

# 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 Einleitung

Digitale Teilhabe wird 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 der Teilnehmenden bei den durchgeführten „Open-Sozial“ im Landkreis Miltenberg. Hier fand sich die Arbeitsgruppe „Digitalisierung“ zusammen, die gemeinsam im Oktober 2021 die Projektidee der „Digitallotsen (m, w, d)“ entwickelte.

## 2 Ausgangssituation

Die fortschreitende Digitalisierung im öffentlichen 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, 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 dadurch schwer erreichbar sind. Personen ohne Internetzugang sowie Personen, die sich sehr unsicher im Umgang mit digitalen 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 Senioren zu Beginn des Jahres 2021, wobei für jeden Impfling eine separate Email-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 Ausbildung und Infrastruktur sowie eine rechtssichere Strukturierung der Hilfen notwendig ist, die mit diesem Projekt kooperativ gewährleistet werden soll.

## 3 Ziele

Das Ziel der hier dargestellten Maßnahme soll es sein, „digital-fernen“ Menschen im Landkreis Miltenberg eine Teilhabe am digitalen Leben zu ermöglichen. Durch die Arbeit der Digitallotsen sollen Barrieren abgebaut 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.

In diesem Konzept sollen die Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Digitalisierung“ zusammengefasst werden, um eine Realisierung zu starten. Es soll beteiligten Ehrenamtlichen und 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 und unterstützte die Projektgruppe im weiteren Engagement. Auch die Umsetzungen dieses Projektes wird gemeinsam mit Kooperationspartnern aus dem Landkreis Miltenberg gewährleistet. Für die Fall-bezogenen Hilfen ist eine Zusammenarbeit mit den etablierten Nachbarschaftshilfen naheliegend.

## 4 Projektbeschreibung

### 4.5 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 Berührungsängsten digitale Lösungen scheuen,
- Menschen mit körperlichen Einschränkungen, wie etwa eine Sehbehinderung.

### 4.6 Portfolio des Digitallotsen (Services)

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

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

Das Portfolio kann dementsprechend in zwei Gruppen eingeteilt werden:

#### **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. Adressat wären Personen, die digitale Anwendungen selbst anwenden und verstehen möchten – also prinzipiell gegenüber digitalen Anwendungen aufgeschlossen sind. Beispielhaft wären 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 oder ähnlichen Zusammenschlüssen angeboten. Hier wäre ein gemeinsamer Themenpool auf Landkreisebene denkbar, um die Kurse gemeindeübergreifend bewerben und an weiteren Orten anbieten zu können.

#### **Gruppe 2: Hilfestellung geben und Aufgaben übernehmen**

Hierunter sind alle Anfragen an Digitallotsen zu verstehen, die in einer 1:1 Situation gelöst werden können. In diesem Fall steht eine akute Aufgabe an, die von der betreffenden Person nicht alleine bewältigt werden kann. 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 den 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 sollten Klienten an entsprechende Stellen weitervermittelt werden können, wenn die Anfrage nicht von den Digitallotsen selbst bearbeitet werden kann.

### 4.7 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 sichere Internetanwender sind – also selbst keine Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Anwendungen im Alltag haben. Spezielle IT- oder gar Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich.

Neben den fachlichen Kenntnissen sollten sich die Digitallotsen Eigenschaften wie Geduld und Empathie mitbringen, kommunikativ sein und Freude am Umgang mit Menschen haben.

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 vorlegen. Damit verknüpft sich der Anspruch einer Datenschutzkonformen und gewissenhaften Arbeitsweise im Rahmen des Engagements.

### 4.8 Arbeitsumfeld des Digitallotsen (Ressourcen)

#### Der Arbeitsplatz des Digitallotsen

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

#### Ressourcen des Digitallotsen

Digitallotsen, die Aufgaben für andere übernehmen, benötigen ein gewisses Maß an Infrastruktur, um rechtssicher agieren zu können. Um diese Infrastruktur sollte sich zentral gekümmert werden. Hierunter fallen insbesondere:

- E-Mail-Adresse, mit der sich der Digitallotse bei Portalen stellvertretend anmelden kann,
- 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. Je nach Situation werden Angehörige zur Verwaltung von Zugangsdaten und rechtskräftigen Handlungen hinzu gezogen.

Die Einzelfall-Hilfen wie auch die Qualifizierungs-Workshops werden vor Ort insbesondere mit den etablierten Nachbarschaftshilfen und weiteren 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 geben. Diese Rückmeldungen werden an zentraler Stelle gesammelt („Wissensdatenbank“).

## 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 Amt des Digitallotsen, strukturiert und als Info-Material (z.B. Präsentation, Flyer) 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, 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.

Am Engagement des Digitallotsen interessierte Personen werden zu einem gemeinsamen Termin eingeladen und entsprechend informiert. Danach steht eine Entscheidung und verbindliche Abklärung der Beteiligung.

Eine Einweisungsveranstaltung dient dazu, den 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 öffentliche Kick-Off-Veranstaltung setzt ein Zeichen dafür, dass auch das Publikum es wagt, das neue Angebot abzurufen. Eine weitergehende Öffentlichkeitsarbeit gemeinsam mit den 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 durch die KAB eine Online-Arbeitsplattform für die Digitallotsen, wie unter 4.7 beschrieben, bereitgestellt.

Für die Arbeit vor Ort 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.

### 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 sowie die Nachbarschaftshilfe-Organisationen wie z. B. die Caritas zu nennen, die sich auch schon in der ersten Konzeptphase mit eingebracht haben.

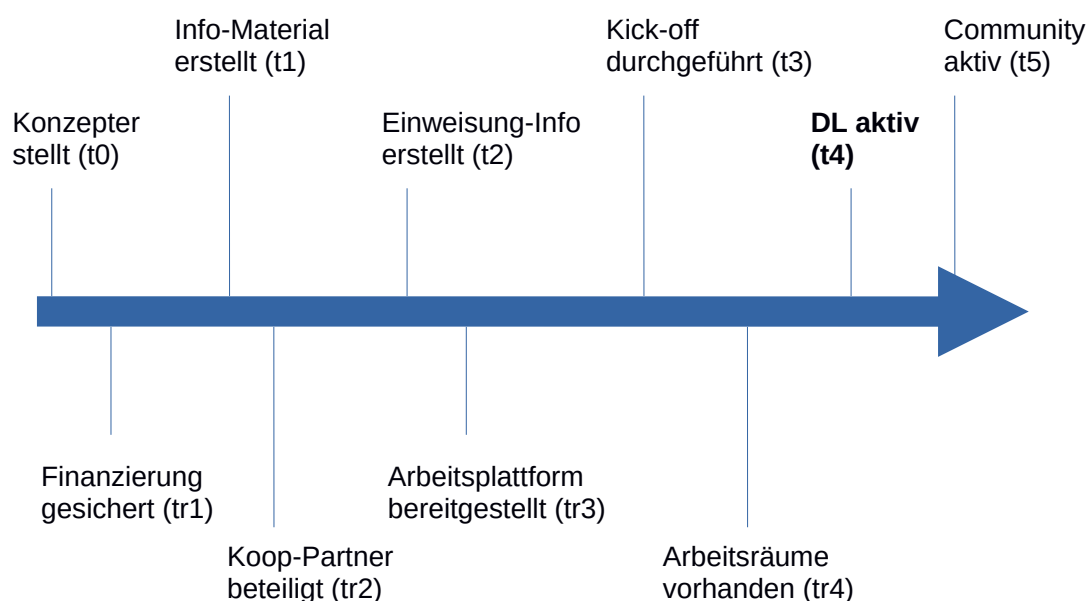
### 5.3 Marketing

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.

### 5.4 Zeitrahmen (Meilensteine)

#### In Abstimmung mit KAB (Joachim)



#### Meilensteinplan

Meilenstein	Datum	Bemerkung
Konzept erstellt (t0)	30.06.2022	
Einstiegs-Finanzierung geklärt (tr1)	t0+ 6W	
Info-Mat. erstellt (t1)	t0+ 8W	
Koop.-Partner beteiligt (tr2)	t0+ 10W	
Einweisung-Info erstellt (t2)	t0+ 10W	
Arbeitsplattform bereitgestellt (tr3)	t0+ 12W	
Kick-off durchgeführt (t3)	t0+ 14W	
Arbeitsplätze vorhanden (tr4)	t0+ 10W	
<b>DL aktiv (t4)</b>	<b>t0+ 16W</b>	

Community aktiv (t5)	t0+ 18W	
----------------------	---------	--

### 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

### 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.