



TransInno_LSA

Verbundprojekt der Hochschulen
Harz · Magdeburg-Stendal · Merseburg



Die Smartphone-Sprechstunde als Türöffner zur Wohnberatung

Erfahrungen aus dem Projekt VTTNetz an der Hochschule Harz

Beitrag des Teilvorhabens VTTNetz

zum bundesweiten Austauschtreffen der Wohn- und Technikberatenden

ZOOM, 23.06.2022

Agenda

- 1. Das Teilvorhaben VTTNetz**
- 2. Digitaler Kompetenzaufbau** im Reallabor TAKSI:
Ergebnisse nach vier Jahren Smartphone-Sprechstunde
- 3. Ergebnisse der Gruppendiskussion:**
Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt

1 Das Projekt VTTNetz

Überblick

Innovationsnetzwerk Vernetzte Technikberatung und Techniknutzung (VTTNetz)

- Hochschule Harz (Wernigerode / Halberstadt)
- Laufzeit: 01/2018 – 12/2022
- Teilvorhaben im Third Mission-Projekt TransInno_LSA
- Projektziele:
 - Aufbau eines Netzwerks Technikberatung im Harzkreis
 - Unterstützung der Professionalisierung der Technikberatung in der Bundesrepublik



2 Digitaler Kompetenzaufbau als Türöffner

Bildung, Information und Beratung



2 Digitaler Kompetenzaufbau als Türöffner

Spill-over-Effekte mit Small-Talk stimulieren



- Von 420 Beratungsvorgängen zwischen Oktober 2018 und Juni 2022 waren 366 Beratungsvorgänge zu digitalem Kompetenzaufbau
- direkte Nachfrage (n=54) nach den Angeboten der Wohn- und Technikberatung bleibt dem gegenüber deutlich zurück

2021:

- 111 Veranstaltungen (davon 74 x Smartphone-Sprechstunde)
- von 74 Individual-Beratungen -> 8 anlassbezogene
- > **30 präventive Spill-over-Fälle**

➤ ALLE Spill-over-Effekte sind auf informelle Gespräche **nach** der eigentlichen Beratung zurückzuführen (Bedeutung Smalltalk, aktives Zuhören, Ratgeber)

2 Digitaler Kompetenzaufbau als Türöffner

Beispiele für Spill-over-Effekte

- Klientin, 80 Jahre alt, ist sturzgefährdet, mehrfach gestolpert, hat Herzinsuffizienz, wohnt aktuell im vierten Stock und kann schlecht laufen
- hat sich nach Smartphone-Sprechstunde unterfahrbare Küche und barrierefreies Bad angeschaut

- Klientin, 87 Jahre alt, hat Bad besichtigt, informiert sich im Sanitätshaus über Toilettensitzerhöhung, möchte sie vom Arzt verordnen lassen; zudem Beratung zu Haltegriffen -> fragt bei WWG nach Haltegriff zum Balkon (Zitat: "Das ist eine tolle Sache, danke, dass Sie mir das gezeigt haben! Das werde ich anbauen lassen!")

- Klientin, 74 Jahre alt, Haus ist bereits altersgerecht umgebaut (Rampen, barrierefreies Bad), da die eigene Mutter zuvor in dem Haus gepflegt wurde bis zum Tod
- spontane Unterhaltung über Technik, die sie zuhause nutzt -> Interesse an Klingelerweiterung, weil sie ihre Klingel nicht immer hört und Besuch verpasst
- JA zeigt Honeywell und Friedland-Klingelverstärker -> begeistert davon, will es nachkaufen

2 Digitaler Kompetenzaufbau als Türöffner

Einbindung von Ehrenamtlichen

- Kooperation mit vier ehrenamtlichen Technikbotschafter:innen
- alle technisch interessiert aufgrund Erwerbsbiografien, Hobbys
- Ehrenamtliche übernehmen digitalen Kompetenzaufbau - Hauptamtliche koordinieren Termine und Abläufe, sind Ansprechpartner im Netzwerk
- Regelmäßiger Austausch in Workshops (Labortagen) und Einbeziehung in Forschungsformate
- Teilnahme an Förderprojekten (BAGSO KI-Projekt)



3. Ergebnisse der Gruppendiskussion

Befragung von ehren- und hauptamtlichen Senioren-Technik-Berater:innen

Thema: Übergänge Smartphone- zur Wohnberatung

Gliederung

1. Forschungsinteresse
2. Methodik und Sampling
3. Zentrale Befunde
4. Schlussfolgerungen



3.1 Forschungsinteresse

1. Wie vollziehen sich in der Smartphone-Sprechstunde thematische Übergänge zur Wohnberatung aus Sicht von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Senioren-Technik-Berater:innen?
2. Welche spezifischen Erfahrungen machen ehrenamtliche und hauptamtliche Berater:innen?
3. Was brauchen insbesondere ehrenamtliche Berater:innen, um kompetent Übergänge zur Wohnberatung zu gestalten?

3.2 Methodik

Gruppendiskussionsverfahren

Sampling

- Geschlechterverhältnis: 3 Frauen und 3 Männer
- Alter: 24 – 74 Jahre, primär Senior:innen
- drei Senioren-Technik-Berater, eine Senioren-Technik-Beraterin, eine studentische Hilfskraft und eine hauptamtliche Beraterin
- Befragte besitzen höhere Bildungsabschlüsse und sind sozial und zivilgesellschaftlich durch weiteres Engagement gut eingebunden
- Die männlichen Befragten verfügen über mehrjährige Beratungserfahrung (Smartphone-Sprechstunde).

3.3 Zentrale Befunde

I. Wohnberatung ist mit negativen Altersbildern besetzt

11 Bm: (unverständlich) die Leute schauen schon, was (hier?) alles an
12 ich sag mal in Anführungsstrichen Jerümpel rumsteht und fragen
13 dann natürlich auch was ist das denn und wa- wie und naja man
14 sollte dann auch mal die Zeit sich noch nehmen vielleicht eine
15 Viertelstunde oder so, wenn sie denn Interesse haben auch mal
16 sie in die Toilette zu führen und zu zeigen welche Möglichkeiten
17 es gibt altersgerecht halt eben sein, seine Toilette oder seine
18 Sanitärräume einzurichten oder Hilfen in ner- im Haushalt,
19 beispielsweise in der Küche oder so das interessiert die Leute
20 auch.+ Aber wenn man merkt, dass also halt der Fokus nur auf
21 Handy ist oder so dann lässt man das natürlich auch.

3.3 Zentrale Befunde

II. Übergänge von der Smartphone- zur Wohnberatung sind für ehrenamtliche Berater*innen ein Orientierungsproblem

24 Am: Die Leute kommen zwar, die sehen das zwar alles was hier ist,
25 vielleicht kommt auch mal die Frage was ist das denn aber das
26 man die gezielt dahin führt kaum. Die haben ihr Handy, das
27 Problem und dann // Df: Die kommen halt meistens- // alles
28 andere interessiert nicht so sehr. Df: //ne //| +

29 Gf: Wenn man anspricht dann wird auch oft gesagt ich hab ne schöne
30 Wohnung ich komme da zurecht,

31 Bm: L mhm J

32 Am: L ja J

33 Gf: ich brauche das alles nicht.

34 Bm: L Kamen aber auch schon Leute die nur

35 Gf: (unverständlich) weg.

36 Cm?: Lsich um die Wohnung gekümmert haben ne also das war auch schon
37 dabei. J

38 Gf: LNe die (ist?) vorher schon-

39 Am: L aber wenig ne? J

40 Bm: L aber ganz wenig (ja?). J

3.3 Zentrale Befunde

III. Klientenorientierte Beratung (Hilfe zur Selbsthilfe) folgt nicht den Logiken des Marktes

47 Df: mit welchem Ziel man herkommt. Ich glaube // Gf: ja // wenn ich
48 jetzt sage (mal?) ich habe ein Problem, gehe jetzt gleich mal
49 zur Telekom oder keine Ahnung was und möchte gerne mein Problem
50 behoben dann ist man ja resistent für alles andere wenn die
51 einem // Gf: ja // noch was sage mal in dem Fall aufschwätzen
52 wollen // Bm: mhm // das ist ja dann hier denken die vielleicht
53 genau das Gleiche man muss sich ja mal in die Situation begeben.

negativer Horizont mit Relationierung und Abgrenzung zum Markt
und Aufscheinen des Orientierungsproblems

3.3 Zentrale Befunde

VI. Strategische und legitime Impulse für Übergänge zur Wohnberatung

64 Ef: Ich habe angefangen zu sagen am Ende der Beratung, wenn die
65 einen Fragen was können wir Ihnen Gutes tun oder so, wenn die
66 fünf Euro irgendwo hinstecken wollen, in die Sauerkrautdose ja,
67 // alle: @(.)@// habe ich gesagt ne danke, ich würde Ihnen jetzt
68 gerne einfach nur eine Sache zeigen und das ist der Lohn und das
69 wird dann aber angenommen, wenn ich denen vorher erkläre unser
70 Ziel ist ja gar nicht den Leuten Whatsapp zu erklären, unser
71 Ziel ist sie hier zu- ihnen die Augen zu öffnen für so ein paar
72 Dinge die ihnen vielleicht den Alltag erleichtern können, ah.
73 Also den- den Leuten gegenüber so ehrlich wie möglich zu sein
74 und zu sagen ja, die Smartphonesprechstunde die gibt's aber die
75 hat halt auch einen ganz spezifischen Hintergrund. Den lege ich
76 ihnen gerne offen. // ?m: mhm // Weil mein Ziel ist es sie hier

77 für Wohnberatung zu begeistern. Und die ist gar nicht so
78 langweilig und öde wie sie jetzt vielleicht vor dieser
79 Smartphonesprechstunde gedacht haben // Am & Df: mhm // so und
80 dann ist eigentlich die Offenheit schon so für diesen fünf
81 Minuten die ich mir dann erbettete, die ist dann da und nicht
82 selten kommt man dann vom hundertsten ins tausendste. Und da
83 kommt dann doch noch- wenns für die Schwiegermutter ist

3.4 Schlussfolgerungen

1. Subjektive Haltungen zur Wohnberatung und eigene Altersbilder sollten in Gruppensettings expliziert und reflektiert werden.
2. Innerhalb der Gruppe der Senioren-Technik-Berater:innen bedarf es einer lösungsorientierten Diskussion hinsichtlich auftretender Orientierungsprobleme: Smartphone- vs./ und Wohnberatung.
3. Ehrenamtliche Smartphone-Sprechstunde ist keine Dienstleistung (Marktlogik i.S.v. Tauschgesellschaft), sondern ein kostenloses Angebot zur Hilfe zur Selbsthilfe (professionelles Selbstverständnis).
4. Weiterbildungsbedarfe von ehrenamtlichen Senioren-Technik-Berater:innen bzgl. reflexiver Gesprächsführung: Suche nach smarten Strategien, um Übergänge von der Smartphone- zur Wohnberatung professionell zu meistern.



Projektleitung:

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum

Telefon +49 3943 – 659 435

E-Mail bapfelbaum@hs-harz.de

FB Verwaltungswissenschaften

Domplatz 16

38820 Halberstadt

www.hs-harz.de/bapfelbaum

Projektwebseite:

www.innovativ-altern.de

Martin Nowak M.A.

Telefon +49 3943 – 659 729

E-Mail mnowak@hs-harz.de

Julia Angelov B.A.

Telefon +49 3943 – 659 724

E-Mail jangelov@hs-harz.de

Postadresse:

Friedrichstraße 57-59

38855 Wernigerode

Besuchsadresse:

Forckestraße 5

38855 Wernigerode