

Projekt MOBILOTSEN

Mobile Internet Guides für SeniorInnen

Projektdauer Nov 2007-Juni 2008

<http://mobilotsen.twoday.net>

ABSCHLUSSBERICHT

an den Fördergeber Internet Privatstiftung Austria (IPA)
für die NETIDEE 2007 Förderung
im November 2008



Mag. Peter Jedlicka
Ingrid Wachsenegger
Dagmar Kapke

**NOMINIERT FÜR DEN STAATSPREIS
FÜR ERWACHSENENBILDUNG 2008**



Dieses Dokument unterliegt folgender **Creative Commons Lizenz** und darf unter Angabe der Autor/innen/-namen und der Projekt-Webseite frei verwendet werden:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/at>



THEMA und FRAGESTELLUNG

„Sind Seniorinnen und Senioren, die bisher noch keinen Kontakt mit dem Internet hatten, durch Vor-Ort-Präsentation des Internets (mit dem Laptop in Seniorenclubs) für dieses Medium zu interessieren?“ Oder wissenschaftlicher ausgedrückt: „Kann der *digital Divide* in dieser Personengruppe durch diese neue Strategie verringert werden?“

Das war die Hauptfrage, die das Projekt „Mobile Internet Guides für SeniorInnen“ (und Personen in Kranken- u. Pflegeheimen), kurz MOBILOTSEN zu beantworten versuchte.

Ermöglicht wurde dieses Projekt, das vom November 2007 bis zum Juni 2008 in einem Dreipersonen-Team in Wien und Umgebung durchgeführt wurde durch eine Förderung der Internet Privatstiftung Österreich (<http://www.nic.at/ipa>) im Rahmen des Netidee 2007 Ideenwettbewerbs (www.netidee.at).

ANNÄHERUNG AN DIE ZIELGRUPPE

Die Seniorentreffs in Wien sind zum großen Teil vom Kuratorium der Wiener Pensionisten-Wohnhäuser organisiert (www.kwp.at). Auf www.willkommen-im-klub.at finden sich **rund 70 Treffs in Wien, die meist täglich von 13-18h geöffnet haben**, und bei denen meist bei Kaffee und Kuchen Karten gespielt wird. In vielen dieser Klubs steht übrigens bereits ein Internet-PC zur kostenlosen Verwendung!



Nach einigen „Pilot“besuchen in diesen Treffs erhielt der Koordinator dieser Treffs (den wir anfangs von unserem Vorhaben informiert haben) jedoch offensichtlich ein wenig enthusiastisches Feedback von den dortigen KlubbetreuerInnen und **wünschte Anfang Dezember keine Besuche der Mobilotsen mehr** in den KWP Seniorentreffs mit dem Argument „Das interessiert keinen bei uns“.

Das war ein großer Rückschlag für die Projektarbeit – wir hatten jedoch auch andere Treffs kontaktiert – z.B. die Seniorentreffs in Pfarren (Recherchequelle: www.stephanscom.at) und besuchten z.B. das Wohnhaus der ÖJAB in 1120 Wien – dort aufgrund des Erfolges gleich zweimal hintereinander. Aufgrund telefonischer Anfragen gab es auch einige Einzel-Treffs mit älteren Personen in Kaffeehäusern.

Ein weiterer **Hemmschuh** war die **Vorweihnachtszeit** im Dezember 2007, wo in vielen Seniorenklubs **Weihnachtsfeiern** abgehalten wurden und wir wegen Terminen auf Jänner 2008 vertröstet wurden.

Sehr zufriedenstellend verlief ab März 2008 die Zusammenarbeit mit der **Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen**, die ebenso regelmäßige Treffs in ganz Wien (in Gasthäusern) haben (www.hilfsgemeinschaft.at). Auf den ersten Blick

erscheint es ungewöhnlich, eine Personengruppe die schlecht sieht, mit dem Internet zu konfrontieren – wie wir aber bald herausfanden nutzen die Internet-Interessierten in dieser Zielgruppe entweder **Tools zur Schriftvergrößerung und Kontrasteinstellung für Bildschirme** (die teilweise in MS Windows integriert sind), oder eine **Vorlese Software und Braille Tastaturen**, die Bildschirminhalte auch sensorisch an die Finger weitergeben können.



Mit der **Zielgruppe „kranke Personen“ in Krankenhäusern** entstanden nur zwei Besuche im Krankenhaus Lainz. Eine positive Antwort vom Management des Wiener Krankenanstaltenverbandes (www.wienkav.at) war erst kurz vor dem Projektende im Juni 2008 eingelangt.

Auch mit dem **Verband Wiener Volksbildung** (den Wiener Volkshochschulen – www.vhs.at) gab es ein Gespräch: hier wurde Bereitschaft gezeigt, das Serviceangebot „Internetrecherche für SeniorInnen“ ins Kursprogramm ab Herbst 2008 aufzunehmen. Da jedoch niemand aus dem Projektteam nach Projektende Zeit dafür haben würde, wurde dieses Vorhaben nicht realisiert.

KOMMUNIKATION mit der Zielgruppe

Erst nach einiger Zeit erkannten wir auch, dass die Kontaktaufnahme **per Email** für diese Zielgruppe (auch mit der Verwaltung von Seniorenheimen) **nicht ideal** ist. Erst ab Jänner intensivierten wir durch das von ONE gesponserte Handy incl. Flatrate Vertrag die **telefonische Kommunikation**, die für SeniorInnen (und auch für die BetreuerInnen, die oft selbst schon im fortgeschrittenen Alter sind) **sicher geeigneter** ist.

Sehr **positiv** war hingegen die Kommunikation mit der **Hilfsgemeinschaft der Blinden und Seheingeschränkten**, wo die positive Einstellung des EDV Managers in der Vereinszentrale zur Weiterleitung an alle Bezirksgruppen führte – von denen einige sehr interessiert reagierten. Es folgte auch ein Besuch in dem vereinseigenen Wohn- und Erholungsheim „Waldpension Hohegg“ / Niederösterreich, wo uns ebenfalls rund 10 Personen ihre Aufmerksamkeit schenkten.

PRESSEARBEIT UND WEITERES PROJEKTMARKETING

Nach der **erfreulichen Berichterstattung** über das Projekt durch die gut organisierte Pressekonferenz von Pleon Publico Anfang November 2007 gelang es uns, zu Beginn auch noch weitere Berichterstattung **in Kurier und Standard** (www.kurier.at www.derstandard.at) zu erreichen, sowie später in der Welt der Frau und in der Klubzeitung des ÖJAB Seniorenwohnhauses.

Die **Zusammenarbeit mit der wichtigsten Webseite** für SeniorInnen in Österreich, www.seniorkom.at (ECHO Verlag) verlief trotz eines positiven persönlichen Gespräches **wenig befriedigend**: obwohl eine Kooperation zugesagt wurde (und von unserer Seite auch durch ein Banner dieser Seite auf unserem Projekt-Weblog eingehalten wurde), wurde auf dieser Seite keine redaktionelle Nachricht von dem Projekt geschaltet, ebenso wenig im regelmäßig erscheinenden gedruckten Seniorenratgeber des ECHO Verlages. Auch die Zusage, unsere Infoblätter bei der Seniorenmesse beim Seniorekom Stand aufzulegen, führte nur zu einem ziemlich „versteckten“ Auflegen derselben (aber wir waren selbst auch persönlich auf dieser Messe und verteilten Infoblätter).



Das Projekt wurde auch in einer Publikation über innovative Internet-Projekte des NetCulturelab (<http://lab.netculture.at>) angeführt, bei dem wir die Büroräumlichkeiten nutzen konnten und eine Networking Plattform (Mailingliste, Networkingtreffen) fanden (siehe unten).



Nach Projektende erhielt unser Projekt noch einen erhöhten Bekanntheitsgrad durch die Nominierung beim **österreichischen Staatspreis für Erwachsenenbildung 2008** in der Kategorie „Innovative Projekte“ – in einer feierlichen Feier erhielt Kollegin Kapke eine Teilnahmeurkunde von Unterrichtministerin Schmid überreicht.

SPONSORING

Erst im Dezember 2007 antwortete uns die Firma **ONE** (www.one.at nunmehr Orange – www.orange.at) auf unsere Anfrage nach Sponsoring durch eine **Handynummer (Flatrate Handyvertrag) und ein mobiles USB Modem** für unseren Laptop – die wir von Jänner bis Juni 2008 verwenden konnten (da war jedoch bereits ein anderes derartiges Modem bereits gekauft, das dann nicht mehr verwendet wurde). Andere Sponsoring Anfragen (Laptop, Drucker) verliefen negativ.



PROJEKTMANAGEMENT – NETWORKING

Das Dreier-Projektteam (Jedlicka, Wachsenegger, Kapke) arbeitete dezentral (was auch nicht anders geplant war) d.h. ohne eigenes Büro. Eine Hilfe für die Terminkoordination war uns **Google Calendar**, der es ermöglicht online auf einen gemeinsamen Kalender zuzugreifen und dort Termine einzutragen oder zu verändern. Damit alle einen Überblick über die Budgetlage behielten, wurde auch ein **Excel Sheet** über **Google Docs** für alle drei freigeschaltet.

Eine gute **Plattform zum Networking fanden wir im NET CULTURE Lab** (<http://lab.netculture.at>) der Telekom Austria im Museumsquartier, wo einige Besprechungen stattfanden und wir in den Kommunikationsfluss anderer innovativer Projekte durch den Emailverteiler eingebunden waren: Auch im – gedruckten und kostenlos verteilten – Jahresbericht des Net Culture Labs wurde unser Projekt auf einer Seite vorgestellt – was jedoch eher zu einem höheren Bekanntheitsgrad in der innovativen Internet-Community führte.



Im Februar fragte ein **pädagogisches Projekt** (<http://dafnet.web2.0campus.net>) an, ob man über die MOBILOTSEN Zeitzeugen aus der Nachkriegszeit finden könnte, die bereit wären, in einem **SKYPE Interview mit einer Schulklasse** über die Nachkriegszeit live zu sprechen. Diese Kooperation kam jedoch nicht zustande – die Kommunikation riss ab.

TERMINE (Auswahl)

11-12/07	ca. 7 Seniorenklubs des Kuratoriums Wr. Pensionistenheime www.kvp.at
01/2008	Seniorenheim Neumargareten (www.oejab.at)
02/2008	Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1220 Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1020 Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1210 Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1160
03/2008	Haus Waldpension Hohegg / NÖ Tagesheim KFJ Spital, 1100 Einzelbesuch Frau H., 1020
04/2008	Verband Wiener Volksbildung – Kooperationsgespräch Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1200
05/2008	Einzelbesuch Herr B., 1140 Wien Einzelbesuch Frau K., 1100 Wien
06/2008	Krankenhaus Lainz 2x Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1140 Hilfsgemeinschaft Bezirksgruppe 1230



Bild: Hubert Wagner

TELEFONISCHE ANFRAGEN

Auch telefonische Anfragen gab es – jedoch in geringerem Ausmaß als erwartet, vermutlich entweder dadurch, dass wir das Serviceangebot nicht in den relevanten Zeitungen, die SeniorInnen lesen unterbringen konnten, oder – wie bereits gesagt – dass die internet-interessierten Personen „das Enkerl oder den Sohn etwas aus dem Internet heraussuchen lassen“.

TYPISCHE FRAGEN DER SENIOR/INNEN

Wie bereits gesagt gab es einige Termine der MOBILOTSEN, bei denen den älteren Menschen keinerlei Fragen einfielen, man musste erst einige Beispiele bringen.

Unter den **Rechercheanfragen** waren dann:

- Suche nach Verwandten und Bekannten in Österreich, Deutschland, Ungarn und Kanada,
- ob es noch einen Walkman für Cassetten im Handel gibt
- wie viel man für ein bestimmtes Auto am Gebrauchtwagenmarkt verlangen kann,
- Wie lange die „Bob Ross Malkurse“ im TV noch laufen werden (ob er noch lebt)

- „Gibt es ein Buch zur ‚Jugendsprache‘“ (Jugend-Slang)
- Mein Enkelsohn hat angeblich eine eigene Homepage – können wir die finden?
- ob ein bestimmtes Buch noch in einer Hardcover-Variante erhältlich ist, ob es das Buch „Eisprinz“ von Jules Verne überhaupt noch zu kaufen gibt
- wie die Pflegestufen in Österreich genau definiert werden
- ob man die Schach-Regeln irgendwo kompakt ausdrucken kann
- ob man eine Biographie von Arthur Schweitzer ausdrucken könnte,
- wie eine bestimmte Gegend heute aussieht (Google Bildersuche, Google Maps: Satellitenaufnahmen, ...),
- Wo man einen Wurlitzer aus den 50er Jahren noch reparieren lassen könnte
- lokaler Fahrplan – schnellste Verbindung mit Bus / Bahn
- wo die nächsten Windows Vista Kurse in Wien stattfinden, ...



Bild: privat

Antwort auf diese Fragen fanden wir u.a. auf:

- <http://de.wikipedia.org>
- www.herold.at – österr. Telefonbuch (Adressen und Telefonnummern) – und im deutschen und kanadischen Online-Telefonbuch
- www.ebay.at (Gebraucht-Preise von bestimmten Produkten – und: alte Bücher)
- www.booklooker.de – Second Hand Bücher
- www.amazon.de , <http://books.google.de> (Bücher)
- www.niedermeyer.at , www.mediamarkt.at , www.saturn.at (elektronische Produkte)
- <http://fahrplan.oebb.at> (Fahrplan)
- www.google.at – viele andere Fragen

Aber auch **technische Anfragen** wurden gestellt:

- Wie eine Menüleiste im Webbrowser wieder hervorgeholt werden kann,
- Was kostet ein Laptop?
- Wieviel kostet mich „so ein Funk-Internet-Zugang, wie Sie Ihn da haben“
- und ein ganzes Bündel an telefonischen Einsteigerfragen zum Internet wurde durch Einzelbesuche einer Projektmitarbeiterin vor Ort erklärt.



Bild: Hubert Wagner

WURDEN DIE ZIELE DES PROJEKTES ERREICHT?

Wenn man die negativen Begleitumstände (fehlende Zustimmung eines Hauptverantwortlichen für die Wiener Seniorentreffs, Durststrecke in der Weihnachtszeit 07, unzuverlässige Kooperationspartner) der ersten vier Projektmonate in Betracht zieht, konnte folgendes erreicht werden:

- + **alle betreuenden Institutionen** für die Zielgruppe „SeniorInnen in Wiener Seniorentreffs“ **wurden erreicht** - zumindest per Email, die an alle Verantwortlichen ergingen.
- - Die **persönlichen Besuche in den Seniorentreffs** blieben jedoch **hinter unseren Erwartungen zurück**: es gab nur rund 25 Besuche
- - das **Interesse der SeniorInnen war weit schwächer** als angenommen. Jene Personen, die sich fürs Internet interessieren haben bereits einen eigenen Internetzugang (auch Blinde und Sehschwache – mit der entsprechenden Lesesoftware und Vergrößerungstools), viele lassen einzelne Recherchen von ihren Kindern und Enkelkindern durchführen.
- - Das Angebot der **Recherche auf telefonische Anfrage** – das wir österreichweit bewarben (auch der Kurier und der Standard veröffentlichten unsere Telefonnummer für diese Anfragen österreichweit) wurde **eher schwach angenommen** – obwohl der Großteil der Personalressourcen in den Telefon-Journaldienst flossen.

- + Die Zielgruppe der **Blinden und Sehgeschwachen**, die wir erst in der zweiten Phase des Projektes besuchten (Kooperation mit der www.hilfsgemeinschaft.at), zeigte **mehr Interesse** als die die SeniorInnen.
- In Krankenhäusern, die längerfristig PatientInnen betreuen gibt es offensichtlich die Möglichkeit, auf Wunsch einen Internetzugang zu bekommen – was mit Kosten verbunden ist.

Wir danken der Internet Privatstiftung Austria für die Förderung, die uns dieses Projekt ermöglicht hat.

Aus der Sicht von Internetenthusiasten und -Produktanbietern (die den Senioren vielleicht „etwas verkaufen wollen“) sind die Ergebnisse vermutlich nicht erfreulich – aus der Sicht der Betroffenen selbst gibt es keinen Anlass zur Klage: „Wir leben ganz gut ohne das Internet“ formulierte es eine siebzigjährige Dame bei einem unserer Seniorenklub-Besuche recht treffend.

Das kann all jene zum Nachdenken anregen, die sich ein Leben ohne Internet gar nicht mehr vorstellen können.

Wien, im November 2008

Das Projektteam: Peter Jedlicka, Ingrid Wachsenegger, Dagmar Kapke

ABSTRACT

Sind Seniorinnen und Senioren, die bisher noch keinen Kontakt mit dem Internet hatten, durch Vor-Ort-Präsentation des Internets (mit dem Laptop in Seniorenclubs) für dieses Medium zu interessieren?

„**SeniorInnen** (das sind im konkreten Fall Personen, die in Pension sind und in Pensionistentreffs angetroffen werden können) die bisher noch nie Kontakt mit dem Internet haben, **interessieren sich nur mäßig für das Internet**“ lautet die Hauptaussage nach vier Monaten Projektarbeit der „Mobilen Internet Guides“, kurz MOBILOTSEN – von November 2007 bis Februar 2008.

Und: Jene, die sich in dieser Zielgruppe **für das Internet interessieren, verwenden es bereits.**

Deutlich wurde das in Gesprächen mit der Zielgruppe **in rund 25 Seniorentreffs**, in Wien und Niederösterreich, bei denen einzelne (vor allem Männer) immer wieder sagten: „Wenn ich etwas aus dem Internet brauche, **schaut mir mein Enkerl (mein Sohn ...) nach** – die kann ich jederzeit anrufen.“

Andere – jedenfalls über die Hälfte – der Personen in diesen Treffs **zeigen überhaupt kein Interesse** am Internet, vermutlich auch, weil die eigenen **Freizeitaktivitäten und Interessen so eingeschränkt** sind, dass darüber im Internet nichts zu finden wäre: Spaziergehen (sofern körperlich noch möglich), Kartenspielen, Plaudern kann man sehr gut auch ohne Internet, und die täglichen Einkäufe werden im Geschäft um die Ecke erledigt (falls man nicht schon in einer betreuten Wohneinrichtung wohnt).