die Exklusion zu bekämpfen und zukünftig zu verhindern. Hierzu ist der Bericht in zwei Bestandteile aufgeteilt. Den ersten Teil bildet der Makro-Perspektiven Teil. Dieser vermittelt in fünf unabhängigen, Diskussionen, welche jedoch aufeinander aufbauen, die Herausforderungen der alternden Bevölkerung in Deutschland und die Vor- und Nachteile von digitaler Technik als Unterstützer im Alter. Der zweite Teil enthält eine genaue Anleitung, wie man einen „enable digital“ Workshop aufbaut, referiert und nachbearbeitet. Es ist zu beachten, dass unsere „enable digital“ Workshops keine definitive Lösung für die zunehmende Exklusion im Alter oder die digitale Wissenslücke ist. Jedoch bieten die Workshops einen Lösungsansatz und regen dazu an, weitere Ansätze, diese Probleme zu lösen, zu entwickeln.

## 2 Makro-Perspektiven

### 2.1 Demographischer Wandel (Ron Schneider)

Der demografische Wandel in Deutschland ist gekennzeichnet durch eine sinkende Anzahl an jüngeren Menschen und einer steigenden Anzahl an älteren Menschen und führt allgemein zu einer älteren Gesellschaft (Statistisches Bundesamt, 2017). Dem statistischen Bundesamt zufolge sind 21,4 Millionen Menschen im Jahre 2017 in Deutschland über 65 Jahre alt, was bedeutet, dass 1/4 der deutschen Gesamtbevölkerung im Seniorenalter ist. Prognosen zufolge wird diese Zahl bis zum Jahre 2050 weiter ansteigen und es wird vorausgesagt, dass in besagtem Jahr fast jeder Dritte im Seniorenalter sein wird (Schreiner, 2018). In diesem Zusammenhang spielt neben dem demografischen auch der digitale Wandel eine essentielle Rolle. Technologische Entwicklungen finden heutzutage rasant statt und verändern die Art unseres Alltags und die Art unserer Kommunikation. Die steigende Anzahl der über 65-Jährigen in Deutschland bringt parallel die Herausforderung mit sich, sicherzustellen, dass diese nicht den Anschluss an den digitalen Wandel verlieren (Deutsche Seniorenliga, 2017). Einige Senioren sind bereits mit Smartphones und der Nutzung des Internets vertraut, jedoch bestehen beim Großteil der über 65-Jährigen noch Vorbehalte. So nutzen lediglich ca. 39% der Senioren in Deutschland ein Smartphone, während es bei der jüngeren Generation nahezu 100% sind (Deutsche Seniorenliga, 2017). Demzufolge können oder wollen ca. 13 Millionen Senioren in Deutschland kein Smartphone nutzen. Gründe dafür sind beispielsweise, dass die Nutzung von Smartphones stark mit der jüngeren Generation verbunden wird und viele Senioren im Glauben sind, sie seien zu alt um sich mit modernen Technologien zu beschäftigen, weshalb viele Abstand von Smartphones nehmen. Des Weiteren haben Senioren häufig Berührungängste mit der digitalen Welt und sehen Smartphones als eine Gefahr anstatt einer Chance an. Die Angst etwas falsch oder kaputt zu machen und die Scheu nach Hilfe zu fragen ist allgegenwärtig und führt oft dazu, dass viele Senioren sich von der Nutzung eines Smartphones distanzieren, auch wenn das Interesse vorhanden ist. Ebenfalls führt die Angst etwas kaputt zu machen zu einem zurückhaltenden Umgang mit dem Smartphone bis hin zu einer regelrechten Blockade und mindert das Selbstbewusstsein sich eigenständig mit dem Smartphone zu befassen und Funktionen auszuprobieren (Hübner, 2019). Es ist somit von enormer Bedeutung die ältere Generation im Umgang mit Smartphones zu unterstützen, ein generelles Vertrauen in moderne Technologien zu etablieren, und ihnen

die Angst vor dem eigenständigen Nutzen des Smartphones zu nehmen (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2018). Ohne diese Unterstützung würde den 13 Millionen der über 65-Jährigen der Anschluss an den digitalen Wandel verwehrt bleiben. So haben laut einer Umfrage des Tagesspiegels nach Senioren, welche über den Computer oder das Smartphone online aktiv sind, das Gefühl, mit dem digitalen Wandel mithalten zu können und in Kontakt mit ihren Kindern und Enkeln zu bleiben, während dies auf Senioren, welche weder einen Computer noch ein Smartphone besitzen, nicht zutrifft (Schreiner, 2018).

Aufgrund des durch den demografischen Wandel bedingten Anstiegs der über 65 Jahre alten Bevölkerung, steigt der Bedarf an Informationsveranstaltungen, Workshops, und Seminaren zum Thema „Smartphonennutzung“ immer weiter an und die Forderung nach diesen Dienstleistungen wird immer lauter. Durch den parallelen digitalen Wandel entsteht ebenfalls die enorme Herausforderung, den Seniorenanteil der Gesellschaft in die digitale Welt einzuführen und sicherzustellen, dass diese den Anschluss nicht verpassen. Diese Herausforderungen versucht der Smartphone Workshop gezielt anzugehen. Er versucht den Senioren neue Technologien wie dem Smartphone nahezulegen, ihnen die Angst vor modernen Technologien zu nehmen, und ihnen Mut und das nötige Selbstbewusstsein zu geben, auch zukünftig selbstständig neue Technologien auszuprobieren und diese ohne Angst vor Fehlern zu benutzen. Somit ermöglicht der Smartphone Workshop der älteren Generation am digitalen Wandel teilzuhaben, den Anschluss zu finden, und auch in Zukunft den Anschluss zu halten.

## **2.2 Probleme des Deutschen Pflegesystems (Mike Schneider)**

Durch den voranschreitenden demografischen Wandel und der sich schneller ändernden Gesellschaft ist eine funktionierende Betreuung und Pflege für Senioren und Bedürftige besonders wichtig. Im Optimalfall bietet das Pflegesystem neben der Pflege an sich auch Angebote der sozialen Inklusion und Teilhabe. Jedoch zeigen aktuelle Entwicklungen, dass dies nicht immer möglich ist. Im Jahr 2010 haben die Vereinten Nationen sich zu einer „Gewährleistung der vollen gesellschaftlichen Integration und Teilhabe der älteren Menschen“ verpflichtet (UNECE, 2010). Für die Menschen, welche auf das Pflegesystem in Deutschland angewiesen sind, ist aufgrund folgender

Problematik und Ursachen diese Integration und Teilhabe nicht mehr vollständig gewährleistet.



Abbildung 1: Geographische Darstellung des Pflegefachkräftemangels in Deutschland.

In den letzten Jahren ist das Pflegesystem in Deutschland immer mehr in die Kritik geraten, da eine Erosion der Tragfähigkeit zu beobachten ist. Dieser Prozess hat verschiedene Gründe. Zum einen trägt der demografische Wandel in Deutschland einen erheblichen Anteil bei. Die Anzahl an pflegebedürftigen Menschen steigt von Jahr zu Jahr an und bringt dadurch die Kapazitäten des Pflegesystems an seine Grenzen. Obwohl noch heute über zwei Drittel der pflegebedürftigen individuell, meistens zuhause, von den Angehörigen gepflegt werden, ist diese Zahl in den letzten Jahren rückläufig wodurch immer mehr Pflegebedürftige stationär versorgt werden müssen. (BGW, 2019). Dies, in Kombination mit dem sich immer weiter verschlechternden Verhältnis zwischen Pflegebedürftigen und denen, die Pflege anbieten können, verschärft das Problem weiter. Weitere Gründe, die die Pflege vom individuellen, familiären Ansatz in den professionellen Bereich verschieben sind die veränderte Haushaltsstruktur hin zu mehr Einfamilienhaushalten und der Anstieg in der Frauenerwerbsquote. Beides schwächt die familiäre Pflege weiter und erhöht den Bedarf an professionellen Pflegediensten (BGW, 2019).

Obwohl der Bedarf an gut ausgebildetem Pflegepersonal stetig steigt, und durch den demografischen Wandel immer weiter steigen wird, entwickelt sich die Anzahl an jungen Menschen, die diesen Beruf ausüben wollen gegensätzlich. Das Hauptproblem liegt dabei in der hohen Quote an Abbrüchen in der Ausbildung zum Pfleger und der hohen Quote an Berufsanfängern, die das Berufsfeld in den ersten Jahren nach der Ausbildung bereits wieder verlassen. Verursacht wurde diese Entwicklung durch die immer schlechter werdenden Arbeitsbedingungen für Pfleger in Krankenhäusern sowie in öffentlichen und privaten Pflegeeinrichtungen. Durch den gestiegenen Kostendruck waren diese Träger dazu veranlasst die Kosten zu senken (Möller, 2017). Da die Personalkosten den größten Anteil an den Gesamtkosten haben, wird dort als erstes angesetzt. Es entsteht eine Verschlechterung der Quote von Pflegern zu Pflegebedürftigen. Dadurch sinken Arbeitsbedingungen und die Belastung der Pflegekräfte steigt.

Obwohl viele Pflegeeinrichtungen Personal über die letzten Jahre abgebaut hat, gab es im Jahr 2018 über 23.900 bei der Agentur für Arbeit ausgeschriebene freie Stellen. (Arbeitsagentur, 2019). Diese Diskrepanz zwischen freien Stellen und dem Abbau von Arbeitsplätzen in der Pflege kann auf eine misslungene Pflegepolitik zurückgeführt werden. Durch die Ökonomisierung der Pflegebranche, nach der die Pflegeheime sich selbst tragen müssen, wurde der Druck auf die Personalkostenstruktur ausgelöst (Möller, 2017). Laut der Agentur für Arbeit lag der Jahresdurchschnitt der Arbeitslosen Krankenpfleger bei über 30.000. Diese hohe Zahl lässt sich durch eine hohe Quote an nicht ausgebildeten Pflegehelfern erklären. Die zu besetzenden Stellen richten sich an examinierte Pflegekräfte. Es entsteht eine Möglichkeit darin, die arbeitslosen Pflegehelfer zu fördern und ihnen die Möglichkeit von Fortbildungen zu bieten.

Eine weitere Ursache für den Pflegenotstand ist die niedrige Bezahlung im Vergleich zum Mediangehalt in Deutschland. Das Median-Entgelt für Altenpfleger betrug im Jahr 2017 2.746 Euro und war damit deutlich unter dem Median aller Erwerbstätigen in Deutschland mit 2.965 Euro (Arbeitsagentur, 2019). Das niedrige Gehalt in Kombination mit dem stressigen Arbeitsumfeld reduziert die Attraktivität des Berufsfeldes weiter.

In den letzten Jahren ist die Politik auf die Problematik und Engpässe in der Pflege aufmerksam geworden. Dafür wurde in 2018 das „Pflegepersonal-Stärkungsgesetz“ eingeführt. Dabei wurde eine Untergrenze für das Verhältnis in der Anzahl von Pflegebedürftigen zum Pflegepersonal festgesetzt. Jedoch hatte dieses Gesetz zum jetzigen Zeitpunkt keinen großen Effekt auf den Pflegenotstand und konnte die



Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmer nicht im gewünschten Ausmaß verbessern (Friedrich & Bombosch, 2019).

Inhaltlich ist festzuhalten, dass das Pflegesystem in Deutschland überlastet ist und in naher Zukunft durch den demographischen Wandel und dem Pflegenotstand weiter unter Druck stehen wird. Da die Pflegeheime schon jetzt mit den steigenden Pflegebedürftigen Zahlen überfordert sind, bleibt ihnen kein Spielraum, um über die eigentliche Pflege hinausgehende Angebote anzubieten. Jedoch wächst der Bedarf für solche Angebote weiter, um eine gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion der älteren Gesellschaft herzustellen. Aufgrund der komplexen Problematik im Pflegesystem fördert die Politik auch andere Angebote der gesellschaftlichen Teilhabe, wie etwa die Mehrgenerationenhäuser. In Kooperation mit einem solchen findet auch unser Smartphone-Workshop statt um so das Angebot für die soziale Integration der älteren Generation zu erweitern.

### **2.3 Digitale Technik als Stütze für Senioren im Alltag (Constantin Ulbrich)**

Seit dem Jahr 2009 ist die Anzahl der Nutzer von Smartphones um über 800% gestiegen (Bitkom Research, 2019a). Die starke Verbreitung des Smartphones wurde durch dessen großen Nutzen und vielfältige Anwendbarkeit getrieben. Jedoch hat sich die Nutzung von Smartphones nicht gleichmäßig über alle Altersklassen verteilt. Während über 95% der Altersgruppe 14-29 Jahre ein Smartphone besitzt, schrumpft der Anteil für die Altersgruppe 65 Jahre und älter auf 41% (Bitkom Research, 2019b). Folglich profitieren nur weniger als die Hälfte der älteren Menschen von den Erleichterungen, welches solch ein Gerät bieten kann. Zusätzlich führt der kontinuierliche technologische Fortschritt dazu, dass viele Alltagstätigkeiten bald nur noch über digitale Endgeräte möglich sind. Ältere Menschen, welche nicht mit diesen Prozessen vertraut sind, erleben dadurch eine zunehmende Exklusion. Kossecki und Borcuch (2014) haben drei Arten der Exklusion auf Grund der Digitalisierung festgestellt: soziale, finanzielle, und digitale Exklusion.

Kürzlich habe ich einen Smartphone Workshop für Senioren im Mehrgenerationenhaus Oestrich-Winkel gehalten. Das Ziel war es, die Teilnehmer an das Smartphone heranzuführen, ihnen ein solides Basiswissen zu vermitteln, und eine intrinsische Motivation zu wecken, sich mit neuer Technik auseinander zu setzen. Anfangs war die

Mehrheit der Senioren sehr ängstlich mit dem Smartphone. Bei der Hinterfragung der Gründe wurde oft genannt, dass ihnen das Smartphone von ihren Kindern einfach geschenkt wurde. Ohne weitere Erklärung sollten Sie dann mit dem Gerät umgehen. Dies führte zu einem Gefühl von Überforderung und dem Eindruck, dass man in der neuen digitalen Gesellschaft nicht mithalten kann (Holmén & Furukawa, 2002). Im Laufe des Workshops stellten wir fest, dass viele Teilnehmer genaue Aufgaben mit dem Smartphone erledigen wollten, um sich ihren Alltag zu erleichtern. Diese digitalen Techniken, die es Senioren ermöglicht, länger selbständig für sich zu sorgen und die heutige Relevanz des Themas bewegte mich dazu, das Hilfspotenzial von bereits einsetzbarer digitaler Technik für den Alltag von Senioren zu diskutieren und dessen Einflüsse auf das Individuum zu untersuchen.

Für eine zielführend und problemorientierte Analyse wurde die folgende Untersuchungsfrage formuliert: Was für bereits einsetzbare Technologien gibt es, die den Alltag für ältere Menschen erleichtern und welchen Einfluss haben diese auf das Individuum?

Die Untersuchung fährt mit der Identifizierung von Trends und Entwicklungen, die das selbständige Wohnen für Senioren unterstützen fort. Danach werden die Vorteile und Herausforderungen dieser Techniken auf einer gesellschaftlichen und individuellen Ebene diskutiert. Abschließend werden die Konsequenzen für das Individuum adressiert.

Das Smartphone als digitales Taschenmesser, Online-Service Angebote, und Smart-Home Lösungen wurden als drei starke Technologien identifiziert, die bereits anwendbar sind, um ein selbständiges Leben im Alter länger zu ermöglichen. Das Smartphone wird oft nur als Kommunikationsinstrument wahrgenommen, obwohl es noch viele weitere Funktionen besitzt. Telefonische Kommunikation bildet die Basis und wird durch Messenger Applikationen ergänzt. Ein häufiges Ziel unserer Kursteilnehmer war es, den Umgang mit dem Messenger-Service WhatsApp zu lernen. Sie wünschten sich stärker in die Familienkommunikation eingebunden zu werden, zumal da viele Kinder und Enkel weiter entfernt oder sogar im Ausland leben. Dieses Fallbeispiel zeigt das Potenzial dieser Technologie, intergenerationelle Kommunikation aufzubauen und damit gegen die zunehmende soziale Isolation von älteren Menschen vorzugehen (Guihen, 2016). Auch unterstützt das Smartphone die Mobilität von Senioren, da es als Planungsinstrument genutzt wird. Ein Kursteilnehmer berichtete, dass er auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sei, aber keinen analogen Zugang zu den Fahrplänen habe. Er wollte lernen,

Nahverkehrsinformation-Apps zu verwenden um seinen Alltag zu planen. Darüber hinaus zeigten wir den Umgang mit Navigation-Apps, sodass sich die Senioren auch in unbekanntem Umgebungen sicher zurechtfinden konnten. Dieses Beispiel demonstriert, die Fähigkeit des Smartphones, als eine wesentliche Stütze für die längere autonome Mobilität von Senioren. Wichtig ist hierbei, nicht nur die informationelle Unterstützung, sondern auch die emotionale Hilfe. Viele Senioren empfinden eine signifikante Stressbelastung, ihr gewohntes Umfeld zu verlassen. Jedoch wenn Umstände dies verlangen, bieten die Funktionen des Smartphones nicht nur ein Gefühl von Sicherheit, sondern die im Notfall mögliche Standortbestimmung hat sich vielfach als lebensrettend erwiesen. Diese Fallbeispiele betonten die zwei häufigsten genannten Anwendungen, die von unseren Kursteilnehmern erlernt werden wollten. Es gibt noch viele weitere mögliche Funktionen des Smartphones, wie Erinnerung-Apps für die Einnahme von Medikamenten oder auch vielfältige Spiele zur Unterhaltung, die den Alltag von Senioren beleben.

Online-Service Angebote mit dem Fokus auf Online-Einkäufe, haben auch starkes Potenzial, den Alltag von Senioren zu unterstützen. Diese Angebote benötigen jedoch eine fortgeschrittene digitale Bildung, als die Anwendung von Basis-Apps. Durch Gespräche mit unseren Kursteilnehmern wurde festgestellt, dass insbesondere der Einkauf von Gütern des täglichen Bedarfs deutlich erleichtert werden kann. Drogerie- und Kosmetikprodukte, Getränke, Küchen- und Haushaltsartikel, wie auch verpackte Basisnahrungsmittel würden die Teilnehmer online bestellen und sich liefern lassen. Dies würde den Einkauf in mehreren Hinsichten erleichtern. Das Problem des physisch schweren Transportes, wie auch das der eingeschränkten Mobilität kann damit behoben werden (Guihen, 2016). Somit trägt auch dieses technische Angebot dazu bei, die Autonomie bei zentralen Entscheidungsaufgaben im Alter zu bewahren.

Auch die Nutzung eines Smart-Home Konzeptes für das betreute Wohnen wird in der Wissenschaft oft diskutiert, um die Effektivität und Effizienz des Pflege- und Gesundheitssystems zu fördern (Weinberger, Krings & Decker, 2016). Ein Smart-Home wird definiert als die Aufrüstung des räumlichen Lebensumfeld durch intelligente Technologien, die durch Sensoren auf die Anwesenheit von Menschen reagieren und verschiedene Leistungen vollbringen können (Biniok, Menke & Selke, 2016). Aktuelle Technologie ist darauf fokussiert, die Sicherheit im Haus zu stärken (Blakman et al., 2015). Dies bedeutet, dass Senioren mit Alarmknöpfen, beispielsweise angebracht an Armbändern, ausgestattet werden. Diese senden bei Aktivierung eine Nachricht an einen

Pflegedienst oder eine Notrufzentrale. Auch werden Haushaltsgeräte mit Sensoren ausgestattet, damit sichergestellt wird, dass diese nach Gebrauch ordnungsgemäß ausgeschaltet sind. Dies ist besonders wichtig bei Senioren, die unter Krankheiten wie Demenz leiden. Der Service-Roboter ist eine Technologie, die in ihren Anfängen steckt, trotzdem sind einige schon erhältlich. Diese können sich in einem Smart-Home durch die installierten Sensoren zurechtfinden und helfen Senioren bei den täglichen Aufgaben, wie Kochen, Waschen, Essen und auch beim Überwachen ihrer Vitalwerte (Kachouie et al., 2014). Smart-Home Konzepte unterscheiden sich zu den anderen beschriebenen Technologien insofern, dass diese oft passiv operieren, also kein aktiver Befehl gegeben werden muss und dadurch teilweise autonome Hilfestellung bieten (Guihen, 2016). Dahingegen ist das Smartphone ein aktives Informationsinstrument, welches nur Leistungen erbringt, wenn es Befehle erhält.

Die identifizierten Technologien haben jedoch nicht nur Vorteile sondern auch Herausforderungen, welche adressiert werden müssen. Von der individuellen Perspektive verfolgen all diese Technologien das Ziel, Senioren länger ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen und damit im weiteren Sinne auch ein aktives Mitglied der Gesellschaft zu bleiben (Blackman et al., 2015). Spezifische Vorteile bieten sich in der Unterstützung der Mobilität, der Sehkraft, dem Gehör und dem Gedächtnis (Pawel & Borcuch, 2014), wie auch der Förderung der psychischen Gesundheit und sozialen Bedürfnissen (Guihen, 2016). Die Kombination dieser Vorteile befördert ein würdevolleres Altern. Die Gesellschaft profitiert von einer verbreiteten Nutzung solcher Technologien unter den Senioren. Bereits heute existiert ein geschätzter Mangel von 15.000 Pflegekräften (Groll, 2018) und Altersheime sind überlastet und unterfinanziert (Waschinski & Specht, 2019). 76% der Pflegebedürftigen werden zu Hause von ambulanten Pflegediensten oder von Familienmitgliedern betreut (Deutsches Statistisches Bundesamt, 2017). Für diese häusliche Pflege schaffen die oben genannten Technologien eine Entlastung für das Pflege. Jedoch gibt es Barrieren und Nachteile, die eine flächendeckende Verbreitung stark erschweren. Smartphones und Online-Lebensmittellieferungen haben eine verhältnismäßige geringe finanzielle Barriere im Vergleich zur Aufrüstung der eigenen Wohnräume zu einem Smart-Home. Wichtiger ist aber häufig die psychologische Thematik. Senioren fühlen sich teilweise in ihrer Privatsphäre oder sogar in ihrer Würde verletzt, wenn Sie über Ihr Smartphone oder eine Smart-Home-Anlage überwacht werden (Guihen, 2016). In unserem Workshop zum Beispiel, sind vermehrt Fragen zur

Datensicherheit aufgekommen. Eine weitere Herausforderung ist das Gefühl von Kontrollverlust, welches bei passiven Unterstützersystemen auftreten kann (Guihen, 2016). Da die Senioren nicht aktiv dem System Befehle geben, bekommen Sie den Eindruck, dass Sie fremdbestimmt sind. Dadurch würde der gegenteilige Effekt eintreten den ein solches System erzielen sollte. Die größte Barriere jedoch ist die digitale Wissenslücke und das mangelnde Angebot diese zu überwinden. Viele Senioren haben keine oder sehr limitierte digitale Kenntnisse. Dadurch wissen viele nicht einmal, dass solche Technologien existieren. Obwohl Hersteller digitale Einführungen für Ihre Geräte anbieten, hat Steinkes, Ingenhoffs, und Fritschs (2014) Studie gezeigt, dass Senioren solche Erklärungen nicht ansprechend finden. Stattdessen bevorzugen Senioren eine persönliche Einführung. Begründet wurde dies mit einem besseren Vertrauensaufbau zu dem neuen technischen Gerät.

Damit Senioren erfolgreich lernen mit neuer digitaler Technik umzugehen, müssen die besprochenen Nachteile und Barrieren überwunden werden. Diese Konsequenzen für das Individuum kann in ein Stufenmodell übertragen werden. Nach unserer Erfahrung aus dem Workshop reflektiert van Dijk's (2006) Model, siehe Abbildung 1, den erfolgreichen Zugang zu digitaler Technologie sehr gut, jedoch können kleine Adaptierungen vorgenommen werden.

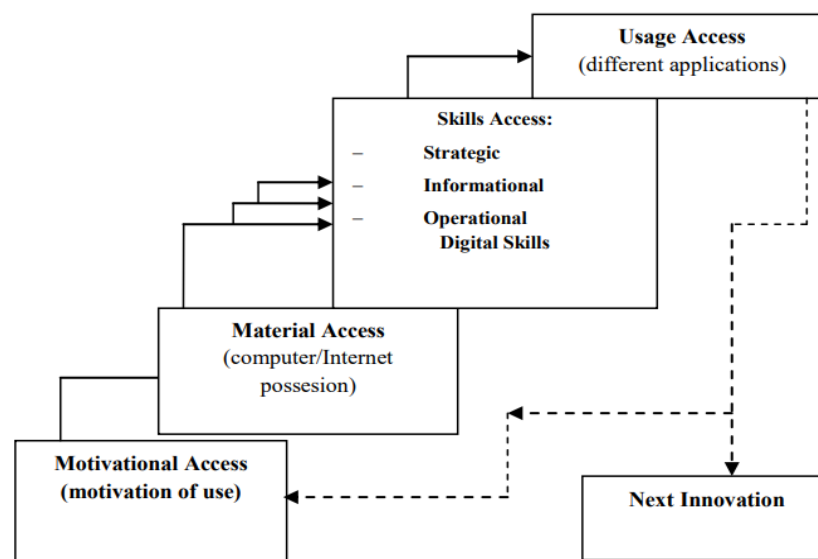


Abbildung 2: Demonstriert die vier Stufen für einen erfolgreichen Zugang zu digitaler Technologie (van Dijk, 2006).

Die wichtigste Stufe, die wir festgestellt haben, ist die Motivation zur Benutzung von Technologie (Motivational Access). Die Teilnehmer müssen eine intrinsische Motivation

entwickeln, damit eine Lernbereitschaft und Offenheit für neue Erfahrungen entsteht. Dies bedeutete, dass wir als Kursleiter erstmal die Interessen der Teilnehmer erfragten, um dann zu zeigen, wie das Smartphone diese unterstützt. Simultan muss in dieser Phase auch die Angst vor digitaler Technologie genommen werden. Diese entsteht, wenn sich Senioren überfordert und allein gelassen fühlen. Daher ist eine persönliche Betreuung bereits ab dieser Stufe sehr wichtig, da es sonst nicht zu einem Aufbau von intrinsischer Motivation kommt. In der nächsten Stufe wird der Material Zugang beschrieben, welche durch die finanzielle Barriere eingeschränkt sein kann. Sonderangebote, Fördermittel, oder der Gebrauchtwarenhandel bieten Möglichkeiten diese zu überwinden. Die dritte Stufe ist essentiell für digitale Neulinge. Hier kommt es zur Wissensvermittlung über den Umgang mit den Technologien. Wie Steinkes et al. (2014) haben wir die Erfahrung gemacht, dass Senioren deutlich mehr Vertrauen in das Gerät aufbauen, wenn man Ihnen die Handhabung persönlich zeigt, anstelle mit Lernvideos. Zudem ist in dieser Stufe die Lernbereitschaft der Senioren, die in der ersten Stufe angesprochen wurde, zentral für den Lernerfolg. Die vierte Stufe beschreibt, dass es nötig ist, den Senioren zu zeigen wie die digitale Technologie in Ihren Alltag eingebunden werden kann, damit sie den gewünschten Effekt der Erleichterung erzielt. Dies ist eine der schwersten Konsequenzen für die Individuen, da es von den Senioren verlangt, alte Gewohnheitsmuster abzulegen und neue anzuwenden.

Innovationen in der Telemedizin oder in der Robotertechnik werden größeren Einfluss im Leben von älteren Menschen haben, sodass Senioren länger ein selbstbestimmtes Leben führen können. Doch bereits heute gibt es erschwingliche Technologien, die älteren Menschen im Alltag helfen können. Zusätzlich bieten diese Technologien einen Lösungsansatz, das überstrapazierte Pflegesystem in Deutschland zu entlasten. Um jedoch eine Nutzung über alle Altersgruppen zu erreichen, müssen ältere Generationen in dem Umgang mit digitaler Technik geschult werden. Solche Workshops sollten darauf ausgerichtet sein, dass die intrinsische Motivation geweckt wird, sodass die Senioren sich neue Gewohnheitsmuster mit der digitalen Technik angewöhnen. Bevor ich den Smartphone Workshop gehalten habe, war mir nicht bewusst wie viel Potenzial solch ein Smartphone hat, Senioren im Alter zu helfen, da die Funktionen des Smartphones für mich selbstverständlich waren. Der Workshop selber ging auch über den bloßen Unterricht hinaus und es entstand ein reicher Austausch von Erfahrungen zwischen den Generationen, wodurch sich ein bi-direktionales Lernumfeld entwickelt hat. Es war

großartig zu beobachten, dass wir für eine kleine Gruppe von älteren Leuten einen bleibenden positiven Einfluss bewirken konnten.

## **2.4 Gefahren und Risiken der Smartphone Nutzung vs. Soziale Exklusion (Jonathan Gress)**

Die diversen Vorteile von Smartphones für verschiedene Generationen wurden in den vorherigen Abschnitten bereits umfassend erörtert. Sowohl für Senioren, Erwachsene, als auch Jugendliche bietet ein Smartphone ein breites Spektrum an Möglichkeiten, welche es vor der Evolution des Smartphones nicht in vergleichbarer Simplität gab. Speziell unsere Generation, die Generation Y, wurde an die Nutzung der Smartphones während des Aufwachsens in der Jugend herangeführt, sodass das Smartphone im Alltag nicht wegzudenken ist. Unsere Generation legt Wert auf Unabhängigkeit, Nachhaltigkeit, Freude und Spaß am Leben, sowie persönliche Entfaltung durch den Job. Zudem ist die Generation Y eine sehr transparente und technikaffine Generation, die mobil und eigenständig ist (Huber & Rauch, 2013; Gruenderszene, n.d.). Daher hat das Smartphone ein signifikantes Nutzen für unsere Generation, da es alltägliche Prozesse erleichtert und es uns ermöglicht, eigenständig zu handeln. So beuten wir das Smartphone in all seinen Funktionen aus und verwenden es für Social Media, um online zu shoppen, Videospiele zu spielen, für die Navigation, E-Mails, Telefon, Online Banking, WhatsApp und so weiter (Bogner, 2016). Im Kontrast zur Nutzung von Smartphones der Generation Y steht die Nutzung von Smartphones der Senioren. Auf Basis meiner Erfahrung während des Smartphone Workshops für Senioren nutzen Senioren ihre Smartphones hauptsächlich für einfache Funktionen wie Telefonieren oder WhatsApp. Viele kannten Funktionen wie Google Maps oder Facebook nicht. Zwar fanden die Teilnehmer Funktionen wie Google Maps sehr hilfreich, jedoch machten sie nicht den Anschein, diese in ihr alltägliches Leben zu integrieren, da sie eine große Skepsis gegenüber der Vielzahl der Anwendungen von Smartphones hatten. An Social Media Anwendungen hatten die meisten Senioren jedoch überhaupt kein Interesse. Diese beschränkte Nutzung der Senioren von Smartphones, sofern sie Smartphones überhaupt nutzen, kann sowohl Vor- und- Nachteile haben. Einerseits wird die Generation der Senioren durch ihre digitale Distanz aus der heutigen fortschrittlichen, mobilen und digitalen Gesellschaft exkludiert. Hier kann unsere Generation helfen, soziale Brücken zu bauen, um Senioren besser in das heutige Gesellschaftssystem zu

integrieren. Allerdings thematisieren wissenschaftliche Arbeiten immer mehr, dass das Ausmaß der Nutzung des Smartphones und dessen Anwendungen der Generation Y zu erheblichen gesundheitlichen Folgen führen kann. In diesem Kontext kann unsere Generation von den Senioren lernen, wie man ein Smartphone in beschränktem Ausmaß nutzen kann. Dieser mutuelle Lernprozess zeigt das Prinzip des intergenerationellen Lernens auf.

Im Folgenden werden zunächst die Gefahren und Risiken der Smartphone Nutzung der Generation Y aufgezeigt. Auf Basis meiner Erfahrungen vom Smartphone Workshop für Senioren zeige ich auf, inwiefern unsere Generation von Senioren lernen kann, die Verwendung des Smartphones zu beschränken, um gesundheitliche Folgen vorzubeugen. Zudem wird im Rahmen von intergenerationellem Lernen erörtert, wie unsere Generation helfen kann, soziale Brücken zu der älteren Generation zu bauen, um deren sozialer Exklusion zu verhindern.

95% der Altersgruppe 14-29 Jahre besitzen ein Smartphone (Bitkom Research, 2019). Typischerweise senden junge Erwachsene 110 Nachrichten pro Tag und gucken mindestens 60-mal pro Tag auf das Smartphone. Auch wenn das Telefon nicht geklingelt oder vibriert hat, sehen 67% regelmäßig nach, ob neue Nachrichten angekommen sind (Spitzer, 2015). Zudem nutzen wir das Smartphone im Schnitt drei bis fünf Stunden pro Tag (Spitzer, 2018a). Außerdem nehmen 44% der Smartphone Nutzer das Gerät mit ins Bett und 29% sehen das Smartphone sogar als lebensnotwendig an (Spitzer, 2015). Auch wenn unsere Generation Y vorwiegend Vorteile der Smartphone Nutzung einfallen, so gehen mit dem exzessiven Ausmaß unserer Smartphone Nutzung auch einige Gefahren und Risiken einher. Eine Vielzahl an Studien fanden heraus, dass sich die Smartphone Nutzung negativ auf den körperlichen, geistig-seelischen und gesellschaftlichen Zustand auswirken kann (Spitzer, 2018a).

Hinsichtlich der körperlichen Folgen der Smartphone Nutzung kann diese zu Beschwerden wie Übergewicht, Haltungsschäden, Diabetes, Hypertonie, Schlaflosigkeit etc. führen (Spitzer, 2018a). Bereits mit der Einführung des Fernsehers nahm die körperliche Bewegung ab. Durch die Smartphones hat sich der Aktionsradius jedoch weiterhin verringert. Wir sind zunehmend körperlich inaktiv und haben oft eine Fehlhaltung, was zu Übergewicht und Gelenkbeschwerden führt. Auch die Kurzsichtigkeit hat seit der Einführung des Smartphones zugenommen, da man sein Auge immer länger auf den kleinen Bildschirm des Gerätes fokussiert (Spitzer, 2018b).



Eine weitere negative Folge der Smartphone Nutzung gibt es mit Blick auf die Gesellschaft. Zwar werden Smartphones immer mehr in die Bildung von Jugendlichen integriert, doch genau diese können einen negativen Einfluss auf die Bildung haben. In fortschrittlich digitalisierten Schulen nimmt der Lernerfolg um 20% ab, Noten der Schüler werden schlechter und speziell Lernschwache Schüler haben schlechtere Noten. Zudem besteht die Gefahr des IQ Verlusts, da man sich beispielsweise während der Arbeit dauerhaft konzentrieren muss, nicht auf das Smartphone zu gucken, sodass die Konzentrationsfähigkeit abnimmt. Weiterhin können Smartphones die Demokratie gefährden, da das gegenseitige Vertrauen in den Menschen abnimmt. Jede Aussage wird zunächst gegoogelt bevor man sie glaubt. Doch auch in diesem Kontext bringt die Verbreitung von Falschnachrichten über Anwendungen des Smartphones eine Gefahr mit einher (Spitzer, 2018b).

Letztlich sind die geistig-seelischen Folgen der Smartphone Nutzung am gefährlichsten. Ähnlich wie Drogen, wie zum Beispiel Kokain oder Heroin, hat ein Smartphone das Potenzial eine Suchtwirkung herbeizuführen. Speziell die Anwendungen eines Smartphones wie zum Beispiel Social Media Apps oder Videospiele führen zu diesem Suchtverhalten. Der zentrale Grund für diese Suchtentwicklung sind Ängste, wie z.B. die Angst davor, etwas zu verpassen. Auf Social Media Anwendungen werden täglich Milliarden an Informationen verbreitet, sodass man als Mitglied der Generation Y nichts verpassen will (Spitzer, 2018b). Aus diesem Grund besuchen 27% der Social Media Nutzer direkt nach dem Aufstehen Facebook. Zudem leiden in den USA ca. 66% der Mobiltelefonnutzer unter Nomophobie; die Angst davor, dass man durch einen leeren Akku oder schwaches Netz vom Smartphone getrennt ist (Spitzer, 2015). Auf Grundlage von diesem zunehmenden Suchtverhalten hat die WHO diese Sucht als Krankheit anerkannt, da beispielsweise 30% der jungen Menschen in Südkorea Smartphone süchtig sind (Spitzer, 2018b). Allerdings kann die Smartphone Nutzung zu weiteren geistig-seelischen Folgen führen. Beispielsweise haben Bakker und Derks (2012) herausgefunden, dass man sich durch Smartphones psychisch weniger von der Arbeit abgrenzen kann, da man immer erreichbar ist indem man beispielsweise immer E-Mails beantworten könnte. Dies führt dazu, dass die Burnout Rate deutlich zugenommen hat. Bei Betrachtung der Arbeitsunfähigkeitsfälle durch Burnout wird deutlich, dass seit 2006, das Jahr in welchem das erste Iphone auf den Markt gekommen ist, sich die Burnout Rate verdreifacht hat (WIdO, 2018). Zudem kann die exzessive Nutzung von Smartphones zu

Depressionen und Selbstmord führen, beispielsweise durch extremes Mobbing über Social Media. Eine britische Studie fand heraus, dass Mädchen im Alter von 13-18 Jahren, die mehr als drei Stunden pro Tag Facebook nutzen, doppelt so häufig an einer Depression leiden (Spitzer, 2018b).

Diese detaillierte Auflistung von potentiellen negativen Folgen der Smartphone Nutzung sowie meine Erfahrung aus dem Smartphone Workshop für Senioren hat mich über meine eigene Smartphone Nutzung reflektieren lassen. Tatsächlich ist mir aufgefallen, dass ich das Smartphone häufiger benutze, als es mir bewusst ist und dies schwerwiegende Folgen für meine Gesundheit haben kann. Mit Blick auf den Smartphone Workshop für Senioren wird mir deutlich, dass unsere Generation Y in Bezug auf Smartphones einiges von Senioren lernen kann. Denn die Senioren nutzen Ihre Smartphones für wesentliche Funktionen wie Telefonieren oder Nachrichten schreiben, um mit Ihren Familien und Freunden in Kontakt bleiben zu können. Durch deren Skepsis gegenüber dem Smartphone nutzen Senioren eine Vielzahl der Anwendungen eines Smartphones wie Social Media nicht und entwickeln deshalb kein Suchtverhalten, wie es in unserer Generation vermehrt vorkommt. Selbstverständlich haben diese Anwendungen auch viele Vorteile. Dennoch sollte sich unsere Generation den Gefahren des Smartphones mehr bewusst sein, um verantwortungsvoller mit diesem Gerät umzugehen und gewisse Gefahren zu mindern. Aus meiner Erfahrung während des Smartphone Workshop mit Senioren schließe ich, dass mir dieses Projekt geholfen hat, aufmerksamer bezüglich meines Smartphone Konsums zu werden. Wir können lernen, eine gesunde Skepsis gegenüber dem Smartphone zu entwickeln, um so ein Suchtverhalten vorzubeugen.

Bisher wurde abgedeckt, inwiefern die beschränkte Smartphone Nutzung der Senioren vorteilhaft sein kann, um Gefahren und Risiken des Smartphones vorzubeugen. Allerdings führt diese beschränkte Smartphone Nutzung auch zur Exklusion der Senioren aus der heutigen digitalisierten Welt. Die Berufswelt wird immer globaler und dadurch zunehmend digital, um globale Unternehmensprozesse so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten. Dies hat jedoch zur Folge, dass sich Familien immer weiter auseinanderleben. Während sich der Großteil der Eltern der Generation Y noch an Smartphones gewöhnen konnten um mit uns regelmäßig in Kontakt zu bleiben, so ist dies für Senioren schwieriger. Die Generation der Senioren lebt daher isoliert und distanziert von den jüngeren Generationen, was unter Betrachtung des demografischen Wandels in Deutschland äußerst kritisch ist und zur Exklusion der Senioren führt (lagfa bayern e.V.,

n.d.). Wie bereits im vorherigen Abschnitt erwähnt besitzen 95% der Generation Y ein Smartphone, während der Anteil für die Altersgruppe 65 Jahre und älter auf 41% schrumpft (Bitkom Research, 2019). Dabei können gerade Smartphones dazu dienen, eine Brücke zwischen den verschiedenen Generationen zu bilden, welche ohne Smartphones als eigenständige Kulturen kaum interagieren (lagfa bayern e.V., n.d.). Allerdings ist es für Senioren deutlich schwerer als für unsere Generation, sich in die Funktionalität von Smartphones eigenständig hineinzuarbeiten. In diesem Kontext wird die Wichtigkeit von intergenerationellem Lernen deutlich.

Intergenerationelles Lernen bedeutet, dass sich verschiedene Altersgruppen physisch treffen, um gegenseitig voneinander zu lernen und sich zu unterstützen, um so Brücken zwischen den Generationen zu bauen (lagfa bayern e.V., n.d.). Diese Brücken sollen mittels didaktischer Prinzipien errichtet werden und helfen, Stereotypen gegenüber Generationen zu reflektieren, sowie eine inklusive Gesellschaft zu manifestieren, indem die Generationen Erfahrungen, Traditionen, Werte, Normen und Wissen austauschen (Ludescher, Simon, & Waxenegger, 2016). Es gibt drei Methoden, um solche Brücken zu bauen. Generationen können voneinander lernen, übereinander lernen und miteinander lernen (Antz, Frieters, Scheunpflug, & Franz, 2009). Voneinander lernen bedeutet, dass eine Generation von der Anderen während eines gemeinsamen Treffens lernt. Dies können zum Beispiel Mentoring Projekte oder Patenprojekte sein, in welchen Senioren Kindern das Lesen und Schreiben beibringen. Übereinander lernen bedeutet, dass Generationen gemeinsame und konträre Erfahrungen und Erlebnisse teilen. Dies kann konkret durch Zeitzeugen-Projekte, Biografie-Projekten oder Erzählcafés umgesetzt werden (lagfa bayern e.V., n.d.). Letztlich bedeutet miteinander lernen, dass zwei verschiedene Generationen gemeinsam Wissen und Projekte erarbeiten, was beispielsweise in Zukunftswerkstätten oder Bürgerinitiativen der Fall ist. Mehrgenerationenhäuser repräsentieren eine essentielle Anlaufstelle für all diese Projekte, da in diesen gemeinnützigen Einrichtungen verschiedene Generationen im Rahmen der genannten Methoden interagieren können (Antz et al., 2009). Zusammenfassend steht bei all diesen Methoden bürgerliches Engagement im Mittelpunkt. In diesem Kontext kann unsere Generation Y helfen, soziale Brücken zu bauen, indem man Initiative ergreift und sich sozial engagiert. Egal welche der genannten Methoden angewandt wird, so führt erfolgreiches intergenerationelles Lernen zu einem

wechselseitigen Lernprozess, der für die beteiligten Generationen mutuellen Wert generiert und die Inklusion der Gesellschaft fördert.

Konkret bezogen auf die Bildung von Brücken durch das Heranführen von Senioren an Smartphones bzw. Technik im Generellen gibt es bereits einige Angebote. Beispielsweise ist es das Ziel des Projektes „Learning4Generations“, Schülerinnen und Schüler Lehrkompetenzen zu vermitteln, indem sie Senioren unterstützen, einen Einstieg in die digitale Welt zu schaffen (Antz et al., 2009). Ähnlich zielen die Projekte „Technik in Kürze“ (Antz et al., 2009) und „Handy & PC Fragestunde in Neusäss“ (lagfa bayern e.V., n.d.) darauf, Senioren an die Benutzung von Smartphones, Tablets, oder PCs heranzuführen, wobei bei diesen Projekten der Lernprozess der Senioren im Vordergrund steht. Unser Smartphone Workshop für Senioren lässt sich am besten mit den letzteren Projekten vergleichen, was verdeutlicht, dass solche Workshops eine adäquate Methode darstellen, wie man Brücken zwischen der jungen und alten Generation etablieren kann, um so die Inklusion der Senioren in die heutige digitale Gesellschaft zu fördern. Solch ein Smartphone Workshop für Senioren stellt die Methode voneinander lernen dar, obwohl ich aus eigener Erfahrung feststelle, dass man mutuell lernt. Während die Senioren an die Funktionalität der Smartphones herangeführt wurden, konnten wir als Studenten lernen, wie man mit älteren Generationen interagiert, wie man vor diesem Publikum präsentiert, wie man solch ein Projekt plant und koordiniert und dass man ein Smartphone mit einer gesunden Skepsis nutzen sollte. Als Fazit des Smartphone Workshops für Senioren kann ich dementsprechend schließen, dass eine Brücke zwischen beiden Generationen erfolgreich etabliert wurde.

Zusammenfassend lässt sich erschließen, dass intergenerationelles Lernen im Kontext der Smartphone Nutzung äußerst effektiv ist. Einerseits kann unsere Generation Y helfen, soziale Brücken zu der Generation der Senioren zu bilden, um so deren zunehmende Exklusion aus der Gesellschaft zu mittigeren. Soziales Engagement im Rahmen von Smartphone Workshops für Senioren repräsentieren eine angemessene Methode, durch welche Senioren von uns lernen können, wobei die verschiedenen Generationen durch solche sozialen Projekte mutuellen Wert generieren. Dementsprechend kann unsere Generation von den Senioren lernen, Smartphones mit einer gesunden Skepsis zu nutzen. Die exzessive Integration von Smartphones in das alltägliche Leben der Generation Y kann schwerwiegende körperliche, geistig-seelische und gesellschaftliche Folgen haben. Daher kann uns die Skepsis der Senioren gegenüber Smartphones verdeutlichen, dass

unsere Generation bewusster, aufmerksamer und verantwortungsvoller mit Smartphones umgehen muss, um dessen Gefahren und Risiken vorzubeugen.

## **2.5 Unsere Zielgruppe: Die Generation 65+ in Deutschland (Jakob Kozak)**

In Deutschland leben 17,7 Millionen Menschen die älter als 65 Jahre sind („Statistisches Bundesamt“, 2018). Das ist rund ein Fünftel der Gesamtbevölkerung des Landes und damit eine nicht zu vernachlässigende Gruppe. Wie in vorherigen Essays bereits analysiert wurde, wird diese Altersgruppe in Deutschland in den kommenden Jahren weiter zunehmen. Für Digital-Workshops von Studenten ist es daher essenziell zu verstehen, wer diese Menschen sind und was sie bewegt.

Deshalb ist es das Ziel dieses Essays die Generation 65+ in Deutschland soziologisch zu analysieren. Darauf basierend werden anschließend wie im Marketing üblich, Personas erstellt, also typische Profile von den Menschen die man als Organisator eines Smartphone Workshops antreffen wird. Anhand dieser fiktiven Personas können Organisatoren erkennen, auf welche verschiedenen Menschen und Bedürfnisse sie sich einstellen müssen. Indem dies bewusst gemacht wird, können Organisatoren bessere, sprich von mehr Lernerfolg gekrönte, Workshops veranstalten.

### **Soziologische Betrachtung der Generation 65+ in Deutschland**

#### Finanzen

Ein Großteil der über 60-Jährigen in Deutschland haben ein monatliches Nettoeinkommen von 1.000 bis 1.500 Euro. In diese Einkommensklasse fallen 28% der 60-69-Jährigen und 38% der 70-Jährigen („Statista“, 2018). Ein Großteil dieses Einkommens stammt aus der gesetzlichen Rentenversicherung, nämlich 63% („Bundesministerium für Arbeit und Soziales“, 2016). Im Jahr 2018 lag die gesetzliche Standard-Rentenzahlung im Durchschnitt in alten und neuen Bundesländern bei €1.411 („Deutsche Rentenversicherung“, 2018). Der Unterschied zwischen den alten und neuen Bundesländern lag im Jahr 2018 bei nur noch 4%, dies ist eine deutliche Angleichung, da die Differenz im Jahr 1998, also zwanzig Jahre zuvor noch bei 14% lag („Deutsche Rentenversicherung“, 2018). Die Zurückhaltung vor Finanzprodukten abseits der gesetzlichen Rentenversicherung ist in der Gesamtbevölkerung hoch, eine Studie von „Vuma Touchpoints“ („2018) offenbart, dass in jeder Altersklasse ca. 80% der Befragten nicht vorhaben ihre Rente durch den Abschluss einer privaten Rentenversicherung aufzustocken. Dies scheint auch daran zu liegen, dass z.B. die Verbraucherzentrale vor

privaten Rentenversicherungen warnt, aufgrund der hohen Kosten und geringen Renditen („Verbraucherzentrale“, k.D.).

### Mediennutzung

In der Gesamtbevölkerung in Deutschland besitzen ca. 10% kein Mobiltelefon, in der Generation 70+ sind es sogar 36% („Vuma Touchpoints“, 2018). Auch in sozialen Netzwerken ist die Generation 65+ seltener anzutreffen. Eine Studie des „Statistischen Bundesamts“ (2019) ergab, dass nur jeder 5. der über 65- Jährigen in den letzten drei Monaten soziale Netzwerke genutzt hat, bei den 16-24-Jährigen waren es ca. 90%.

### Markenbewusstsein und Kaufverhalten

Über 60-Jährige sind interessierter an Gesundheitsthemen, als die Gesamtbevölkerung. 18,1% die Befragten 60-69-Jährigen und 23,3% der über 70-Jährigen gab an sehr interessiert an Gesundheitsthemen zu sein. Von der Gesamtbevölkerung gaben dies nur 13,4% an („Vuma Touchpoints“, 2018).

### **Zielgruppen Personas**

Häusel und Henzler (2018) sehen die Stärke von sogenannten „Buyer Personas“, also der Erstellung von fiktiven Personen und deren Hintergrund darin, dass sie Zielgruppen greifbar machen, sie auf den Punkt bringen und damit für Unternehmen strategische Leitplanken in Zeiten dynamischer Märkte sind. Auch für einen ehrenamtlichen Workshop ist es sehr nützlich die Zielgruppe des Workshops greifbar zu machen. In der ersten Hälfte des Essays wurde die Generation 65+ aus der Makrosicht analysiert, die Personas machen sie jetzt ganz konkret und helfen somit Workshop Organisatoren bei der Planung der Inhalte und Pädagogikmaßnahmen. Im Folgenden werden drei Personas dargestellt. Alle drei werden in der aus Workshop-Erfahrung entwickelten „Persona-Matrix“ kategorisiert anhand der zwei wichtigen Faktoren „Vorwissen“, sprich wie gut kennen sie sich mit dem Smartphone aus, und „Aufgeschlossenheit“, sprich wie viel wollen sie lernen und sind bereit sich mit der Materie auseinanderzusetzen. Anhand dieser zwei Faktoren bestimmen sich drei verschiedene Personas. Alle Personas sind selbstverständlich losgelöst von einem Geschlecht, um jedoch die Personas gemäß ihrem Ziel greifbar zu machen, wurde ein Beispielgeschlecht zufällig gewählt. Die erste ist der Unsichere, er ist dem Smartphone gegenüber aufgeschlossen, hat aber wenig Vorwissen in dessen Umgang. Die zweite Persona ist die Skeptikerin, sie hat etwas Vorwissen, auch

ihre Aufgeschlossenheit ist im mittleren Bereich. Sie weiß nicht, ob sie das Smartphone wirklich braucht. Die dritte Persona ist der Verweigerer, er hat wenig Vorwissen und eine geringe Aufgeschlossenheit.

### Der Unsichere

Der Unsichere hat wenig Vorwissen zum Thema Smartphone und ist daher vorsichtig und zurückhaltend in dessen Bedienung. Trotzdem hat diese Persona Interesse daran, das Thema Smartphone besser zu verstehen und ist ihm gegenüber aufgeschlossen. Die meisten Teilnehmer eines freiwilligen Workshops sollten dieser Persona entsprechen. Für diese Persona sollten die Organisatoren verständlich Erklären und Geduld an den Tag legen. Die Zielbewegung mit dieser Persona ist die Positionierung im dritten Quadranten, indem vorrangig Wissen vermittelt wird.

## Der Unsichere

### *“Das Smartphone meiner Frau habe ich kaum benutzt“*



Name: Helmut Winkler  
Alter: 75  
Status: Verheiratet  
Wohnort: Kleinstadt (12.000 Einwohner)

**Erfahrungen mit dem Smartphone:**

- Hat kein eigenes Smartphone
- Daher kaum Erfahrungen gesammelt
- Frau hat aber Smartphone, daher aufgeschlossen

Oranger Kreis = Status der Persona bevor dem Workshop  
Schwarzer Pfeil = Zielbewegung der Persona durch den Workshop

**Persona-Matrix**

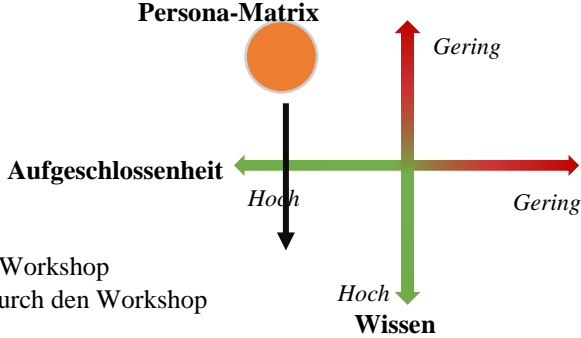


Abbildung 3: Beschreibung der Zielgruppen Persona „der Unsichere“.

### Die Skeptikerin

Die Skeptikerin hat etwas Vorwissen zum Smartphone, ist ihm gegenüber aber nur mittelmäßig stark aufgeschlossen, sprich sie weiß noch nicht so recht ob das Smartphone ihr Leben und ihre Kommunikation mit anderen positiv beeinflussen kann. Vielleicht hatte sie schon einmal ein Smartphone, kam damit aber schlecht zurecht und ist seitdem skeptisch. Für die Organisatoren des Workshops ist im Umgang mit einer/ einem

Skeptiker/in das oberste Gebot, die Vorteile der Nutzung eines Smartphones deutlich zu machen und spielerisch geistige Barrieren abzubauen. Die Zielbewegung mit dieser Persona ist die Positionierung im dritten Quadranten, indem Wissen vermittelt und durch Überzeugung Voreingenommenheit abgebaut wird.

## Die Skeptikerin

### “Ich weiß nicht, ob ich das Smartphone überhaupt brauche“



Name: Anke Pfeiffer

Alter: 71

Status: Verwitwet

Ort: Großstadt (130.000 Einwohner)

Erfahrungen mit dem Smartphone:

- Hatte bereits ein Smartphone
- Kam damit nicht zurecht
- Seitdem Skepsis dem Smartphone gegenüber
- Kommunikation mit Familie seit Tod des Mannes gering, Smartphone kann hier als Lösung präsentiert werden

Oranger Kreis = Status der Persona bevor dem Workshop

Schwarzer Pfeil = Zielbewegung der Persona durch den Workshop



**Persona-Matrix**

Aufgeschlossenheit ← Hoch — Gering →

↑ Gering

↓ Hoch

Wissen

Abbildung 4: Beschreibung der Zielgruppen Persona „die Skeptikerin“.

### Der Verweigerer


Der Verweigerer wird wahrscheinlich am seltensten in freiwilligen Workshops anzutreffen sein, es sei denn er wurde zur Teilnahme von Familie oder Freunden gedrängt. Diese Persona benötigt Fingerspitzengefühl von den Organisatoren und stellt die wohl größte Herausforderung dar. Der Verweigerer hat oftmals wenig Vorwissen, gleichzeitig aber eine geringe Aufgeschlossenheit dem Smartphone gegenüber. Auch hier ist es wichtig zu verstehen, warum der Verweigerer eine negative Einstellung dem Smartphone gegenüber zeigt, liegt es an schlechten Vorerfahrungen oder kann die Sorge leicht entkräftet werden? Noch stärker als bei der Skeptikerin ist der Organisator des Workshops hier in der Rolle des Überzeugers. Trotzdem ist es wichtig der Persona des Verweigerers klar zu machen, dass zumindest für die Dauer des Workshops ein gewisses Maß an Aufgeschlossenheit Voraussetzung ist, um nicht der Gefahr zu erliegen sich nur noch um diese Persona zu kümmern und alle anderen Teilnehmer des Workshops zu vernachlässigen. Die Zielbewegung mit dieser Persona ist die Positionierung auf der



linken Seite der Matrix, also in der aufgeschlossenen Seite, dies ist das oberste Ziel. Die Wissensvermittlung liegt nicht im Fokus, da diese nur erfolgreich sein kann, sobald offensichtliche Ressentiments abgebaut worden sind.

## Der Verweigerer

### *“Dieser ganze moderne Kram ist Quatsch“*



Name: Kurt Sauer  
Alter: 82  
Status: Verheiratet  
Ort: Mittelstadt (70.000 Einwohner)

Erfahrungen mit dem Smartphone:

- Hatte noch nie ein Smartphone
- Versteht nicht, wozu man ein Smartphone braucht
- Wird vom Umfeld gedrängt sich mit dem Thema Smartphone zu beschäftigen

Oranger Kreis = Status der Persona bevor dem Workshop  
Schwarzer Pfeil = Zielbewegung der Persona durch den Workshop

**Persona-Matrix**

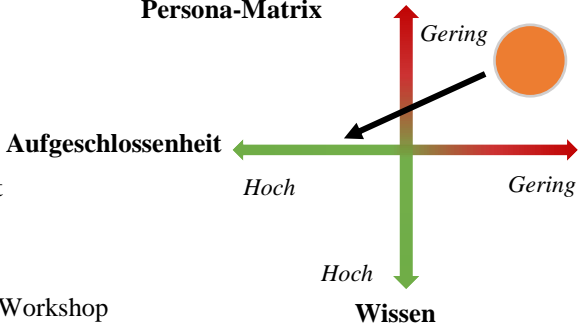


Abbildung 5: Beschreibung der Zielgruppen Persona „der Verweigerer“.

## Fazit

Ein Fünftel der Menschen in Deutschland ist über 65 Jahre alt, Tendenz steigend. Diese Bevölkerungsgruppe bezieht vorwiegend die gesetzliche Rente von durchschnittlich €1.411, wobei sich die neuen den alten Bundesländern immer weiter angleichen. Private Rentenversicherungen werden von den wenigsten in Betracht gezogen, nicht zuletzt wegen ihrem schlechten Ruf als kostenintensiv und wenig Rendite versprechend. Mehr als ein Drittel, der über 60-Jährigen besitzt kein Mobiltelefon und auch die Nutzung sozialer Netzwerke ist deutlich weniger ausgeprägt als in jüngeren Generationen. Besonders interessant für über 60-Jährige sind Gesundheitsthemen.

Diese Diskussion hat drei Personas entwickelt, die Workshop Organisatoren helfen, Teilnehmer zu kategorisieren und dadurch die individuellen Ziele, die der Workshop bei der jeweiligen Person erreichen soll, besser einzuschätzen. Die Personas sind anhand der Persona-Matrix konstruiert, die anhand von zwei Variablen klassifiziert, nämlich die Aufgeschlossenheit dem Smartphone gegenüber und der individuelle Wissensstand. Die

erste Persona ist der Unsichere, der bei einem freiwilligen Workshop am meisten vorkommen dürfte. Diese Persona ist zu Beginn des Workshops im zweiten Quadranten positioniert, was bedeutet, dass sie geringes Vorwissen, aber eine hohe Aufgeschlossenheit vorweist. Daher ist die Zielbewegung dieser Persona die vertikale Verschiebung in den dritten Quadranten durch die effektive Wissensvermittlung. Die zweite Persona ist die Skeptikerin, die anfänglich in der Mitte der Matrix angesiedelt ist, also mittleres Vorwissen hat, z.B. durch erste negativer Smartphone Erfahrungen und daher auch nur mittelmäßige Aufgeschlossenheit mitbringt. Die Zielbewegung dieser Persona ist ebenfalls der dritte Quadrant, wozu neben Wissensvermittlung auch Überzeugungsarbeit nötig ist, die die Vorteile des Smartphones praktisch zeigt und so geistige Barrieren abbaut. Die dritte Persona ist der Verweigerer, der am meisten Fingerspitzengefühl benötigt und zu Anfang im ersten Quadranten positioniert ist, also kaum Vorwissen und eine geringe Aufgeschlossenheit vorweist. Hier ist es zu aller erst wichtig, die Persona in die linke Seite der Persona Matrix zu bewegen, durch Überzeugungsarbeit und praktische Entkräftung von Vorurteilen (durch Zeigen der Vorzüge von Smartphone Funktionsweisen und deren Einbindung in den Alltag). Die Wissensvermittlung ist für diese Persona sekundär, da sie nur erfolgreich sein kann, wenn zuvor geistige Barrieren abgebaut wurden. Wichtig ist, dass die Organisatoren dem Verweigerer klar machen, dass für die Dauer des Workshops eine gewisse Aufgeschlossenheit vorausgesetzt wird, da nicht nur auf das Individuum fokussiert werden kann. Die Gefahr liegt darin, die restlichen Workshop Teilnehmer, also die Unsicheren und Skeptiker zu vernachlässigen, um einen Verweigerer in der Persona-Matrix zu bewegen. Dies darf nicht passieren.

## **3 Praktische Anleitung für Einen „enable digital“ Workshop**

### **3.1 Du als Veranstalter**

#### **3.1.1 Wer Kann es Machen?**

Jeder kann einen Smartphone-Workshop halten, der motiviert ist, digitales Wissen zu vermitteln und Freude an einem generationsübergreifenden Treffen hat. Um jedoch fundiertes Wissen zu teilen, braucht es Vorkenntnisse. Als Richtlinie wird empfohlen, dass man mindestens alle Basis- und alltäglichen Funktionen mit dem Smartphone abdecken kann. Zusätzlich ist es sehr hilfreich, wenn man schon vorher selbst einmal ein Smartphone aus dem Werkszustand eingerichtet hat. Dieses Wissen reicht aus, um ein Großteil der Fragen in einem Anfängerkurs zu beantworten. Falls ein Kurs für etwas fortgeschrittene Smartphone-Nutzer gehalten wird, sollte die eigene Wissensbasis tiefer reichen. Beispielsweise sollte man genauer vertraut sein mit den Einstellungsfunktionen eines Smartphones, wie auch über das integrierte Ökosystem der beiden Betriebssysteme iOS und Android. Oft möchten manche Kursteilnehmer auch einen weiteren Ausblick in die digitale Welt vermittelt bekommen.

*Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass besonderes Interesse den Themen Soziale Medien, Sicherheit im Internet, Online-Shopping, oder Online-Navigationssysteme gelten. Um sich als Referenten vorzubereiten, bieten diese Themen einen guten ersten Anhaltspunkt. Noch effizientere Vorbereitung kann erreicht werden, wenn man die Kursteilnehmer bei der Anmeldung des Kurses fragt, ob Sie noch weitere Themenpräferenzen über das Smartphone hinaus haben. Ein Beispiel-Curriculum kann im Kapitel 3.4.3 eingesehen werden.*

#### **3.1.2 Finde ein Team**

Finde andere Begeisterte, die auch bei Deinem Smartphone-Workshop mitwirken wollen, und stelle ein Team auf. Ein Team bietet viele Vorteile. Jedes Mitglied bringt unterschiedliche Expertise über digitale Themen und den Gebrauch eines Smartphones. Wissen, welches noch erlernt werden muss, kann auf die Teammitglieder verteilt werden, sodass jeder ein Experte für ein Thema wird. Mehrere Referenten sollten den Workshop halten, damit es ein ausgewogenes Betreuungsverhältnis zwischen Teilnehmern und Wissensvermittlern gibt. Dies optimiert den Lerneffekt und ermöglicht es nachhaltige Beziehungen zu den Teilnehmern aufzubauen (genauere Informationen in Kapitel 4.4). Natürlich erleichtert ein Team auch die Vor- und Nachbereitung eines Workshops.

Starte die Suche nach Teammitgliedern in Deinem unmittelbaren Umfeld. Freunde sind auch hier Deine stärksten Unterstützer. Falls Ihr den Workshop im Rahmen eines Projektes oder eines Kurses durchführt, sprecht andere Teilnehmer an. Soziale Medien, wie zum Beispiel Facebook, können auch verwendet werden, um neue Teammitglieder zu finden.

*Aus unserer persönlichen Erfahrung würden wir Teams mit einer Größe von 4 bis 7 Mitgliedern empfehlen, sodass man einen Referenten zu Kursteilnehmer Verhältnis von ca. 1 zu 3 erreicht. Diese Größe kann man gut koordinieren, ermöglicht einen sehr persönlichen Workshop, und bietet ein breites Wissensfeld.*

### **3.1.3 Suche Partner zur Unterstützung**

Es sollte nicht nur ein Team gefunden werden, sondern auch am besten noch eine Institution, die Euch bei Eurem Workshop unterstützt. Falls Ihr den Workshop im Rahmen eines Projektes oder eines Kurses halten wollt, liegt es nahe, sich Unterstützung von der Institution zu holen, die das Projekt oder den Kurs führt. Im Falle, dass Ihr den Smartphone-Workshop unabhängig halten wollt, bietet es sich an, Lerninstitutionen um Unterstützung zu bieten, wie zum Beispiel Universitäten, Fachhochschulen oder Schulen. Natürlich könnten andere öffentliche Einrichtungen oder auch private Unternehmen Interesse haben, Eurem Team und dem Workshop zu helfen. Dies muss jedoch in Einzelfällen erkundigt werden. Wie schon bei der Teamfindung ist es auch bei der Partnerfindung am einfachsten, wenn man in seinem direkten Umfeld anfängt. Direkte Verbindungen oder Kontakte zu den Institutionen bieten die besten Erfolgsaussichten. Es sollte aber auch vor der Ansprache von Institutionen nicht zurückgeschreckt werden, zu denen man keine direkte Verbindung hat.

Eine Institution als Partner bietet einige Vorteile. Sie erweitert das Expertise-Netzwerk des Smartphone-Workshop Teams. Auch kann der Partner potenziell Sach-Ressourcen zur Verfügung stellen, die benötigt werden. Des Weiteren kann bei der ersten Umsetzung des Workshops vor allem das Image und die Reputation der Partnerinstitution den Teilnehmern des Workshops Vertrauen schenken. Den Schritt, zunächst ein Team und erst dann eine Partnerinstitution zu finden, kann man natürlich auch vertauschen und je nach Situation anpassen, da die Institution auch ein ideales Umfeld bietet, um zusätzliche Teammitglieder zu finden.

*Unser Smartphone-Workshop Team hat sich zuerst gebildet. Wir sind eine Gruppe von sechs Freunden, die im gleichen Semester General Management an der EBS Universität studieren. Nachdem wir gemeinsam unsere Ziele besprochen hatten, haben wir im Rahmen eines Projektes bei unserer Universität nach Unterstützung gesucht.*

## **3.2 Über den Veranstaltungsort**

### **3.2.1 Findet Euren Veranstaltungspartner**

Im nächsten Schritt sollte ein Veranstaltungspartner gesucht werden. Dieser Partner ist Euer Gastgeber für den Workshop und nimmt damit eine zentrale Rolle ein. Damit ist gemeint, dass Ihr die Plattform des Veranstaltungspartners nutzen könnt um die Zielgruppe des Workshops zu erreichen. Der Partner sollte Ort des generationsübergreifenden Zusammentreffens sein. Oft bietet der Veranstaltungspartner auch die Räumlichkeiten für den Workshop. Auch hier hilft eine Partnerschaft, um Vertrauen bei den Teilnehmern zu wecken, wenn Ihr den Workshop zum ersten Mal anbietet. Es gibt viele verschiedene Veranstaltungspartner, mögliche Beispiele wären:

- Gemeindehäuser
- Mehrgenerationenhäuser
- Altersheime
- Hilfsorganisationen
- Verbände
- Unternehmen
- Kirchliche Einrichtungen und Verbände

Im ersten Schritt der Suche sollte man lokale Partner in Betracht ziehen, da dies die Organisation und die Zusammenarbeit deutlich vereinfacht. Als Nächstes sollte man bedenken, dass der Partner gut mit (öffentlichen) Verkehrsmitteln zu erreichen ist, wie auch, dass die Institution barrierefrei ist. Dies sind wichtige Voraussetzungen dafür, dass ältere Teilnehmer eine möglichst unbeschwerte Anfahrt haben und auch in den Räumlichkeiten, in denen der Workshop gehalten wird, sich frei bewegen können. Zuletzt sollte darauf geachtet werden, dass der Veranstaltungspartner selbst einen engen Kontakt zu der Zielgruppe von Eurem Smartphone Workshop hat.

*Unser Smartphone Workshop Team hat sich lokale Partner rund um unsere Universität gesucht. Dies war ein Mehrgenerationenhaus und auch ein Seniorenzentrum. Nur in einem der beiden Fälle waren die oben genannten drei Kriterien erfüllt. Beim*

*Seniorenzentrum gab es keine günstige Anbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, jedoch war dies in diesem Falle nicht erforderlich. All unsere Workshop Teilnehmer waren Residenten des Seniorenzentrums und hatten daher keine Anfahrt. Dies soll veranschaulichen, dass man flexibel planen und immer den Veranstaltungspartner individuell betrachten sollte. Zum Beispiel haben viele Verbände und Gemeinde einen Gemeinschaftsbus, mit dem ein Fahrservice für die nicht mobilen Kursteilnehmer eingerichtet werden könnte.*

### **3.2.2 Erster Kontakt**

Der erste Kontakt mit dem Veranstaltungspartner ist sehr wichtig, da dieser einen maßgeblichen Einfluss auf die potenzielle zukünftige Zusammenarbeit hat. Daher sollten einige Regeln der Zusammenarbeit und der Kommunikation beachtet werden:

1. Ein respektvoller Umgang ist zentral für eine harmonische Zusammenarbeit. Bedenkt, dass oftmals die Veranstaltungspartner Ihre Aufgaben auch ehrenamtlich erledigen.
2. Drückt Euer Anliegen klar und deutlich aus, um Missverständnisse zu vermeiden; vergesst aber nicht stets freundlich zu sein.
3. Konflikte können im Laufe der Planung entstehen, jedoch sollten diese schnell in offenen Gesprächen geklärt werden. Da beide Seiten das gleiche Ziel verfolgen, sollte eine Konfliktlösung im gemeinsamen Interesse der Parteien erzielt werden können.
4. Verhaltet euch zuverlässig. In einer Zusammenarbeit ist es von enormer Wichtigkeit, dass man die Vereinbarungen einhält. Falls dies nicht möglich ist, sollte dies offen und rechtzeitig kommuniziert werden, sodass es nicht zum Nachteil von anderen kommt.
5. Schriftlicher Kontakt ist anfänglich angemessen und auch kleinere Dinge kann man leicht via E-Mail klären. Jedoch sind persönliche Treffen deutlich effizienter, wenn es um komplexere Angelegenheiten geht. Aus diesem Grund sollte man nicht abgeneigt sein, persönliche Treffen zu arrangieren. Diese helfen auch gleichzeitig eine Beziehung zwischen dem Workshop Team und dem Veranstaltungspartner aufzubauen.

Dies ist nur eine kleine Aufzählung von einfachen Spielregeln, welche jedoch sehr bedeutsam für eine erfolgreiche und nachhaltige Zusammenarbeit sind. Auch dienen

diese dazu, dass man Vertrauen zwischen dem Veranstaltungspartner und dem Smartphone Workshop Team aufbaut.

Ein erstes Anschreiben könnte wie untenstehend aussehen, jedoch muss natürlich beachtet werden, dass es auf den individuellen Kontext angepasst werden sollte.

### 3.2.3 Beispiel Anschreiben

Sehr geehrte(r) Frau (Herr) [Name],

mir wurde Ihr Kontakt von unserem gemeinsamen Unterstützer, [Name], weitergeben. Wir schreiben Ihnen bezüglich unseres Vorhabens, einen Smartphone Workshop für ältere Menschen kostenfrei zu halten. Für dieses Event wollten wir Sie gerne fragen, ob das [Name der Institution] Interesse hätte unser Veranstaltungspartner zu werden?

Über [Name des Kontaktes] und Ihrer Website haben wir erfahren, dass wir die gleichen Ziele verfolgen. Wie Sie, würden wir gerne generationsübergreifende Treffen veranstalten, bei denen der zentrale Ankerpunkt die Wissensvermittlung ist. Unser Smartphone-Workshop verfolgt das genaue Ziel, [Zielsetzung Eures Smartphone Workshops]... Das Smartphone Workshop Team besteht aus [Beschreibung des Teams] ...

Wäre das [Name der Institution] an solch einer Veranstaltung interessiert? Bitte teilen Sie uns Ihr Interesse an solch einem Projekt mit. Wir würden uns über eine Rückmeldung sehr freuen. Wir sind auch telefonisch erreichbar unter der: [Telefonnummer]

Beste Grüße,

Ihr Smartphone Workshop Team

### 3.3 Kläre die Zentralen Fragen

Wenn der erste Kontakt zu einem Veranstaltungspartner hergestellt ist, sollte im nächsten Schritt schnellstmöglich geklärt werden, ob und wie der Smartphone Workshop durchgeführt werden kann.

*Die folgende Liste ist aus unseren Erfahrungen entstanden und beinhaltet die wichtigsten Fragen aus unserer Perspektive. Natürlich ist die Liste nicht vollständig und dient als eine führende Unterstützung. Man sollte jedoch immer die eigene Situation bedenken und dementsprechend die Fragen anpassen oder gar ganz andere Fragen stellen.*

**Rahmenbedingungen:**

- Was sind die gemeinsamen Ziele, welche das Smartphone Workshop Team und der Veranstaltungspartner erreichen möchte?
- Passt der Workshop in das Angebot des Veranstaltungspartners?
- Welche Zielgruppe würde für einen Workshop in Frage kommen?
- Was für ein Schwierigkeitsgrad sollte der Workshop haben?
- Wer kümmert sich um die Ansprache und Anmeldung der Teilnehmer?
- Wer hat die Verantwortung für das „Marketing“ für den Workshop, damit die Zielgruppe aufmerksam auf das Angebot wird? (Beispiel: Workshop Team kümmert sich um den Inhalt und der Veranstaltungspartner um die Verbreitung)
- Wie viele Teilnehmer sollte es in dem Workshop geben? (Wir empfehlen ein Verhältnis von einem Referenten zu drei Kursteilnehmern (1:3))
- Ist die Teilnehmeranzahl zu vereinbaren mit den räumlichen Begebenheiten?
- Wie sind die räumlichen Begebenheiten?
- Kann man ein abschließendes gemeinsames Essen oder Kaffeetrinken organisieren?

**Spezifische Fragen zum Workshop (entstehen im Laufe der Zusammenarbeit):**

- Gibt es spezielle Lernwünsche von den Kursteilnehmern?
- Auf welche Telefone oder Betriebssysteme sollte man sich konzentrieren?
- Gibt es ein Update zu den Teilnehmerzahlen?
- Benötigen einige Kursteilnehmer eine besondere Betreuung (z.B. wegen Krankheiten)?

### **3.4 Plane den Workshop**

Die Planung des eigentlichen Workshops ist das Herzstück Eurer Arbeit und erfordert wahrscheinlich am meisten Zeit. Im Folgenden wollen wir im Detail erklären, welche Themen Ihr bei der Planung Eures Workshops bedenken solltet.

#### **3.4.1 Der Zeitliche Rahmen des Workshops**

Eine erste wichtige Weichenstellung ist der zeitliche Rahmen des Workshops. Wie oft und wie lange soll der Workshop stattfinden? Grundsätzlich ist dies eine Entscheidung, die Ihr im Hinblick auf Eure eigenen sonstigen Verpflichtungen, aber auch im Hinblick auf Euer Zielpublikum treffen solltet. Es ist nämlich wichtig, dass Ihr selbst zu allen festgelegten Terminen erscheinen könnt, um eine vertrauensvolle Beziehung zur Institution herzustellen und die Teilnehmer nicht zu enttäuschen. Auch ist es von großer Bedeutung, welchen Leuten Ihr im Workshop begegnen werdet. Als Faustregel gilt



sicherlich, dass ältere Menschen tendenziell eine kürzere Aufnahmespanne haben werden und ein zu langer Workshop daher keinen Mehrwert bietet. Grundsätzlich lassen sich zwei zeitliche Formate gut nutzen, auf die im Folgenden eingegangen wird. Beide haben wir bereits in der Praxis erprobt.

#### 3.4.1.2 Workshop als Blockveranstaltung

Der Workshop als Blockveranstaltung erfordert von den Teilnehmern und auch von Euch über einen längeren Zeitraum Konzentration und Engagement. Bei dieser Form des Workshops ist es zum Beispiel denkbar, dass der Termin morgens um 10 Uhr beginnt und um 16 Uhr nachmittags endet. Am nächsten Tag ist der Ablauf gleich. Somit wäre bei dieser zeitlichen Einteilung der Workshop nach zwei Tagen vorbei und das Wissen wäre kompakt vermittelt worden. Dies kann den Vorteil haben, dass die Teilnehmer das Gelernte direkt im Zusammenhang zueinander lernen und es sich merken, da kein längerer Zeitraum zwischen den Veranstaltungen liegt. Auf der anderen Seite, ist zu bedenken, dass eine längere Aufnahmespanne bei den Teilnehmern vorausgesetzt wird.

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnersta	Freitag	Samstag	Sonntag
Workshop Teil I	Workshop Teil II Gemeinsames Abschluss- essen					

#### 3.4.1.2 Wöchentlich Wiederkehrender Workshop

Der Workshop als wöchentlich wiederkehrende Veranstaltung entzerrt die Wissensvermittlung und begrenzt sie auf weniger Stunden (z.B. je 1-2 Stunden) pro wöchentlich aufeinander folgenden Termin (z.B. vier Termine, also einen Monat). Diese Form der zeitlichen Gestaltung hat den Vorteil, dass Ihr als Veranstalter mehr Zeit habt, zwischen den einzelnen Workshops Änderungen am Material und der Pädagogik vorzunehmen und somit besser auf die Teilnehmerwünsche reagieren könnt. Außerdem könnte es bei einigen Teilnehmern zu besseren Lernergebnissen führen, wenn diese in der längeren Pause zwischen den Terminen das Erlernte praktisch anwenden und Erfolgserlebnisse haben, aber auch genauso neue Fragen aufwerfen, die im Workshop

beantwortet werden können. Zudem ist beim wöchentlichen Workshop sicherlich als Vorteil die geringere geforderte Aufmerksamkeitsspanne der Teilnehmer zu nennen.

Montag	Dienstag	Mittwoch	...	Montag	Dienstag	Mittwoch
	Workshop I					Workshop II

*In der Praxis haben wir mit beiden Formaten gute Erfahrungen gemacht, wenn man zuvor die Zielgruppe einschätzen kann. Sprecht darüber unbedingt mit den Vertretern der Einrichtung, in der der Workshops stattfindet, denn diese kennen ihre Bewohner oder Stamm-Teilnehmer. Solltet Ihr euch an externe Leute richten, macht deutlich welche Zielgruppe ihr anspricht. Die Blockveranstaltung ist für ein Publikum zu empfehlen, welches schon ein wenig Vorwissen mitbringt oder über einen längeren Zeitraum aufmerksam und konzentriert bei der Sache bleiben kann und möchte. Der wöchentlich wiederkehrende Workshop haben wir im Seniorenheim erfolgreich erprobt, wo alle Teilnehmer älter als 80 Jahre waren. Hier ist es am sinnvollsten, die Lehreinheiten zu portionieren.*

### **3.4.2 Zeitlicher Ablauf des Workshops**

Der zeitliche Ablauf des Workshops wird zusammen mit dem Veranstaltungspartner geplant. Während des Workshops könnt ihr selbst entscheiden, was ihr wann machen wollt. Im Pädagogik Teil werden wir erklären, wie Ihr Wissen während des Workshops vermitteln könnt. Grundsätzlich empfehlen wir Euch in der Blockveranstaltung Pausen für die Teilnehmer einzuplanen.

*In der Praxis haben wir während einer Blockveranstaltung auch ein gemeinsames Mittagessen zu uns genommen. Hierbei könnt Ihr als Veranstalter in direkten Kontakt mit den Teilnehmern kommen und auch abseits vom Workshop-Inhalt sprechen und sie kennen lernen.*

### 3.4.3 Unterrichtsmaterialien

Für die Durchführung des Workshops empfehlen wir den Einsatz von unterstützenden Materialien. Dazu zählt ein Handout, in dem wichtige Funktionen des Smartphones oder des Laptops bildlich dargestellt und erklärt werden. Somit können die Teilnehmer auch nach Beendigung des Workshops allein ihr Wissen bei Bedarf auffrischen. Zudem kann eine Unterstützung des Workshops durch eine Power-Point-Präsentation hilfreich sein, um allen Teilnehmern Euer Wissen zu vermitteln.

*Aus der Praxis wissen wir, dass es wichtig ist, vorher in Erfahrung zu bringen, wie der Raum, in dem der Workshop stattfinden wird, ausgestattet ist. Gibt es dort einen Videoprojektor („Beamer“), mit dem Ihr Eure Präsentation an die Wand werfen könnt? Auch ist es wichtig, zumindest einige Smartphone-Ladegeräte mitzunehmen, damit alle Teilnehmer funktionstüchtige Geräte haben, falls der Akkustand niedrig ist und sie nicht ein eigenes Ladegerät mitgenommen haben.*

Beispielhaft ist im Folgenden ein Unterrichts-Curriculum für einen Smartphone Workshop zu sehen:

<p><b><u>Tag 1</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellungsrunde (Dein Smartphone und du / Fragerunde)</li> <li>• Generelle Informationen über das Smartphone</li> </ul> <p><i>Einrichten des iPhones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Navigation im Hauptmenü</li> <li>• Organisation vom Schreibtisch</li> <li>• Mobile Daten / Klingelton / Hintergrund / Helligkeit</li> <li>• Bluetooth / W-Lan / Signaltöne &amp; Erinnerungen / Kontakte erstellen</li> </ul>	<p><b><u>Tag 2</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederholung vom Vortag</li> </ul> <p><i>Digitale Kommunikation:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonieren</li> <li>• SMS senden und empfangen</li> <li>• E-Mails schreiben und empfangen</li> <li>• WhatsApp benutzen</li> </ul> <p><i>Fortgeschrittene Funktionen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilder aufnehmen und versenden</li> <li>• Internet benutzen/ Google</li> <li>• Google Maps</li> <li>• Diskussion: Sicherheit im Netz</li> <li>• Offene Fragen</li> <li>• Feedback / Reflexionsrunde</li> </ul>
--	--

### 3.4.4 Pädagogik

Um den Workshop pädagogisch wertvoll durchführen zu können, empfehlen wir eine Ressourcen-bedachte Herangehensweise. Das bedeutet, Ihr solltet Euch, wie bereits im vorigen Absatz beschrieben, informieren, was Euch der Workshop-Standort bietet, im Hinblick auf die technische Ausrüstung, aber auch hinsichtlich Sitzmöglichkeiten und

Tische. Es ist sinnvoll, darauf basierend das pädagogische Konzept des Workshops auszuarbeiten.

In Bezug auf die Wissensvermittlung empfehlen wir zwei verschiedene Stile, die ihre Vor- und Nachteile mit sich bringen, welche im Folgenden erläutert werden.

#### 3.4.4.1 Pädagogik-Stil: Frontalunterricht und Praktische Phasen im Wechsel

Der Frontalunterricht dient als solide Phase der Wissensvermittlung, unterstützt durch Präsentationsfolien und das Referieren. Dies ist besonders bei größeren Gruppen hilfreich, um ein Fundament zu schaffen und allen ein Thema zu erläutern. Der Frontalunterricht allein führt jedoch so gut wie nie zu Lernerfolgen, sondern muss immer durch eine praktische Phase ergänzt werden. Hier werden die Teilnehmer ermutigt, die zuvor gezeigte Funktionalität eines Smartphones, an ihrem eigenen Gerät auszuprobieren. Hier ist es unerlässlich, als Veranstalter des Workshops, auf die Teilnehmer proaktiv zuzugehen und zu assistieren, sowie zu erklären. Durch das Anwenden der Theorie kann ein Lernerfolg bei dem Teilnehmern entstehen.

*Diese Art der Pädagogik haben wir erfolgreich während der Blockveranstaltung erprobt, da hier genug Zeit für Theorievermittlung und praktische Anwendung ist. Wir empfehlen mit genügend Leuten vor Ort zu sein, um eine gute Betreuung der Teilnehmer in den praktischen Phasen zu gewährleisten.*

#### 3.4.4.2 Pädagogik-Stil: Reine Praktische Phase

Besonders bei Teilnehmern mit einer geringen Aufmerksamkeitsspanne, Seh- oder Hörschwierigkeiten kann es sinnvoll sein, keinen Frontalunterricht durchzuführen. Ein Workshop, der eine einzige praktische Phase ist, hat den Vorteil, dass die Teilnehmer sehr individuelle Betreuung erfahren. Damit einhergehend ist die Tatsache, dass die reine praktische Phase die Möglichkeiten bietet, dass jeder Teilnehmer in einem persönlichen Tempo lernt, da keine Frontal-Präsentation den Lernstoff bzw. das Tempo vorgibt. Diese Art des Workshops kann am besten funktionieren, wenn die Teilnehmeranzahl eher gering ist und genug Veranstalter vor Ort, die persönlich unterrichten können.

### 3.4.5 Hinweise zur Pädagogik

Generell ist es wichtig, dass man den Lernerfolg der Teilnehmer nicht zum alleinigen Ziel des Workshops für sich macht, da es zu Enttäuschungen oder Frustration kommen kann. Die Teilnehmer haben oftmals sehr wenig Wissen und Erfahrung im Umgang mit dem Smartphone und sollten Anerkennung erhalten, dass sie etwas Neues

lernen wollen. Dass sie aber nicht innerhalb kürzester Zeit so leicht und problemlos ein Smartphone bedienen werden, wie wir als digital natives, sollte den Veranstaltern klar sein und daher erwartet werden. Geduld und gutes Zuhören sind unerlässlich, genauso wie das ruhige und einfache Erklären von technischen Funktionsweisen. Das empathische Anpassen der eigenen Herangehensweise an das Erklären für jeden Teilnehmer mit den jeweiligen Stärken, Schwächen sowie Stimmungen ist wichtiger Bestandteil der Workshop-Erfahrung für die Veranstalter.

### 3.5 Kritische Auswertung des Workshops

Nach der Durchführung des Workshops empfehlen wir das Einholen von Feedback. Hilfreich dafür ist ein mitgebrachtes Feedbackformular, in der Ihr die Zufriedenheit der Teilnehmer abfragt. Aus den gesammelten Rückmeldungen gilt es im nächsten Schritt Verbesserungsvorschläge und Handlungsänderungen für die Zukunft abzuleiten, die den Workshop besser machen. Ein Beispiel-Feedbackformular haben wir eingefügt.

<p>Was hat mich an dem Workshop begeistert?</p> <p>Was hat mir nicht so gut gefallen oder was gibt es noch zu verbessern?</p> <p>Bitte bewerten Sie die folgenden Fragen auf einer Skala von 5 bis 1 (5 = Trifft vollständig zu, 1 = Trifft überhaupt nicht zu)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Workshopinhalt entsprach den Erwartungen?</li><li>• Der inhaltliche Aufbau war logisch, der „rote Faden“ war erkennbar?</li><li>• Ich habe neue Erkenntnisse erworben und neue Erfahrungen gemacht?</li><li>• Die Veranstalter waren gut vorbereitet?</li><li>• Die Inhalte wurden verständlich erklärt?</li><li>• Auf meine Fragen wurde ausreichend eingegangen?</li><li>• Es gab genügend Raum für eigenes Erarbeiten und Übungen?</li></ul>
---

### 3.6 Lernerfahrungen Reflektieren Durch Perspektivwechsel

Nach einem eher technischen Auswerten des Feedbacks, wie im vorigen Absatz beschrieben, ist es sinnvoll über den Workshop und den Einfluss auf einen selbst zu reflektieren. Im Folgenden haben wir Themen aufgelistet, über die es sich lohnt nach dem

Workshop nachzudenken, um Euch zu verdeutlichen, was Ihr aus der Erfahrung mitgenommen habt.

### **3.6.1 Beziehungen Aufbauen**

Im Workshop trifft Ihr einige fremde Menschen. Auch sind diese Menschen in einer anderen Zeit aufgewachsen und haben bereits einiges an Lebenserfahrung gesammelt. Dadurch haben sie vielleicht andere Ansichten als Ihr. Durch den Workshop erfahrt Ihr vielleicht wie es ist, mit vielen fremden Menschen eine freundschaftliche Beziehung aufzubauen und durch Empathie auf jeden individuell zu reagieren.

### **3.6.2 Eigene Privilegien Erkennen**

Privilegien zu haben, ist nichts, weswegen wir uns schämen müssten. Wir sollten uns nur dessen bewusst sein, dass wir in einigen Bereichen privilegiert sind und dieses Verständnis kann durch einen Workshop geschärft werden. Viele ältere Teilnehmer berichten gerne aus ihrer Vergangenheit und können vielleicht die ein oder andere Lebensweisheit weitergeben. Traut Euch ins Gespräch zu kommen.

### **3.6.3 Aus der Komfortzone Bewegen**

Vor fremden Menschen einen Workshop durchzuführen ist sicherlich etwas, was Ihr nicht jeden Tag macht. Dass Ihr Euch damit aus Eurer sozialen Komfortzone herausbegibt ist etwas sehr Gutes, was Euch in vielen neuen sozialen Situationen helfen wird, angemessen mit ihnen umzugehen.

### **3.6.4 Bewältigung und Umgang mit Konflikt**

Aufgrund der wahrscheinlich vorhandenen Unterschiede zwischen Euch als Veranstaltern und den Teilnehmern oder verschiedenen Erwartungshaltungen kann es zu Konfliktsituationen kommen. Hier könnt Ihr sehen, wie Ihr spontan in so einer Situation reagiert und danach konstruktiv reflektieren, wie Ihr in Zukunft Konflikten begegnen möchtet.

### **3.6.5 Muster für Eine Reflexion**

Das Reflektieren über die Geschehnisse oder Aufgaben, die man erledigt hat, kommt heutzutage sehr oft zu kurz, da alles zügig hintereinander erledigt werden muss. Dies ist nachteilig, da viele Lernerfahrungen erst durch das Reflektieren erkannt bzw. verinnerlicht werden. Um einen leichteren und schnelleren Einstieg zum Reflektieren zu finden, kann man sich an der untenstehenden Struktur zum Reflektieren orientieren. Es

ist jedoch sehr wichtig zu beachten, dass das Reflektieren eine individuelle Aufgabe ist und daher die Struktur als Stütze oder Anreger zu betrachten ist. Diese teilt sich in zwei Teile auf. Der erste Teil beschäftigt sich mit den Erfahrungen, die man über die Laufzeit des Projektes, speziell während der Vor- und Nachbereitungszeit des Workshops, gesammelt hat. Der zweite Teil untersucht ausschließlich die Erfahrungen während des Workshops. Hierbei ist es das Ziel, die Interaktionen mit den Kursteilnehmern zu hinterfragen und die persönlichen Erfahrungen in einen größeren Kontext zu rücken. Die Struktur wurde von dem „Learning Journal“ aus der Socio-Cultural-Impact Vorlesung an der EBS Universität von Professor Dr. Kreikebaum adaptiert:

### **Reflexion Über die Workshop Erfahrung**

#### 1. Vor- und Nachbereitung des Smartphone Workshops während des Semesters

- Was war die Zielsetzung des Teams?
- Habt Ihr diese Ziele erreicht? Wieso habt die Ziele (nicht) erreicht?
- Was für Aufgaben mussten für die Vor- und Nachbearbeitung bewältigt werden?
- Was waren Deine persönlichen Lernerfahrungen?
- Wie kannst Du diese Lernerfahrungen auf andere Situationen transferieren?

#### 2. Erfahrungen während des Workshops

- Was ist vorgefallen?
  - Was waren Deine Aufgaben?
  - Beschreibe was heute passiert ist und wie du Dich davor und danach gefühlt hast.
- Was bedeutet dies?
  - Was kannst Du von den Geschehnissen abstrahieren?
  - Wie interpretierst Du die Vorfälle aus deinem Service? Was kannst Du daraus schließen?
- Was machen wir nun mit diesen Erkenntnissen?
  - Was kannst Du aus diesen Vorkommnissen lernen und wie kannst Du diese Lernerfahrungen auf andere Situationen transferieren?
  - Was kannst du von deinen Lernerfahrungen zukünftig anwenden?

Beispiele von Lernerfahrungen könnt Ihr auf unserer Webseite ([www.enabledigital.jimdofree.com](http://www.enabledigital.jimdofree.com)) unter „Was wir gemacht haben“ einsehen. Die vollen Erfahrungsberichte sind dort auch zum Download verfügbar.



## Quellenverzeichnis

### Diskussion „Demographischer Wandel“:

Herausforderung Digitaler und Demografischer Wandel. (2017). *Deutsche Seniorenliga e.V.* Entnommen von: <https://www.deutsche-seniorenliga.de/aktuelles/pressemeldungen/331-herausforderung-digitaler-und-demografischer-wandel.html>

Hübner, M. (2019). Wie man vom digitalen Wandel nicht abhängig wird. *SWR aktuell*. Entnommen von: <https://www.swr.de/swraktuell/rheinland-pfalz/Wie-man-vom-digitalen-Wandel-nicht-abgehaengt-wird,silversurfer-100.html>

Schreiner, L. (2018). Die neusten Fakten über Deutschlands Senioren. *Der Tagesspiegel*. Entnommen von: <https://www.tagesspiegel.de/gesellschaft/panorama/zahlen-zum-demografischen-wandel-die-neuesten-fakten-ueber-deutschlands-senioren/23204766.html>

Statistisches Bundesamt. (2017). Mitten im demografischen Wandel. *Statistisches Bundesamt*. Entnommen von: [https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/\\_inhalt.html](https://www.destatis.de/DE/Themen/Querschnitt/Demografischer-Wandel/_inhalt.html)

Vertrauen älterer Menschen in die Digitalisierung fördern. (2018). *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend*. Entnommen von: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/vertrauen-aelterer-menschen-in-die-digitalisierung-foerdern/123736>

### Diskussion „Pflegetotstand“:

Arbeitsmarktsituation im Pflegebereich. (2019). *Bundesagentur für Arbeit*. Entnommen von: <https://statistik.arbeitsagentur.de/StatischerContent/Arbeitsmarktberichte/Berufe/generische-Publikationen/Altenpflege.pdf>

Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Pflege. (2019). *Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege*. Entnommen von:

[https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Demografischer-Wandel/Auswirkungen-auf-die-Pflege/Auswirkungen\\_Pflege.html](https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Demografischer-Wandel/Auswirkungen-auf-die-Pflege/Auswirkungen_Pflege.html)

Friedrich, T. & Bombosch, F. (2019). Betreuungsschlüssel ohne Wirkung. *Tagesschau*. Entnommen von: <https://www.tagesschau.de/investigativ/rbb/kliniken-personal-101.html>

Intergration und Teilhabe älterer Menschen in der Gesellschaft. (2010). *United Nations Economic Commission for Europe*. Entnommen von: [https://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/\\_docs/age/2010/Policy-Briefs/4-Policybrief\\_Participation\\_Ger.pdf](https://www.unece.org/fileadmin/DAM/pau/_docs/age/2010/Policy-Briefs/4-Policybrief_Participation_Ger.pdf)

Möller, T. (2017). Was sich im deutschen Pflegesystem ändern muss. *Vorwärts*. Entnommen von: <https://www.vorwaerts.de/artikel/deutschen-pflegesystem-aendern>

### **Diskussion „Digitale Technik als Stütze für Senioren im Alltag“:**

Biniok, P., Menke, I. & Selke, S. (2016). *Ageing and Technology – Social Inclusion of Elderly People in Rural Areas by Social and Technological Mechanisms*. Bielefeld: Transcript Verlag.

Bitkom Research (2019a). Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland in den Jahren 2009 bis 2018 (in Millionen). In *Statista*. Zugriff am 30. Mai 2019, von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/198959/umfrage/anzahl-der-smartphonenuutzer-in-deutschland-seit-2010/>

Bitkom Research (2019b). Anteil der Smartphone-Nutzer in Deutschland nach Altersgruppe im Jahr 2017. In *Statista*. Zugriff am 30. Mai 2019, von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/459963/umfrage/anteil-der-smartphonenuutzer-in-deutschland-nach-altersgruppe/>

Blackman, S., Matlo, C., Bobrovitskiy, C. & Waldoch, A. (2015). Ambient Assisted Living Technologies for Aging Well: A Scoping Review. *J. Intelligence Systems*. Zugriff am 30. Mai 2019, von [https://www.researchgate.net/publication/276867067\\_Ambient\\_Assisted\\_Living\\_Technologies\\_for\\_Aging\\_Well\\_A\\_Scoping\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/276867067_Ambient_Assisted_Living_Technologies_for_Aging_Well_A_Scoping_Review)

Deutsches Statistisches Bundesamt (2017). *Pflegestatistik – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung – Deutschlandergebnisse*. Zugriff am 30. Mai 2019, von

[https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/pflege-deutschlandergebnisse-5224001179004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/pflege-deutschlandergebnisse-5224001179004.pdf?__blob=publicationFile&v=5)

Groll, T. (2018). Altenpflege: Der Pflege gehen die Kräfte aus. *Die Zeit* (online Artikel).

Zugriff am 30. Mai 2019, von [https://www.zeit.de/wirtschaft/2018-](https://www.zeit.de/wirtschaft/2018-04/fachkraeftemangel-altenpflege-deutschland-statistik)

[04/fachkraeftemangel-altenpflege-deutschland-statistik](https://www.zeit.de/wirtschaft/2018-04/fachkraeftemangel-altenpflege-deutschland-statistik)

Guhien, B. (2016). *Ageing and Technology – Making Space for Ageing: Embedding Social and Psychological Needs of Older People into Smart Home Technology*.

Bielefeld: Transcript Verlag.

Holmén, K., & Furukawa, H. (2002). Loneliness, health and social network among elderly people. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, Vol. 35(3), pp. 261–274.

Zugriff am 30. Mai 2019, von [https://doi.org/10.1016/S0167-4943\(02\)00049-3](https://doi.org/10.1016/S0167-4943(02)00049-3)

Kachouie, R., Sedighadeli, S., Khosla, R. & Chu, M. T. (2014). Socially Assistive Robots in Elderly Care: A Mixed Method Systematic Literature Review. *International Journal of Human-Computer Interaction*, No. 20, pp. 369-393.

Kossecki, P. & Borcuch, A. (2014). *Digital, Social and Financial Exclusion Among Elderly People*. Jan Kochanowski University and The Polish National Film, Television and Theatre School. Zugriff am 30. Mai 2019, von

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2482052](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2482052)

Steinke, F., Ingenhoff, A. & Fritsch, T. (2014). Personal Remote Assistance in Ambient Assisted Living – Experimental Research of Elderly People’s Trust and Their Intention to Use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, No. 30, pp. 560-567.

Van Dijk, J. (2006). *The Network Society* (2. Ausgabe). London: Sage Publications

Waschinski, G. & Specht, F. (2019, January 7<sup>th</sup>). 40.000 unbesetzte Stellen – Pflegenotstand in Deutschland weitet sich aus. *Handelsblatt* (online Artikel). Zugriff am 30. Mai 2019, von

<https://www.handelsblatt.com/politik/deutschland/gesundheitspolitik-40-000-unbesetzte-stellen-pflegenotstand-in-deutschland-weitet-sich-aus/23835088.html?ticket=ST-1453650-ywMSNwogG11yft0PKHIj-ap2>

Weinberger, N., Krings, B. J. & Decker, M. (2016). *Ageing and Technology – Enabling a Mobile and Independent Way of Life for People with Dementia*. Bielefeld: Transcript Verlag.

### **Diskussion „Folgen und Risiken der Smartphone Nutzung“:**

Antz, E. M., Frieters, N., Scheunpflug, A., & Franz, J. (2009). *Generationen lernen gemeinsam: Methoden für die intergenerationelle Bildungsarbeit*. Bielefeld, Deutschland: W. Bertelsmann Verlag. [https:// doi.org/10.3278/6001988w](https://doi.org/10.3278/6001988w)

Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Smartphone use, work-home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440. Zugriff von <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x>

Bitkom Research (2019). Anteil der Smartphone-Nutzer in Deutschland nach Altersgruppe im Jahr 2017. In *Statista*. Zugriff am 30. Mai 2019, von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/459963/umfrage/anteil-der-smartphone-nutzer-in-deutschland-nach-altersgruppe/>

Bogner, B. (2016, 19. Juli). Das Smartphone Nutzerverhalten der Generation Y. *Wallstreet-online*. Zugriff am 10. Juni 2019, von <https://www.wallstreet-online.de/nachricht/8772382-studie-smartphone-nutzerverhalten-generation-y>

Gruenderszene (n.d.). Generation Y. Zugriff am 10. Juni 2019, von [https://www.gruenderszene.de/lexikon/begriffe/generation-y?interstitial\\_click](https://www.gruenderszene.de/lexikon/begriffe/generation-y?interstitial_click)

Huber, T., & Rauch, C. (2013). Generation Y: Das Selbstverständnis der Manager von morgen. *Signium International*. Zugriff am 10. Juni 2019, von [https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Auftragsstudien/studie\\_generation\\_y\\_signium.pdf](https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Auftragsstudien/studie_generation_y_signium.pdf)

lagfa bayern e.V. (n.d.). Generationenübergreifendes Lernen und Bürgerschaftliches Engagement: Wie der Zusammenhalt innerhalb der Generationen und in unserer Gesellschaft gestärkt werden kann. Zugriff am 10. Juni 2019, von [https://lagfa-bayern.de/fileadmin/pdf-Dateien/Materialien/lagfa\\_Handbuch\\_GUEL\\_web.pdf](https://lagfa-bayern.de/fileadmin/pdf-Dateien/Materialien/lagfa_Handbuch_GUEL_web.pdf)

Ludescher, M., Simon, G., & Waxenegger, A. (2016). Intergenerationelles Lernen. Ein Leitfaden für die wissenschaftliche Weiterbildung in der nachberuflichen Lebensphase (barrierefreie Version). *Universität Graz*. Zugriff am 10. Juni 2019, von [https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/5/1/CH3434/CMS1497267489463/intergenerationelles\\_lernen.\\_leitfaden\\_fuer\\_die\\_wiss.\\_weiterbildung\\_in\\_der\\_nachberuflichen\\_lebensphase.pdf](https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/6/5/1/CH3434/CMS1497267489463/intergenerationelles_lernen._leitfaden_fuer_die_wiss._weiterbildung_in_der_nachberuflichen_lebensphase.pdf)

Spitzer, M. (2015). Smartphones, Angst und Stress. *Nervenheilkunde*, 34, 591-600. Zugriff am 10. Juni 2019, von [http://www.znl-ulm.de/Veroeffentlichungen/Geist\\_und\\_Gehirn/NHK15\\_Smartphones\\_Angst\\_Stress.pdf](http://www.znl-ulm.de/Veroeffentlichungen/Geist_und_Gehirn/NHK15_Smartphones_Angst_Stress.pdf)

Spitzer, M. (2018a). Smartphone und Depression: Ursache oder Therapie?. *Nervenheilkunde*, 37(01), 7-15. Zugriff von DOI: 10.1055/s-0038-1631165

Spitzer, M. (2018b). *Die Smartphone-Epidemie: Gefahren für Gesundheit, Bildung und Gesellschaft*. Stuttgart, Deutschland: Klett-Cotta.

WiDO (2018). Arbeitsunfähigkeitstage aufgrund von Burn-out-Erkrankungen\* in Deutschland in den Jahren 2004 bis 2017 (je 1.000 AOK-Mitglieder). In *Statista*. Zugriff am 10. Juni 2019, von <https://de-statista.com/statistik/daten/studie/239869/umfrage/arbeitsunfaehigkeitstage-aufgrund-von-burn-out-erkrankungen/>

### **Diskussion „Unsere Zielgruppe: Die Generation 65+ in Deutschland“:**

„Verbraucherzentrale“: Brauche ich eine private Rentenversicherung? (n.d.). Retrieved from <https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/brauche-ich-eine-private-rentenversicherung>

Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Alterssicherungsbericht 2016. (2016). Retrieved from [http://www.portal-sozialpolitik.de/uploads/sopo/pdf/2016/2016-10-31\\_BMAS\\_Alterssicherungsbericht\\_2016.pdf](http://www.portal-sozialpolitik.de/uploads/sopo/pdf/2016/2016-10-31_BMAS_Alterssicherungsbericht_2016.pdf)

Deutsche Rentenversicherung: Rentenversicherung in Zeitreihen. (2018). Retrieved from [https://www.deutsche-rentenversicherung.de/Allgemein/de/Inhalt/6\\_Wir\\_ueber\\_uns/03\\_fakten\\_und\\_zahlen/03](https://www.deutsche-rentenversicherung.de/Allgemein/de/Inhalt/6_Wir_ueber_uns/03_fakten_und_zahlen/03)

[\\_statistiken/02\\_statistikpublikationen/03\\_rv\\_in\\_zeitreihen.pdf?\\_blob=publicationFile&v=22](#)

Häusel, H., & Henzler, H. (2018). Buyer Personas: Wie man seine Zielgruppen erkennt und begeistert. Freiburg: Haufe Gruppe.

Statista: Generation 60plus - Nettoeinkommen in Deutschland im Jahr 2018. (2018). Retrieved from <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/881968/umfrage/umfrage-der-generation-60plus-zum-nettoeinkommen-in-deutschland/>

Statistisches Bundesamt: Private Haushalte in der Informationsgesellschaft – Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien. (2019). Retrieved from [https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400187004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/IT-Nutzung/Publikationen/Downloads-IT-Nutzung/private-haushalte-ikt-2150400187004.pdf?__blob=publicationFile&v=4)

Statistisches Bundesamt: Rund jede fünfte Person in Deutschland ist 65 Jahre oder älter. (2018). Retrieved from [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/09/PD18\\_370\\_12411.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/09/PD18_370_12411.html)

Vuma Touchpoints. (2018). Retrieved from <https://www.vuma.de/>