

# Digital- Lotsen

Ehrenamtliche Hilfe und Informationen für digitale Zugänge

Ein Ergebnis der Open-Sozial - Plattform für soziales Engagement im Landkreis Miltenberg

KAB sozial & gerecht

Kontakt: Michael Göb

c/o KAB-Geschäftsstelle

Treibgasse 26

63739 Aschaffenburg

Tel. 06021-392-140

E-Mail: [kontakt@sozialundgerecht.com](mailto:kontakt@sozialundgerecht.com)

[www.sozialundgerecht.com](http://www.sozialundgerecht.com)

## 1 Hintergrund

Digitale Teilhabe ist jetzt wichtig. Nach Angaben des statistischen Bundesamtes hat rund 6 % der Bevölkerung noch nie das Internet genutzt. Je älter die Menschen sind, desto größer ist der Anteil der „nicht Digitalen“ – in der Gruppe der 65 bis 74-jährigen sind es im Bundesdurchschnitt 21 %. Die Zahlen des Statistischen Bundesamtes decken sich mit den Erfahrungen einer Projektgruppe „Digitalisierung“, die sich auf der „Open Sozial – Plattform für soziales Engagement im Landkreis Miltenberg“ zusammengefunden hat. Diese Gruppe hat seit Oktober 2021 gemeinsam die Idee der „Digitallotsen (m, w, d)“ entwickelt.

In diesem Konzept sind die Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Digitalisierung“ zusammengefasst worden, um eine Realisierung zu starten. Es soll beteiligten Ehrenamtlichen und institutionellen Akteuren einen Überblick darüber bieten, an wen sich die Maßnahme richtet, was die Inhalte des Angebotes sind und welche Anforderungen – sowohl an die Person des Digitallotsen als auch an die Infrastruktur und das Arbeitsumfeld – gestellt werden.

Die KAB-Initiative sozial & gerecht ermöglichte die „Open-Sozial -Plattform“ und unterstützte die Projektgruppe im weiteren Engagement. Auch die Umsetzungen dieses Projektes wird gemeinsam mit Kooperationspartnern aus dem Landkreis Miltenberg gewährleistet.

## 2 Ausgangssituation

Die fortschreitende Digitalisierung im öffentlichen, kommerziellen und sozialen Bereich stellt „digital-ferne“ Menschen vor erhebliche Probleme im täglichen Leben. Als Beispiele können hier Online-Anmeldungen im Gesundheitsbereich, Online-Banking, digitale Rathausdienste, digitale Zählerstandübermittlung für Strom, Wasser und Gas, digital günstigere Angebote der Energieversorger, Online-Marktplätze, Teilhabe an gesellschaftlichen Veränderungen und vieles mehr gesehen werden. Als Alternative zu digitalen Angeboten werden zum Teil telefonische Kontaktpunkte angeboten, die jedoch vielfach überlastet und damit schwer erreichbar sind. Personen ohne Internetzugang sowie Personen, die sich sehr unsicher im Umgang mit digitalen Endgeräten bzw. Angeboten fühlen, sind somit auf die Hilfe (und die Hilfsbereitschaft) von Freunden oder Verwandten angewiesen. Impulsgebend war u.a. die Anmeldung zur CORONA-Impfung für Seniorinnen und Senioren zu Beginn des Jahres 2021, wobei für jeden Impfling eine separate E-Mail-Adresse erforderlich war und eine telefonische Anmeldung aufgrund des Aufkommens sehr erschwert war.

So manche Hilfe in diesem Bereich wird privat oder auch über die etablierten Nachbarschaftshilfen gewährleistet. Allerdings ist festzuhalten, dass für eine gute Betreuung in diesem Feld eine qualifizierte Vorbereitung und Infrastruktur sowie eine rechtssichere Strukturierung der Hilfen notwendig ist, die mit diesem Projekt kooperativ gewährleistet werden soll.

## 4 Projektbeschreibung

### 4.1 Ziele

Das Ziel des Projektes ist, „digital-fernen“ Menschen im Landkreis Miltenberg eine Teilhabe am digitalen Leben zu ermöglichen. Durch die Arbeit der Digitallotsen sollen alltägliche Barrieren wohnortsnah überwunden werden. Die digitale Welt soll zum einen durch Bildungsangebote und zum anderen durch eine Fall-bezogene nachbarschaftliche Unterstützung für „digital-ferne“ Menschen zugänglich gemacht werden. Für die Fall-bezogenen Hilfen ist eine Zusammenarbeit mit den etablierten Nachbarschaftshilfen naheliegend.

## 4.2 Zielgruppen (Klienten)

Als Zielgruppen für die Angebote der Digitallotsen sind insbesondere folgende zu nennen:

- ältere Menschen, die keine oder wenig Affinität zur Digitalisierung haben,
- Menschen, die aufgrund von Berührungängsten digitale Lösungen scheuen,
- Menschen mit körperlichen Einschränkungen, wie etwa eine Sehbehinderung.

## 4.3 Portfolio des Digitallotsen (Services)

Der Zugang zu digitalen Leistungen soll auf zwei Arten bewerkstelligt werden:

- Durch niederschwellige Hilfe zur Selbsthilfe (z. B. Workshop-Angebote vor Ort)
- Durch nachbarschaftliche Hilfestellung im konkreten Fall („für den Anderen Aufgaben erledigen“)

Das Portfolio spricht dementsprechend zwei getrennte Klienten-Gruppen an:

### 4.3.1 Klienten-Gruppe 1: Hilfe zur Selbsthilfe

Hierunter sind Anleitungen oder kleine Kurse zu verstehen, die durch die Digitallotsen umgesetzt werden und das Ziel haben, die digitale Teilhabe zu verbessern. Adressaten sind Personen, die digitale Anwendungen selbst anwenden und verstehen möchten – also prinzipiell gegenüber digitalen Anwendungen aufgeschlossen sind. Beispielhaft sind hier zu nennen:

- Nutzung von Kommunikations-Apps,
- Online- und mobile Banking mit den ortsansässigen Banken,
- Informationen aus dem Internet erhalten,
- Einkaufen und Buchen im Internet.

Solche Angebote werden bereits vereinzelt auf Gemeindeebene von Seniorenvereinen, Schulprojekten oder ähnlichen Initiativen angeboten. Hier ist ein gemeinsamer Themen- und Referentenpool auf Landkreisebene denkbar, um die Kurse gemeindeübergreifend bewerben und an weiteren Orten anbieten zu können.

### 4.3.2 Klienten-Gruppe 2: Hilfestellung geben und Aufgaben übernehmen

In diesem Fall steht eine akute Aufgabe an, die von der betreffenden Person nicht alleine bewältigt werden kann. Stattdessen ist sie in einer 1:1 Situation von Klient und Digitallotse zu lösen. Die Zielpersonen sind hier digital nicht- oder wenig affine Menschen, die häufig keine digitale Infrastruktur haben (kein Internetanschluss, kein Computer, Smartphone...). Diese Menschen möchten vorrangig das Problem gelöst haben und weniger erklärt bekommen, wie etwas funktioniert. Inhaltlich deckt sich das Portfolio zu weiten Teilen mit dem der unter Gruppe 1 aufgelisteten Verrichtungen, nur dass diese nicht selbst, sondern stellvertretend durch die Digitallotsen durchgeführt werden. Es ist durchaus möglich, dass einzelne Personen aus dieser Gruppe nach wiederholten Anfragen sehen, dass die Problemlösung weniger komplex ist als gedacht und das Interesse zum Lernen (Gruppe 1) geweckt wird.

Darüber hinaus können Klienten an entsprechende Stellen weitervermittelt werden, wenn die Anfrage nicht von den Digitallotsen selbst bearbeitet werden kann.

### 4.4 Anforderungen an Digitallotsen (Skills)

Die Digitallotsen werden als Ansprechpartner, Bezugsperson und erste Anlaufstelle bei Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Leistungen gesehen. Digitallotsen können alle Personen im Rahmen eines Ehrenamtes werden, die sich als sichere Anwender von elektronischen Endgeräten, wie PC, Tablet und Smartphone verstehen und sich erfahren im Internet bewegen – also selbst keine Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Anwendungen im Alltag haben.

Neben den fachlichen Kenntnissen leben die Digitallotsen Eigenschaften wie Geduld und Empathie, sind kommunikativ und haben Freude am Umgang mit Menschen.

#### **Ergänzend für Klienten-Gruppe 1:**

Für die Durchführung der Minikurse oder der Workshops werden Referenten benötigt, die aufgrund von Erfahrungen, fachlicher Kompetenz und kommunikativer Fähigkeiten in der Lage sind, solche Kurse vorzubereiten und durchzuführen.

#### **Ergänzend für Klienten-Gruppe 2:**

Weil im Rahmen der Fall-bezogene Hilfe sensible Daten und Zugänge entstehen werden, müssen Digitallotsen, die sich hier engagieren ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintragung nachweisen können. Damit verknüpft sich der Anspruch einer Datenschutzkonformen und gewissenhaften Arbeitsweise im Rahmen des Engagements.

Dagegen sind hier speziellere IT- oder Fachkenntnisse keine Voraussetzung.

### 4.5 Arbeitsumfeld des Digitallotsen (Ressourcen)

#### 4.5.1 Klienten-Gruppe 1

##### **Der Arbeitsplatz des Digitallotsen für Gruppenangebote**

Die Vorbereitung der Workshops und Minikurse geschieht in der Regel im Homeoffice.

Für die Durchführung der Workshops und Minikurse werden für Klienten wohnortnahe Räumlichkeiten mit Internet-Anschluss und Erreichbarkeit via Mobilfunknetze benötigt. Diese Räumlichkeiten werden vornehmlich bei Kommunen, Kirchengemeinden oder Kooperations-partner angesiedelt sein.

##### **Ressourcen des Digitallotsen für Gruppenangebote**

Neben den Räumlichkeiten ist eine Verbindung zum Internet (WLAN) erforderlich. Wie diese erreicht werden kann, hängt von den örtlichen Gegebenheiten ab, die im Rahmen der Kursvorbereitung zu klären ist. In erster Linie sollen die Kurse mit der Hardware (Smartphone, Tablet, PC) der Klienten durchgeführt werden, da damit eine höhere Nachhaltigkeit des vermittelten Wissens gegeben ist.

Denkbar ist jedoch auch, dass Hardware für die Klienten zur Verfügung gestellt werden, wenn es sich um erste „Kennenlern-Kurse“ handelt. Dies wird im Rahmen der Realisierung näher betrachtet.

Für den Referenten soll ein grobes Gerüst an Themen ausgehend von den Fragestellungen der Klienten zur Verfügung stehen. Solche Themen werden bereits vereinzelt auf Gemeindeebene von Seniorenvereinen oder ähnlichen Zusammenschlüssen angeboten. Unter anderem hieraus kann ein gemeinsamer Themenpool entstehen. Die Ausgestaltung der Themenliste für Workshops und Minikurse erfolgt im Rahmen der Realisierung.

Hilfreich für die Durchführung der Kurse ist auch die Möglichkeit an einem Flipchart oder einer Tafel Dinge zu visualisieren.

Eine Checkliste für die Durchführung der Workshops und Minikurse soll den Digitallotsen in der Vorbereitung entlasten.

### 4.5.2 Klienten-Gruppe 2

#### Der Arbeitsplatz des Digitallotsen in Einzelbetreuung

Die Frage, wo die Digitallotsen räumlich angesiedelt sind, soll individuell regelbar sein. Eine Möglichkeit wäre, auf Gemeindeebene feste Sprechstunden zu organisieren und dazu für diesen Zeitraum einen Raum zur Verfügung zu stellen. Die Digitallotsen werden jedoch auch in Eigenregie agieren und Klienten im eigenen Büro zu Hause empfangen oder „Hausbesuche“ durchführen. Immer ist eine grundlegende technische Ausstattung notwendig, die ggf. durch den Träger zur Verfügung gestellt wird.

#### Ressourcen des Digitallotsen in Einzelbetreuung

Digitallotsen, die Aufgaben für andere übernehmen, benötigen ein gewisses Maß an Infrastruktur, um rechtssicher agieren zu können. Diese Infrastruktur soll zentral beschafft und betreut werden. Hierunter fallen insbesondere:

- Personalisierte E-Mail-Adresse für die Arbeit des Digitallotsen
- Personalisierbare E-Mail-Adressen für die Klienten, mit der sich der Digitalotse bei Portalen stellvertretend anmelden kann
- Cloubasierte personalisierbare Datenablage
- Einfaches CRM-System zur Klientenverwaltung.

Diese Punkte sind vor allem bei den Klienten relevant, die selbst über keine digitale Infrastruktur verfügen. In diesem Fall müssen alle personenbezogenen Daten (wie Zugangsdaten zu Portalen, Adressdaten etc.) verschlüsselt in einer DSGVO-konformen Cloud abgelegt werden und nicht auf den Privat-Geräten der Digitallotsen. Klienten, die über einen Internetzugang und ein Internetfähiges Endgerät verfügen, werden mit einer selbstverwalteten „Merkliste“ für ihre Zugangsdaten ausgestattet und die Cloud kann zur Datensicherung genutzt werden. Je nach Situation werden Angehörige zur Verwaltung von Zugangsdaten und rechtskräftigen Handlungen hinzugezogen.

Die Einzelfall-Hilfen wie auch die Qualifizierungs-Workshops werden vor Ort insbesondere mit den etablierten Trägern, Nachbarschaftshilfen und weiteren institutionellen Akteuren kooperativ umgesetzt.

Zum Erfahrungsaustausch werden die Digitallotsen vernetzt und von einer festen Ansprechperson unterstützt. Neben Ihrer eigentlichen Arbeit mit den Menschen, können sie wichtiges Feedback z. B. zur Barrierefreiheit von digitalen Angeboten oder gewünschtem Weiterbildungsbedarf von Seniorinnen und Senioren geben. Diese Rückmeldungen werden an zentraler Stelle gesammelt („Wissensdatenbank“).

### 4.6 Organisation des Vorhabens

Zur Durchführung des Projekts bedarf es einer gut vernetzten Projektleitung, die in der Lage ist, ein sehr aktives Team aus ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ins Leben zu rufen und über die gesamte Realisierungszeit zu führen.

Die u.g. Meilensteine können ihm bei der Strukturierung der Aufgabenpakete dienlich sein.

## 5 Realisierungsplan

### 5.1 Umsetzungsvorschlag

#### 5.1.1 Ehrenamtliche Mitarbeiter gewinnen

In einem ersten Schritt werden alle relevanten Informationen – sowohl für die Gemeinden des Landkreises Miltenberg als auch für interessierte Menschen für das Ehrenamt des Digitallotsen, strukturiert und als Info-Material (z.B. Präsentation, Flyer, Plakate) aufbereitet. In dieser Phase werden die Träger und Gestalter der Nachbarschaftshilfen in den Kommunen des Landkreises für eine Kooperation angefragt.

Nachfolgend wird für die spätere Einweisung der Digitallotsen ein Leitfaden und ein Fortbildungskatalog, der einem Bildungsträger bzw. Referenten die Unterrichtung der angehenden Digitallotsen ermöglicht.

Für die Anwerbung der zukünftigen Digitallotsen werden seitens der KAB und gemeinsam mit den Kooperationspartnern alle relevanten Stakeholder sowie Menschen aus Netzwerken zu einem Infotermin eingeladen. Unterstützend dazu wird der persönliche Kontakt zu den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, Seniorenbeauftragten und Nachbarschaftshilfen der einzelnen Gemeinden im Landkreis Miltenberg angestrebt, um Menschen für das Amt des Digitallotsen zu gewinnen. Parallel dazu kann das Konzept auch den Bürgerinnen und Bürgern einer Gemeinde präsentiert werden, um über das Angebot der Leistungen des Digitallotsen zu informieren und auch hier Menschen für das Amt des Digitallotsen zu begeistern.

Personen, die sich für die Ausübung des Ehrenamtes „Digitallotse“ interessieren, werden zu einem gemeinsamen Termin eingeladen und entsprechend informiert. Danach steht eine Entscheidung und verbindliche Abklärung der Beteiligung an.

Eine Einweisungsveranstaltung (Kick-off-intern) dient dazu, die Inhalte und die Abläufe zu klären, Fragen zu beantworten und die Digitallotsen miteinander zu vernetzen. Damit werden die angehenden Digitallotsen in die Lage versetzt mit ihrer Arbeit zu beginnen.

Eine Werbeveranstaltung-Veranstaltung (Kick-off-extern) setzt ein Zeichen dafür, dass auch das Publikum es wagt, das neue Angebot abzurufen. Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit gemeinsam mit Kooperationspartnern, Kommunen und Nachbarschaftshilfen schafft weiteres Vertrauen und Zugang von Betroffenen.

Die Digitallotsen treffen sich regelmäßig zum Erfahrungsaustausch, um eine Community aufzubauen, neue Digitallotsen einzuführen und den Wissensstand aller Digitallotsen auf einem Niveau zu halten.

#### 5.1.2 Arbeitsumfeld bereitstellen

Parallel zur Gewinnung ehrenamtlicher Mitarbeiter wird das Arbeitsumfeld bereitgestellt.

Für die Arbeit vor Ort, wie unter 4.5.1 beschrieben, werden Seminarräume gesucht und auch eine temporäre Bereitstellung eines physischen Arbeitsplatzes geprüft. Ob dies möglich ist, muss in jeder Gemeinde geklärt werden.

Unabhängig davon können die Digitallotsen auch aus dem HomeOffice oder bei den Klienten vor Ort tätig werden.

Für den Einsatz des Digitallotsen in der Einzelbetreuung wird durch die KAB eine Online-Arbeitsplattform für die Digitallotsen, wie unter 4.5.2 beschrieben, bereitgestellt.

## 5.2 Kooperationspartner

Kooperationspartner des Vorhabens können alle Personen und Organisationen sein, die dazu beitragen möchten, das Vorhaben zum Erfolg zu führen. Insbesondere sind hier die Teilnehmenden der „Open Sozial“, die Koordinationsstelle für Bürgerschaftliches Engagement im Landkreis Miltenberg, Sozialgenossenschaften, Schulen sowie die Nachbarschaftshilfe-Organisationen, wie z. B. die Caritas zu nennen. Eine Anfrage an potentielle Kooperationspartner erfolgt zu Beginn der Realisierungsaktivitäten.

## 5.3 Marketing

Zur Bewerbung des Vorhabens wird in erster Linie auf das Vorstellen des Konzepts bei den Verantwortlichen in den Nachbarschaftshilfen, den Gemeinden und dem Landratsamt gesetzt. Hierzu wird das Infomaterial erstellt. Für den Digitallotsen sollte auch seitens der Gemeinden in den Amtsblättern geworben werden.

Flankierend wird über die üblichen Verteiler der KAB und der Kooperationspartner auf das Vorhaben hingewiesen gebeten.

Eine öffentlich stark wirksame Werbeveranstaltung gepaart mit fortlaufenden Presseaktivitäten in Amtsblättern, Zeitungen, Werbeblättern, Auslagen in Kommunen und Kirchengemeinden soll das Angebot der Digitallotsen breiten Bevölkerungsschichten nahebringen.

## 5.4 Zeitrahmen (Meilensteine)

Für die Etablierung in Pilotprojekten wird von einem Zeitbedarf von bis zu 6 Monaten ausgegangen.

Eine konkrete zeitliche Planung erfolgt an Hand der nachfolgenden Meilensteine zu Beginn der Realisierungsphase:

- Konzept erstellt (MS0)
- Einstiegs-Finanzierung geklärt (MS1)
- Info-Material für Stakeholder erstellt (MS2)
- Kooperationspartner beteiligt (MS3)
- Themenliste (Workshops, Minikurse) zu Klientengruppe 1 in Startversion erstellt (MS4)
- Einweisung-Info-Material für Digitallotsen erstellt (MS5)
- Arbeitsplattform zu Klientengruppe 2 bereitgestellt (MS6)
- Digitallotsen-Mitarbeiter gefunden (MS7)
- Arbeitsplatz/Ressourcen vorhanden
  - zu Klientengruppe 1 (MS8a)
  - zu Klientengruppe 2 (MS8b)
- Kick-off -intern (Einweisung) der angehenden Digitallotsen durchgeführt (MS10)
- Kick-off-extern Werbeveranstaltungen zur Klientengewinnung durchgeführt (MS9)
- **Digitallotsen aktiv (MS11)**
- **Community der Digitallotsen-aktiv (MS12)**

### 5.5 Kosten und Finanzierung

Das Amt des Digitallotsen ist ein Ehrenamt. Dennoch fallen einige finanzielle Positionen an, die im Folgenden genannt werden:

- Werbematerial,
- Fortbildungsaufwand,
- E-Mail-Account
- CRM/Cloud-Kosten,
- Wissensdatenbank,
- Aufwandsentschädigungen,
- Ggf. Honorar für Beratungsleistung

Die Kosten werden in der Pilotphase durch mögliche Projektmittel über die KAB refinanziert. Nach einer Evaluation der Pilotphase muss mit entsprechender Referenz eine Möglichkeit der Weiterfinanzierung gefunden werden. Die KAB wird sich gemeinsam mit den Kooperationspartnern dafür einsetzen.

### 5.6 Risiken

Ein Risiko für den Erfolg des Vorhabens kann in der Klärung der Detailfragen, z. B. hinsichtlich des Datenschutzes und der Haftung gesehen werden. Die Digitallotsen sollen sich in einem rechtssicheren Raum bewegen können und mit dem nötigen „Werkzeug“ ausgestattet werden. Zu viel strukturelle Vorgaben und Absicherung erhöhen jedoch das Risiko, das Amt zu bürokratisch werden zu lassen, was interessierte Personen abschrecken könnte. Hier gilt es einen guten Mittelweg zu finden.

### Links und weitere Informationen

Weitere nützliche Informationen zur Realisierung sind zu finden unter:

- <https://www.bagso.de/publikationen/ratgeber/wegweiser-durch-die-digitale-welt/>
- <https://www.digital-kompass.de/>
- <https://www.wissensdurstig.de/>
- Protokoll-Treffen der Gruppe Digitalisierung\_22.03.2022\_V02