

Kurzbericht zum Pilotprojekt

„Telefonische Digitalberatung für Senior*innen mit digitalen Freiwilligen“

Entstehung

Das Projekt „Telefonische Digitalberatung für Senior*innen“ wurde von den Studierenden Lisa Elske Gößling, Anna Jonisch, Linda Oeckenpöhler, Jana Zöpfigen, Jana Högemann, sowie Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Management Sozialer Dienstleistungen der Universität Vechta (Team Prof. Dr. Vanessa Mertins), der Kreisvolkshochschule Vechta (Digitalkompass-Standort) und dem Senior*innennetzwerk „Wir sind Haan“ im Rahmen eines Lehrforschungsprojekts initiiert. Es handelt sich um ein Teilprojekt des intergenerationalen Digital-Tandem-Projektes, welches mit dem [Goldenen Internetpreis 2021](#) in der Kategorie „Digitale Teilhabe – Menschen in Zeiten von Corona unterstützen!“ ausgezeichnet wurde.

Ziele und Inhalte des Projekts

Ziel ist es, älteren Mitmenschen den Einstieg in die digitale Welt zu erleichtern und jungen Menschen eine Möglichkeit zu bieten, sich räumlich und zeitlich flexibel als digitale Ehrenamtliche zu engagieren. Senior*innen, die Fragen zum Smartphone, Tablet, Computer oder dem Internet haben, können bei einer Telefonhotline anrufen. Am anderen Ende der Telefonleitung warten freiwillige „Digital Natives“, die per Rufumleitung zugeschaltet werden. Mit Hilfe eines Leitfadens lösen sie gemeinsam mit den Anrufenden Schritt für Schritt deren Probleme und informieren anschließend über passende bzw. weiterführende digitale Hilfsangebote in der Region (z. B. VHS-Kurse, Digitalsprechstunden, etc.) und im Internet (z. B. Digital-Tandem-Projekt, Digitalkompass-Schulungen, etc.). Somit zielt das Projekt auch auf die gezielte Ergänzung und Vernetzung von bestehenden digitalen Unterstützungsangeboten für Senior*innen.

Umsetzung des Pilotprojektes

Mit dem Pilotprojekt soll die Entscheidung über eine Verstetigung und Ausgestaltung der telefonischen Digitalberatung vorbereitet werden. Konkret sollen folgende Fragen beantwortet werden:

- *Ist die rein telefonische Beratung von Senior*innen technisch und inhaltlich machbar?*
- *Sind ausreichend junge Erwachsene bereit für ein digitales Ehrenamt in der Telefonhotline?*
- *Nehmen ausreichend Senior*innen eine solche telefonische Digitalberatung in Anspruch?*
- *Wie beurteilen Senior*innen und Freiwillige den Mehrwert der Beratung/Information über andere Angebote bzw. der Freiwilligkeit?*

Zu Beginn wurde ein Pre-Test durchgeführt. Es wurde mit zwei Senior*innen des Netzwerkes „Wir sind Haan“ Probeanrufe vereinbart. Zwei studentische Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Management Sozialer Dienstleistungen führten mit Hilfe des Leitfadens die Beratungs- und Informationsgespräche durch. Per Zoom waren Ihnen Studierende des Lehrforschungsprojekts zugeschaltet, um die technische Machbarkeit und die Qualität der Gesprächsleitfäden mittels strukturierter Beobachtung zu bewerten. Diese Einschätzungen wurden durch ein offenes Feedback der beiden Studierenden und Senior*innen ergänzt.

Am 20.01., 27.01. und 03.02. wurde das Konzept erprobt. Es wurden zwei Telefonnummern bereitgestellt, unter denen interessierte Senior*innen jeweils zwischen 12 und 16 Uhr mit ihren Fragen zu Smartphone, Tablet, Computer und dem Internet anrufen konnten. Die verwendeten Telefonanschlüsse wurden auf die Telefone digitaler Freiwilliger umgeschaltet, die wo möglich Direkthilfen und anschließend Informationen über weiterführende Angebote boten.

Gemeinsam mit kooperierenden Akteur*innen wurden Senior*innen in den Regionen Haan (Wir sind Haan), Vechta (KVHS Vechta, SelbstgestALTER), Celle (Seniorenstützpunkt Celle) und Hamburg (Versilberer) über das Internet, persönliche Empfehlungen und in der Presse auf die Telefonsprechstunde aufmerksam gemacht.

Über die Engagementsplattform letsact.com, sowie das Intranet und Lehrveranstaltungen der Universität Vechta konnten binnen einer Woche 25 Interessent*innen für ein 60-Minuten Stand-By-Ehrenamt in der telefonischen Digitalberatung begeistert werden. Als ein zusätzlicher Anreiz für die Teilnahme wurde eine Engagementsbescheinigung ausgehändigt. Es wurde ein Schichtplan aufgestellt. Jede*r Freiwillige*r wurde an einem der drei Termine für eine 60-Minuten Schicht eingeteilt. Zu Beginn jeder Schicht wurde die Rufumleitung manuell eingerichtet und die Freiwilligen meldeten sich telefonisch kurz an.

In einer E-Mail mit einem angehängten Gesprächsleitfäden wurden die Freiwilligen auf mögliche Anrufe vorbereitet. Um im Falle einer Projektfortführung Freiwillige optimal auf die Tätigkeit vorzubereiten, wurden zwei unterschiedliche Leitfäden getestet. Leitfaden 1 enthielt detaillierte verbindlichen Vorgaben zur Gesprächsführung, während Leitfaden 2 mit wenigen unverbindlichen Empfehlungen mehr Raum für die eigene Gestaltung der Gespräche lassen sollte. Beide Leitfäden wurden im Rahmen eines Lehrforschungsprojektes auf Basis verhaltensökonomischer Erkenntnisse und Praxisempfehlungen entwickelt. Im Rahmen des Leitfadens wurde auch die Herkunftsregion der Anrufenden erfasst. Mit dieser Information konnte auf die Angebote in der Region verwiesen werden, die in Rücksprache mit den kooperierenden Akteuren im Leitfaden zusammengestellt wurden.

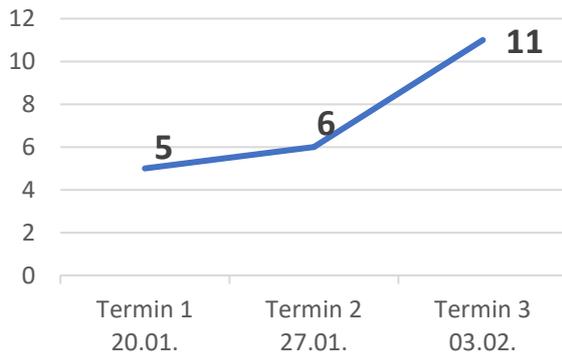
Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitforschung nahmen die anrufenden Senior*innen und die teilnehmenden digitalen Freiwilligen im Anschluss an ihre Anrufe bzw. Schichten zwecks Projektevaluation an einer kurzen Onlinebefragung teil, die von den Studierenden und Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Management Sozialer Dienstleistungen statistisch ausgewertet wurde.

Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitstudie

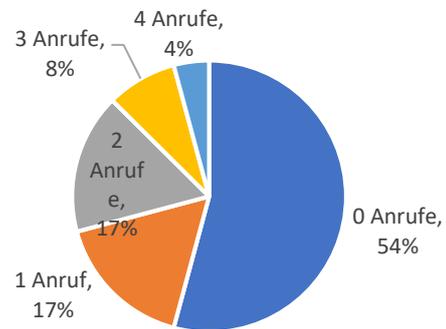
Die Nachfrage/Der Bedarf

Insgesamt **22 Anrufe** von Senior*innen sind eingegangen. In jeder der 24 60-Minuten-Schichten erhielten die Freiwilligen somit im Durchschnitt knapp einen Anruf (**0,92 Anrufe pro Schicht mit Freiwillige/r**). Die Anzahl der Anrufe ist im Verlauf des Projektes exponentiell gestiegen, von 5 Anrufen beim ersten Termin, auf 6 beim zweiten und 11 beim letzten Termin.

Anzahl durchgeführter Beratungs- und Informationsgespräche nach Terminen



Wie oft wurden die Freiwilligen während ihrer 60-Minuten-Schicht angerufen?



Die 22 eingegangenen Anrufe verteilen sich sehr ungleich über die 24 Schichten. Während in 13 Schichten die Freiwillige keinen Anruf erhalten haben, erhielten 7 Freiwillige zwei, drei oder sogar vier Anrufe in ihrer Schicht. 4 Freiwillige erhielten einen lediglich einen Anruf. Von den 13 Schichten ohne Anruf entfielen 6 auf den ersten Termin.

Der Mehrwert für die Senior*innen

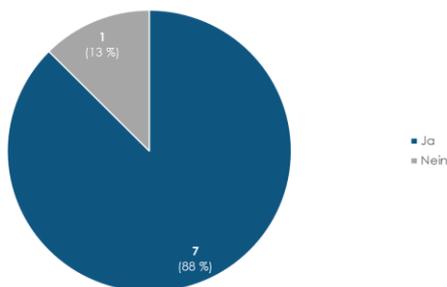
11 Senior*innen nahmen an der Online-Befragung teil, in der Sie die Beratungs- und Informationsgespräche bewerteten. Die meisten Fragen wurden von 8 oder 9 Befragten beantwortet.

Zusammengenommen deuten die Antworten auf einen hohen Mehrwert für die Senior*innen hin.

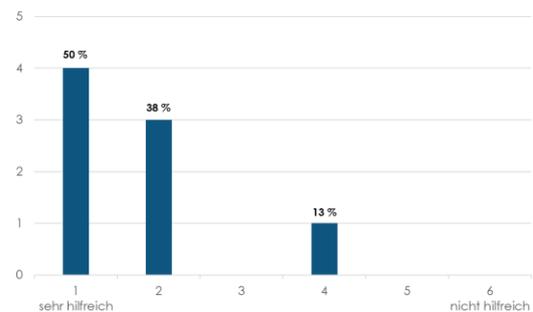
9 Senior*innen bewerteten ihre Gesprächspartner*innen auf einer Skala von 1 (=sehr zufrieden) bis 6 (nicht zufrieden) mit einem Durchschnittswert von 1,33. 7 von 8 (88%) gaben an, im Gespräch neue Erkenntnisse oder Fähigkeiten erworben zu haben. 7 beurteilen das Telefongespräch auf einer 6-er-Skala von 1 sehr hilfreich bis 6 nicht hilfreich mit dem Wert 2 oder 1. Eine Person hatte sich nur privat mit der digitalen Freiwilligen ausgetauscht.

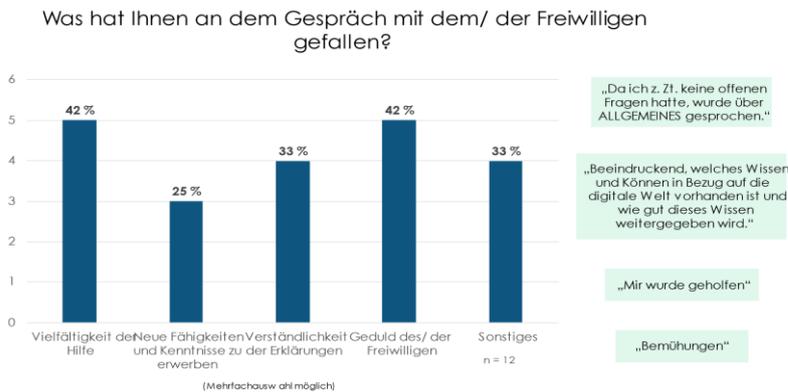
Alle 7 (100%) würden die Telefonhotline weiterempfehlen.

Konnten Sie durch das Gespräch mit dem/ der Freiwilligen neue Kenntnisse und Fähigkeiten erwerben? (n=8)



Wie hilfreich war Ihr Telefonanruf bezogen auf Ihr Problem? (n=8)





Des Weiteren wurde nach den Gründen für die Bewertung gefragt. Positiv bewerteten 5 der 12 antwortenden Senior*innen, die Geduld der Telefonist*innen und die Vielfältigkeit in der Hilfe. Die Verständlichkeit der Erklärungen wurden von 4 Senior*innen positiv bewertet.

In der Abschlussfrage gaben 7 der angerufenen offenes Feedback zu Projekt. 10 der insgesamt 12 eingegangenen Kommentare (siehe Abb. 1) betonten positive Aspekte des Projektes. 5 Kommentare heben die positiven Eigenschaften der Freiwilligen hervor (z. B. Geduld, Bereitschaft zuzuhören, verständliche Erklärungen, Problemlösungsbereitschaft), während die übrigen positiven Kommentare sich auf die Struktur (Erreichbarkeit, 1-zu-1-Format, schnelle Antworten) und das Vorhaben an sich beziehen.

Negativ wurde nur einmal die Sprechgeschwindigkeit angeführt.

Ein Kommentar gibt einen konkreten Verbesserungsvorschlag (Nachfragen, ob das Endgerät bereit liegt und Zwischenfragen, ob die Problemlösung erfolgt ist).

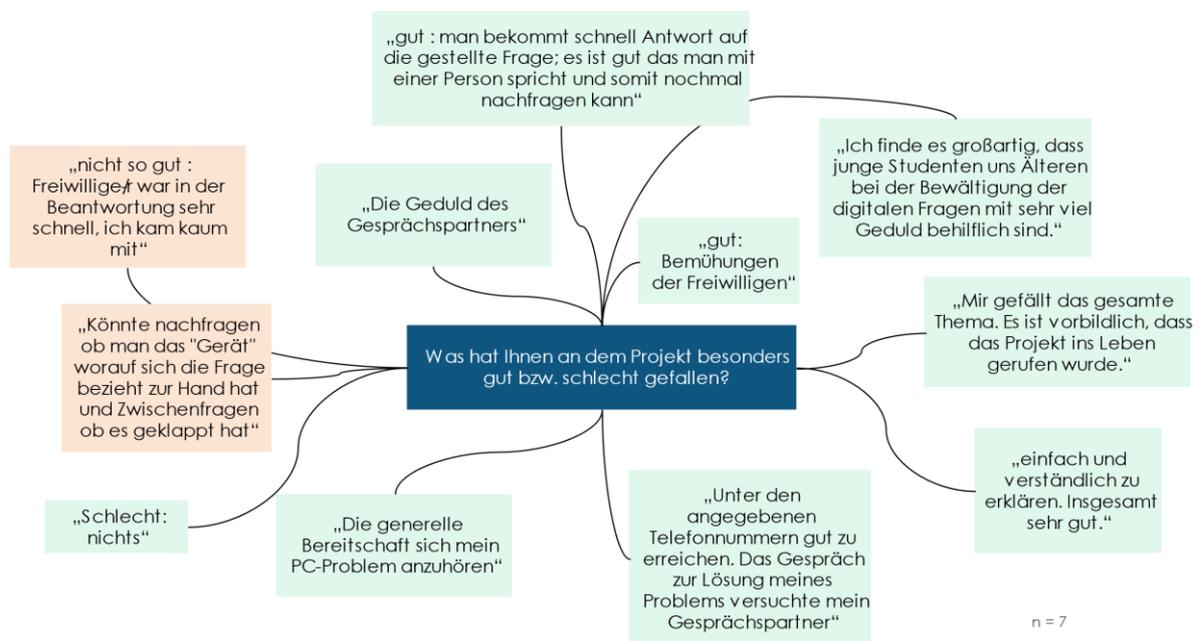


Abbildung 1: Offene Antworten der Senior*innen.

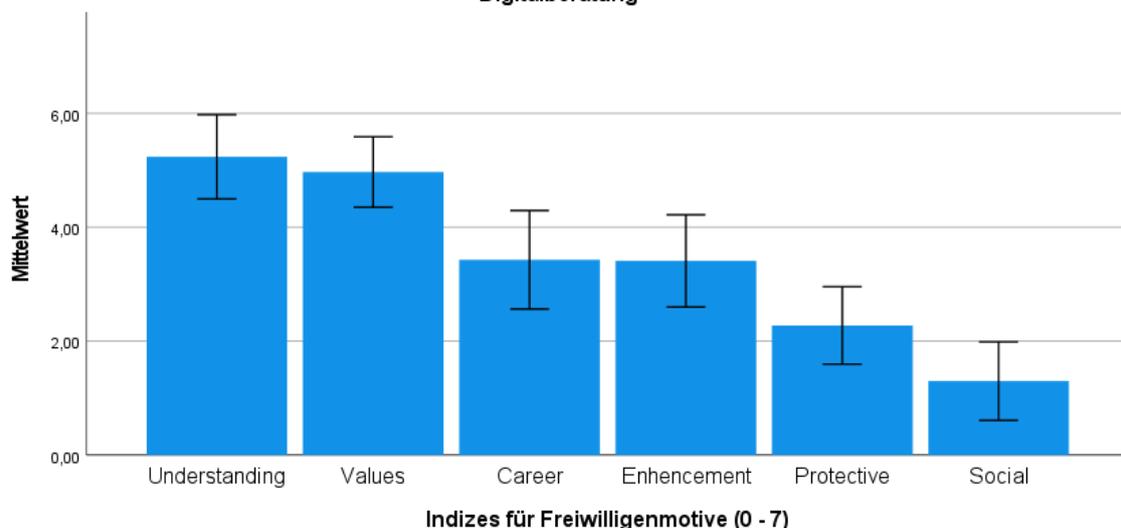
Beschreibung der Stichprobe der digitalen Freiwilligen

Es konnten 21 Freiwillige entsprechend ihren zeitlichen Präferenzen eingesetzt werden. Drei von ihnen haben sich an zwei der drei Termine für eine Stunde engagiert, die übrigen 18 jeweils an einem Termin für 60 Minuten. Die Stichprobe besteht somit auf **21 Freiwilligen in 24 Schichten** mit Freiwilligen. Die Befragung wurde nach der ersten Schicht durchgeführt.

Die 21 Freiwilligen sind wie folgt zu charakterisieren:

- 14 (71,4%) haben sich bereits vor dem Projekt innerhalb der letzten drei Jahre schon einmal ehrenamtlich engagiert, davon bereits auch 6 (28,6%) im Rahmen eines digitalen Ehrenamts.
- 15 (71,4%) kommen aus Niedersachsen,
- 18 (85,7%) sind weiblich und
- 19 (90,5%) sind aktuell Studierende.
- Mit durchschnittlich 5,24 und 4,97 von maximal 7 Skalenpunkten wurden Understanding (u. a. Lernerfahrungen, Erwerb neuer Kompetenzen und Selbstentfaltungen) und Values (das Ausdrücken von Werten im Zusammenhang mit altruistischen und humanitären Anliegen für Mitmenschen) als die relevantesten Funktionen zur Aufnahme der Freiwilligentätigkeit bei der Telefonhotline bewertet. Karrierebezogene Motive spielen mit einem durchschnittlichen Wert von 3,43 ebenfalls eine relevante Rolle. Neun der Freiwilligen wiesen den karrierebezogenen Motiven eine Bedeutung über dem Zentralwert der Bewertungsskala zu (>4).

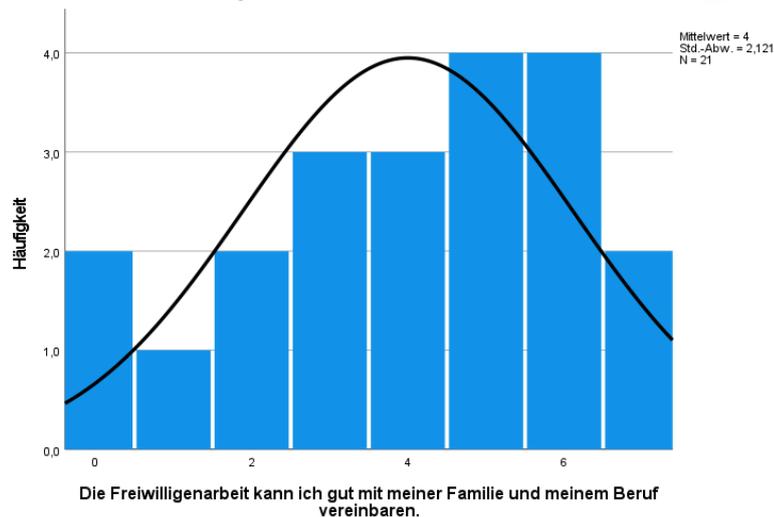
Wie stark waren welche Motive ausschlaggebend für das freiwillige Engagement im Projekt "Telefonische Digitalberatung"



Die Freiwilligenmotive wurden mit den übersetzten Fragen aus dem Volunteer Functions Inventory (VFI) von Clary et al. 1998 bestimmt.

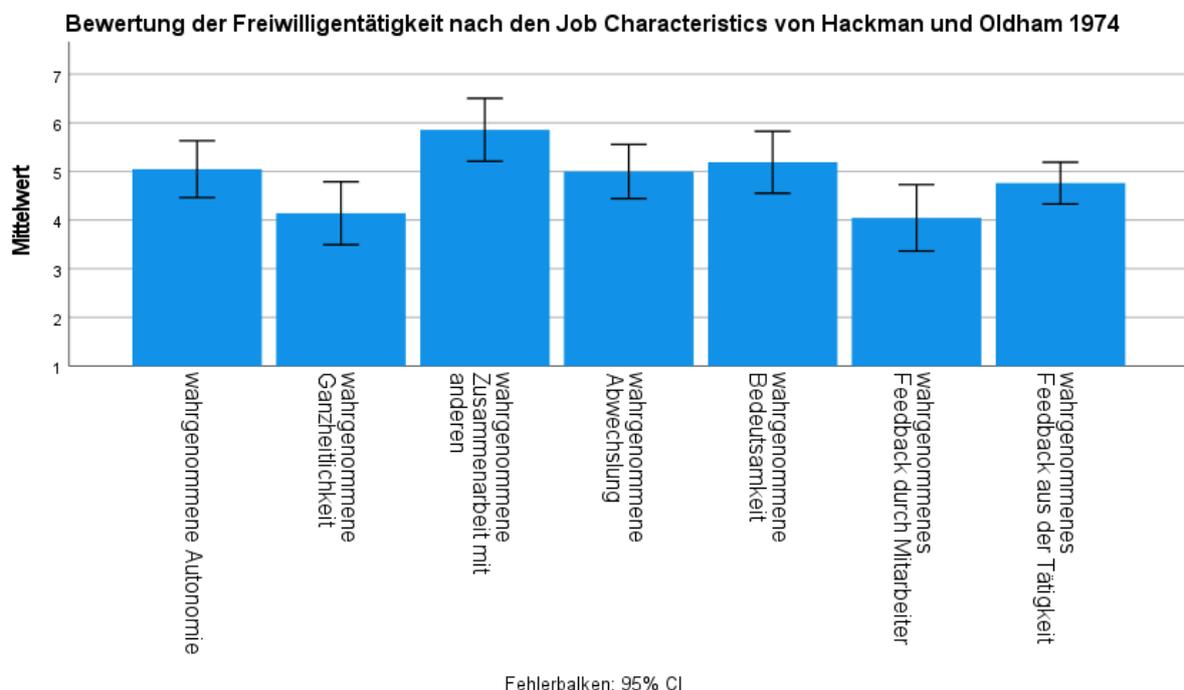
Fehlerbalken: 95% CI

Es wurde bei der Rekrutierung darauf hingewiesen, dass die Freiwilligentätigkeit im Stand-By, zeitlich auf eine Stunde begrenzt und von zu Hause aus durchgeführt wird. Dadurch sollten insbesondere Studierende, Berufstätige und Menschen mit Familienverantwortung für ein Engagement begeistert werden. Für ca. 13 der Befragten scheint diese Vereinbarkeit mit Familie und Beruf/Studium ein wichtiges Motiv für das freiwillige Engagement in der telefonischen Digitalberatung zu sein. Auf einer 8-er-Skala von 0 (überhaupt keine Zustimmung) bis 7 (sehr hohe Zustimmung) bewerteten Sie dieses Motiv mit 4 oder höher. Insgesamt zeigt sich bei diesem Motiv eine sehr breite Streuung und jede Antwortmöglichkeit wurde mindestens einmal ausgewählt.



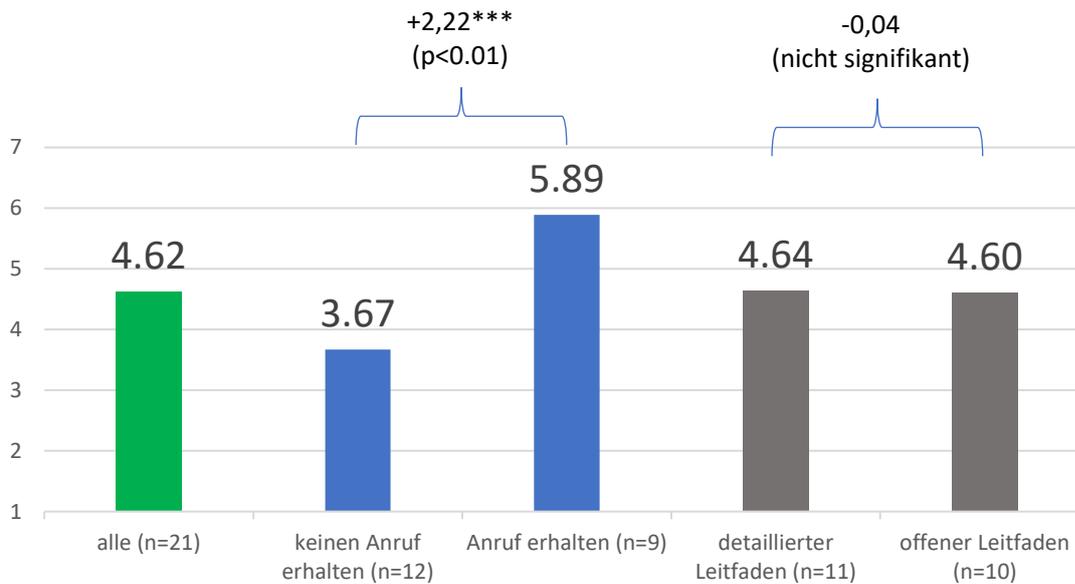
Die Tätigkeit aus Sicht der digitalen Freiwilligen

Die Freiwilligen bewerteten auf einer 7-er-Skala die Merkmale für motivierende Arbeitsgestaltung. Am stärksten (Mittelwert >5) bewerteten die Freiwilligen die Zusammenarbeit mit anderen Menschen während ihrer freiwilligen Telefontätigkeit, sowie die hohe Autonomie bei der Durchführung der Telefonate und die hohe Bedeutsamkeit/Sinnhaftigkeit der Aufgabe. Letzteres Ergebnis ist besonders hervorzuheben, da 12 der Freiwilligen keinen Anruf erhalten haben. Diese bewerteten die Bedeutsamkeit und die anderen sechs Merkmale für motivierende Arbeitsgestaltung nicht signifikant unterschiedlich zu den Angerufenen.



Auch den Spaß der Tätigkeit bewerteten die Freiwilligen mit einem Durchschnittswert von 4,62 überdurchschnittlich. Freiwillige, die angerufen wurden, bewerteten den Spaß mit durchschnittlich 5,89 signifikant höher als die Freiwilligen ohne Anruf (3,67). Keine Unterschiede im wahrgenommenen Spaß ergeben sich nach der Art des verwendeten Leitfadens.

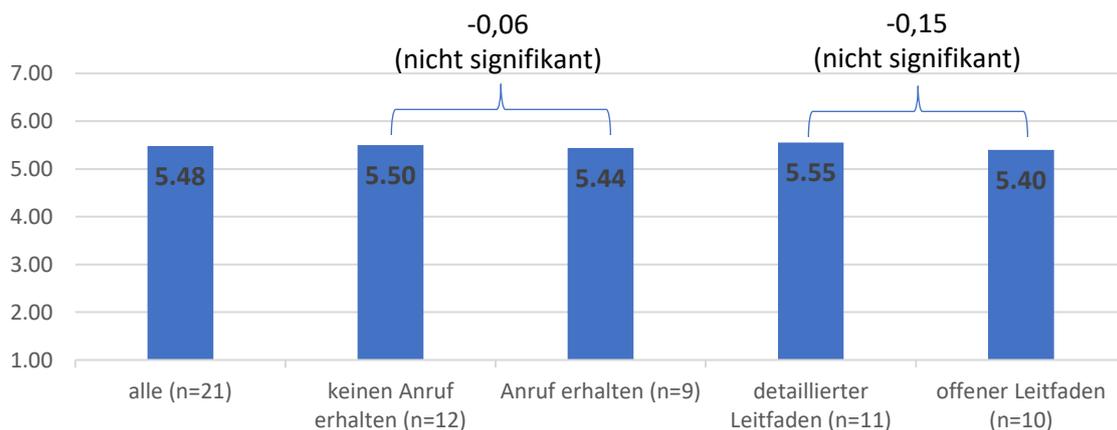
Wahrgenommener Spaß der Tätigkeit [überhaupt nicht Spaßig 1- sehr Spaßig 7]



Notiz: Gepaarter T-Test als Signifikanztest

Die Freiwilligen bewerteten die Vorbereitung durch das Projektteam mit durchschnittlich 5,48 von 7 Skalenpunkten, wobei 7 sehr gut bedeutet. Dabei zeigten sich auch keine Bewertungsunterschiede in Abhängigkeit des verwendeten Leitfadens. Angerufene bewerteten die Vorbereitung nicht anders als Nicht-Angerufene. Die Sinnhaftigkeit des Leitfadens wurde mit 5,76 ebenfalls sehr hoch bewertet. Auch hier zeigten sich keine signifikanten Gruppenunterschiede.

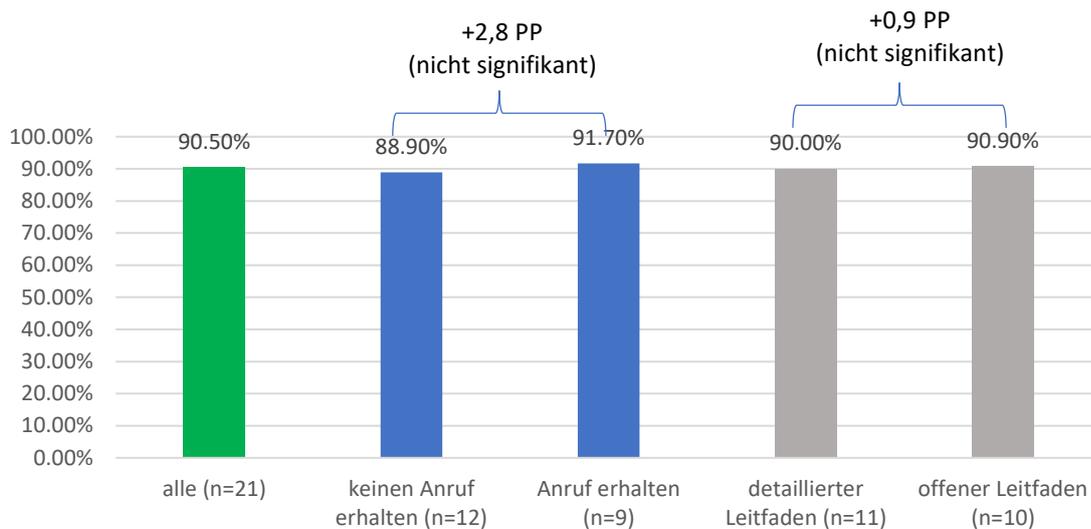
Wie gut haben Sie sich durch unser Team auf die Tätigkeit als digitale*r Freiwillige*r im Projekt "Telefonische Digitalberatung" vorbereitet gefühlt?
überhaupt nicht gut 1 - sehr gut 7



Notiz: Gepaarter T-Test als Signifikanztest

Insgesamt 19 der 21 Freiwilligen gaben am Ende des Projektes an, sich bei der Fortführung des Projektes erneut freiwillig engagieren zu wollen und die Erlaubnis für eine erneute Kontaktierung durch das Projektteam gegeben. Dabei spielte keine Rolle, ob die Freiwilligen angerufen wurden oder nicht, ebenso wenig wie die Art des erhaltenen Leitfadens.

Anmeldung für erneute Hilfe bei der Telefonhotline (n=21)



Notiz: Gepaarter T-Test als Signifikanztest

Fazit – Zentrale Schlussfolgerungen mit Blick auf eine mögliche Fortführung des Projektes

Technisch und inhaltlich machbar bei geringem Aufwand

Die Erkenntnisse aus dem Pre-Test wie auch das positive Feedback der Senior*innen verdeutlichen, dass eine **rein telefonische Beratung** durch digitale Freiwillige per Rufumleitung nicht nur **technisch machbar** ist, sondern auch ein **geeignetes Format** zu sein scheint, um bestimmte Probleme bzw. Fragen zu digitalen Endgeräten und dem Internet zu lösen. Der **Administrationsaufwand** ist als **gering** zu bewerten.

Gesprächsleitfäden – eine ausreichende Vorbereitung

Die Vorbereitung der Freiwilligen mit allgemeinen Hinweisen und einem Gesprächsleitfaden zeigte sich als ausreichend, zumal auch nicht die Antwort auf alle Fragen/Probleme versprochen wurde. In solchen Fällen greift eine gezielte Empfehlung regionaler und ortsungebundener Hilfsangebote. Diese konnten mit wenig Aufwand in Rücksprache mit anderen Akteuren der Senior*innenarbeit in den Leitfaden aufgenommen werden.

Klarer Mehrwert für die Senior*innen

Die Ergebnisse implizierten, dass die telefonische Beratung zur Problemlösung der Senior*innen beigetragen hat und insgesamt positiv wahrgenommen wurde.

Hohes Angebot an Freiwilligen

Die hohe Bereitschaft für ein erneutes Ehrenamt in der Telefonhotline und der geringe Rekrutierungsaufwand (25 Anmeldungen innerhalb einer Woche) deuten auf ein ausreichendes Angebot an digitalen Freiwilligen zur Fortsetzung des Projektes hin. Die Freiwilligen wiesen der Tätigkeit eine hohe Sinnhaftigkeit zu und die angerufenen Freiwilligen schienen Spaß an der Tätigkeit zu haben.

Ausgestaltung der Fortführung an die erwartete Nachfrage anpassen

22 Anrufe verdeutlichen eine insgesamt moderate Inanspruchnahme. Die steigende Tendenz im Terminverlauf, wie auch die hohe Weiterempfehlungsrate der teilnehmenden Senior*innen induziert jedoch ein Steigerungspotential innerhalb den involvierten Regionen.

Durch die Bewerbung über weitere Akteure der Senior*innenarbeit (z. B. Digital-Kompass-Standorte) in ihren Regionen könnte die Nachfrage und somit auch die Auslastung der Telefonhotline gesteigert werden. Der Vorteil der Teilnahme bildet auch die Möglichkeit, dass die telefonischen Freiwilligen über die Hilfsangebote der Standorte informieren können. Diese sind mit wenig Aufwand in den Leitfaden aufzunehmen.

Auch eine Durchführung im kleinen Rahmen mit den bestehenden Akteur*innen ist denkbar. In diesem Fall könnte die Auslastung durch kürzere Anrufzeiträume (Reduktion auf zwei Stunden) erhöht werden. Durch längere Schichten wird die Wahrscheinlichkeit für die Freiwilligen erhöht, einen Anruf zu erhalten.

Ansprechpartner*innen

Wissenschaftliche Evaluation

Bernd Josef Leisen, E-Mail: bernd.josef.leisen@uni-vechta.de, Tel: 04441-15186

Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Management Sozialer Dienstleistungen, Universität Vechta

Prof. Dr. Vanessa Mertins, E-Mail: vanessa.mertins@uni-vechta.de

Studienfachsprecherin Management Sozialer Dienstleistungen, Universität Vechta

Freiwilligenmanagement/Freiwilligenanleitung

Lisa Gößling, E-Mail: lisa.goessling@mail.uni-vechta.de

Mitinitiatorin/studentische Mitarbeiterin im Fach Management Sozialer Dienstleistungen, Univ. Vechta

Beratung von Digital-Kompass-Standorten bei der Implementierung und Öffentlichkeitsarbeit

Julian Hülseman, E-Mail: j.huelsemann@kvhs-vechta.de, Tel: 04441 93778 0

Pädagogischer Mitarbeiter und Digitalkompass-Standort-Koordinator bei der Kreisvolkshochschule Vechta e. V.

Beratung von Multiplikator*innen/Organisationen der Senior*innenarbeit bei der Implementierung und Öffentlichkeitsarbeit

Dr. Hermann Neumann, E-Mail: hermann@neumann-ic.com, Tel: 02129-567877

Projektbeteiligter, Multiplikator, Seniorennetzwerk „Wir sind Haan“