

# Unterstützung von Senior:innen bei der Technologienutzung

Zusammenfassender Bericht zum Mandat «Konzept zur Unterstützung älterer Personen bei der Anschaffung und der Anwendung moderner Technologien».

**senior**  
– lab<sup>ch</sup>

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Hintergrund</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Standortbestimmung zu den Unterstützungsdienstleistungen in der Schweiz</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Pflichtenheft zu einer angemessenen Unterstützung für Senior:innen</b>	<b>6</b>
3.1	Methodik und Profile der Teilnehmenden	6
3.2	Technologieverständnis	6
3.3	Pflichtenheft	8
3.4	Empfehlungen	10
<b>4.</b>	<b>Unterstützungskonzept</b>	<b>11</b>
4.1	Ein umfassendes Unterstützungskonzept: DIGITAL ACADEMIA	13
4.2	Geschäftsmodell	16
4.3	Drei Umsetzungsvarianten	18
4.4	Geschäftsmodell – erläuterndes Schema	19
<b>5.</b>	<b>Schlussfolgerungen</b>	<b>19</b>

## 1. Hintergrund

Moderne Technologien spielen eine immer grössere Rolle im Leben der älteren Bevölkerung. Sie dienen heute der Aufrechterhaltung sozialer Bindungen, der Information, Inanspruchnahme digitaler Dienstleistungen oder der Förderung des Verbleibs zu Hause. Es ist von grundlegender Bedeutung, dass Betagte moderne Technologien korrekt anwenden können. Dadurch werden sie in die Lage versetzt, die von Technologien gebotenen Möglichkeiten im Hinblick auf soziale Bindungen, Gesundheit und Selbstständigkeit zu nutzen.

Für ihre Facharbeit hat CURAVIVA Schwerpunkte definiert, die zur Schaffung eines Umfelds beitragen, in dem Betagte und Personen jeden Alters mit Unterstützungsbedarf ihren bevorzugten Platz in der Gesellschaft frei wählen und dort so lange und so selbstständig wie möglich leben können. Eines der Tätigkeitsfelder fokussiert die «Nutzung digitaler Technologien und neuer technologischer Möglichkeiten». Die Projektentwicklung konzentriert sich in diesem Bereich auf Fragen im Zusammenhang mit der Gestaltung der verschiedenen Strukturen, Prozesse und Dienstleistungen, die es Betagten und behinderten Personen ermöglichen sollen, von neuen technologischen Möglichkeiten zu profitieren.

Angesichts der demografischen Alterung steigt die Nachfrage nach Unterstützungsleistungen für Senior:innen beim Erlernen und der Anwendung moderner Technologien und wird zudem komplexer. Dementsprechend muss das Unterstützungsangebot angepasst werden, um die Erwartungen in angemessener Weise erfüllen zu können. Auch wenn Senior:innen einerseits über immer bessere digitale Fähigkeiten verfügen und die digitale Spaltung tendenziell später im Leben auftritt (Seifert & Schelling, 2020), erfordern andererseits die laufende Digitalisierung in unserer Gesellschaft und die Generalisierung von digitalen Dienstleistungen immer komplexere Fähigkeiten. Im Rahmen einer detaillierten Analyse der offenen Handlungsfelder im Bereich Technologie und Digitalisierung für Betagte betont CURAVIVA die Bedeutung einer umfassenden Unterstützung von Betagten, damit die Technologien einen wirklichen Mehrwert für das Leben der Senior:innen bringen. Um die Einzelheiten einer solchen Unterstützung zu bestimmen, hat CURAVIVA das Senior-Lab mit Folgendem beauftragt:

- Erstellung einer Zusammenfassung der in der Schweiz bereits vorhandenen Unterstützungsdienstleistungen;
- Ermittlung der Bedürfnisse von Betagten und ihren Angehörigen im Hinblick auf die Unterstützung beim Erlernen und der Anwendung moderner Technologien;
- Ermittlung der für die Umsetzung dieser Unterstützung benötigten Fachkompetenzen;
- Erstellung eines «Pflichtenhefts» bezüglich Unterstützungsleistungen, die an die Bedürfnisse der Endnutzer:innen angepasst sind;
- Entwicklung eines Unterstützungskonzepts und eines Businessplans auf der Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse.

Dieser zusammenfassende Bericht stellt die wichtigsten Ergebnisse und Empfehlungen vor, die aus dem zwischen Juli 2021 und Mai 2022 durchgeführten Forschungsprojekt hervorgehen.

## 2. Standortbestimmung zu den Unterstützungsdienstleistungen in der Schweiz

Dieses Kapitel liefert entlang der gesamten Dienstleistungskette eine Übersicht über die verschiedenen in der Schweiz vorhandenen Unterstützungsangebote für Betagte beim Erlernen und der Anwendung moderner Technologien, d.h. von der Beratung bis hin zur Evaluation (Beratung, Anschaffung, Unterweisung/Schulung, technische Unterstützung, Evaluation). Die Grundlage dieser Übersicht bildet die Übersicht (siehe Anhang 2), die wir im Sommer 2021 auf der Grundlage von dokumentarischer Forschung und Interviews mit Fachpersonen in diesem Bereich erstellt haben, um einen ersten Überblick über die wichtigsten Trends in Bezug auf diese Unterstützungsleistungen für Senior:innen in der Schweiz zu erhalten.

Dafür haben wir zunächst die von Betagten verwendeten Technologiekategorien bestimmt und konnten unter Bezugnahme auf verschiedene Referenzen (CURAVIVA Schweiz, 2020; Seifert & Schelling, 2020; Seifert & Ackermann, 2020; THESAME, 2020) die folgende Klassifizierung vornehmen:

- Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT)
- Alltagstechnologien
- Mobilitäts- und Verkehrstechnologien
- Assistenztechnologien, E-Health und Sicherheit (Gerontotechnologien)
- Technologien zur Verwaltung und zum Finanzmanagement

Anschliessend wurden die erfassten Unterstützungsleistungen miteinander verglichen, indem die abgedeckten Technologiekategorien und den Punkt der Dienstleistungskette, an dem diese den Betagten angeboten werden, kombiniert wurden.

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die erfassten Unterstützungsmassnahmen. Anhand einer durch «+» dargestellten Bewertung – von 0 + (kein Angebot vorhanden) bis 3 + (viele Angebote vorhanden) – veranschaulicht diese Tabelle auf das gegenwärtig bestehende Angebot.

*Tabelle1: Übersicht über bestehende Unterstützungsmassnahmen*

		Dienstleistungskette				
		Beratung	Anschaffung	Unterweisung / Schulung	Technische Unterstützung	Evaluation
Technologie-kategorie	ICT	+++	+++	+++		
	Alltag	+++	+	++	++	
	Mobilität	++	++	+++		
	Unterstützung	+++	+	+	++	
	Verwaltung	+++	++	++	+	

Es zeigt sich, dass sich die Mehrheit der Unterstützungsleistungen auf die Bereiche Beratung, Anschaffung und Unterweisung/Schulung konzentriert. D.h., dass die ersten Stufen der Dienstleistungskette, die es älteren Nutzer:innen erlauben, sich zu informieren, etwas zu kaufen und mit der Nutzung einer Technologie zu beginnen, relativ gut vom bestehenden Angebot abgedeckt werden. Im Gegensatz dazu werden im Bereich der technischen Unterstützung nur wenige Dienstleistungen

angeboten und bei der Technologiebewertung/Evaluation gibt es anscheinend gar keine angebotenen Dienstleistungen. Was die betrachteten Technologiekategorien betrifft, zeigt sich, dass viele Unterstützungsleistungen auf Informations- und Kommunikationstechnologien ausgerichtet sind, wohingegen das erfasste Angebot Assistenztechnologien weniger abdeckt.

Aufgrund der Forschungsergebnisse haben wir mehrere Problemstellungen und Lücken im Hinblick auf Unterstützungsleistungen ermittelt und können folgende Erkenntnisse festhalten:

## **a) Informationsdschungel**

Obwohl das Angebot gross ist, sind die Informationen nicht immer zugänglich und oftmals schwer zu finden. Mehrere Angebote sind nur im Internet verfügbar und der Zugang zu den Informationen hängt von der Proaktivität des Betagten ab. Die Informationskanäle erreichen oft nicht diejenigen Personen, für die die Unterstützungsleistungen gedacht sind.

## **b) Isolierte Initiativen**

Häufig sind es dieselben Organisationen, die Unterstützungsleistungen anbieten (z.B. sind Verbände in diesem Bereich sehr präsent), vor allem beim Thema Schulungen. In diesem Zusammenhang können wir eine Redundanz der Informatik-Einführungskurse beobachten. Zudem kann es schwierig sein, sich im Angebotsdschungel zurechtzufinden. Jede:r Anbieter:in scheint isoliert zu arbeiten und bietet ähnliche Angebote, ohne dabei Synergien in Betracht zu ziehen, mit denen die heterogenen Bedürfnissen der Senior:innen auf vielfältige Weise abgedeckt werden könnten.

## **c) Unterstützung bei technischen Herausforderungen im Alltag**

Gemäss der Studie «Digitale Senioren 2020» wenden sich Betagte bei Fehlermeldungen oder Schwierigkeiten in der Regel zuerst an ihre eigenen Kinder, dann an Fachgeschäfte, Bekannte und andere Familienmitglieder (Seifert & Schelling, 2020). Der Zugang zu technischer Unterstützung kann schwierig sein und hängt oft vom guten Willen des Gegenübers ab. Zudem wird nicht von allen Fachhändlungen im Technologiebereich oder Anbietern von digitalen Dienstleistungen technische Unterstützung angeboten, was zu grossen Unterschieden beim Zugang zu Unterstützungsleistungen führen kann, je nachdem, welche Ressourcen dem:der Betagten zur Verfügung stehen.

## **d) Kommunikationsbemühungen bei den unterstützenden Technologien**

Technologien zur Förderung der Autonomie im Alter sind zwar auf dem Vormarsch, werden jedoch in der Umsetzung gebremst. Diese Technologien sind zuweilen nur in geringem Mass an die Bedürfnisse der Endnutzer:innen angepasst. Oft sind diese dem Personal in sozialmedizinischen Institutionen unbekannt und für Betagte nicht zugänglich. Es zeigte sich, dass verschiedene Stellen bemüht sind, bei der Einführung dieser Technologien Unterstützung zu leisten, obgleich es sich mehrheitlich um zahlungspflichtige Angebote handelt. Es besteht jedoch noch ein grosses Verbesserungspotenzial im Hinblick auf die Begleitung von Senior:innen, betreuenden Angehörigen und Fachpersonen bei der Nutzung dieser Technologien.

**e) Dienstleistungen werden eher privat oder von Verbänden angeboten**

Im Allgemeinen werden solche Initiativen interessanterweise oft von privaten Akteuren oder von Verbänden angeboten. Nur sehr wenige Informationen bestehen über öffentliche Träger, wie beispielsweise Initiativen in der Deutschschweiz.

**3. Pflichtenheft zu einer angemessenen Unterstützung für Senior:innen**

Anhand von Daten, die bei Endnutzer:innen und Anbietern von mit der Nutzung moderner Technologien verbundenen Produkten und Dienstleistungen erhoben wurden, wurde ein Pflichtenheft zu den Dienstleistungen erstellt, die Betagte beim Erlernen und der Anwendung moderner Technologien unterstützen sollen (siehe Anhang 1). Das Pflichtenheft wurde mit dem Ziel ausgearbeitet, die Hauptmerkmale einer aus Sicht der Endbegünstigten idealen Unterstützung zu ermitteln, Schlussfolgerungen daraus bezüglich erforderlicher Fähigkeiten und Ausbildung zu abzuleiten und die Merkmale mit den bestehenden Dienstleistungen aus der Standortbestimmung des vorgängigen Kapitels abzugleichen.

**3.1 Methodik und Profile der Teilnehmenden**

Grundlage des Pflichtenhefts sind die Bedürfnisse und Erwartungen der Endnutzer:innen sowie Erfahrungen der Anbieter von Produkten und Dienstleistungen im Zusammenhang mit modernen Technologien. Im Winter 2021/2022 haben wir in den drei Sprachregionen der Schweiz vier Diskussions-Workshops und 13 leitfadengestützte Interviews mit Betagten, Angehörigen und Fachpersonen durchgeführt. Im Frühjahr 2022 wurde gegen Ende der Datenerhebung ein zusätzlicher Diskussions-Workshop durchgeführt, um die in den vorangegangenen Schritten gewonnenen Merkmale idealer Unterstützungsleistungen priorisieren zu können.

Insgesamt haben 60 Personen an diesem Projekt teilgenommen, darunter 37 Endnutzer:innen (Betagte und Angehörige) und 23 Fachpersonen und Stellvertretende von Organisationen, die in den Bereichen Technologie, Bildung und Bevölkerungsalterung agieren. In der Gruppe der Betagten haben 32 Personen über 65 Jahre am Projekt teilgenommen, darunter 18 Frauen (56%) und 14 Männer (44%) mit einem Durchschnittsalter von 71,9 Jahren. Die jüngste Person war 66 Jahre und die älteste 86 Jahre alt. Hinsichtlich der Nutzung eines Smartphones gaben 78% der Teilnehmenden an, regelmässig eines zu verwenden, 19% gelegentlich eines zu verwenden und 3% gaben an, kein Smartphone zu besitzen. Fünf Angehörige haben ebenfalls zum Projekt beigetragen. Unter den 23 Fachpersonen, die am Projekt teilgenommen haben, waren 8 im Bereich Schulungs- und Unterstützungsangebote für Betagte tätig, 8 im Technologiebereich, 4 im Bereich Pflege und Wohnen und 3 Stellvertretende von öffentlichen Einrichtungen, NGO und Universitäten.

**3.2 Technologieverständnis**

Die Senior:innen, die an diesem Projekt teilgenommen haben, geben an, eine Vielzahl von Technologien in ihrem Alltag zu verwenden. In der nachfolgenden Liste werden die von den Teilnehmenden verwendeten Technologien in absteigender Rangfolge, nach Beliebtheit und Nutzungshäufigkeit geordnet, aufgeführt:

- **Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT)** (z.B. WhatsApp, Google, FaceTime, Outlook, SMS, Facebook, YouTube, Smartphone, Fernsehen, Telefon, Internet, Computer, Tablet)
- **Bezahltechnologien und Technologien zum Finanzmanagement und zur Verwaltung** (z.B. E-Banking, TWINT, Online-Steuererklärung, von Versicherungen entwickelte Apps)
- **Technologien für das digitale Zuhause** (z.B. Küchenmaschine, Mähroboter, Videoüberwachung, Wetterstation, ferngesteuerte Heizung)
- **Gesundheitstechnologien** (z.B. Blutdruckmessgerät, Hörgerät, System zur Fernunterstützung, Blutzuckermessgerät)
- **Mobilitätstechnologien** (z.B. Fairtiq, GPS, SBB-App, Park-App, SchweizMobil, E-Bike)
- **Freizeittechnologien** (z.B. Photoshop, Google Play, Apple Store, Buchungsplattform für Flüge, Musik-Apps, Foto-Apps)

Im Allgemeinen sind die Teilnehmenden im Vergleich zu den anderen Technologiekategorien offener gegenüber der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT). Die Teilnehmenden geben insbesondere an, motivierter für die Anwendung dieser Technologien zu sein, weil sie zur Förderung sozialer Bindungen beitragen können. Im Gegensatz dazu nehmen die Teilnehmenden digitale oder Online-Dienstleistungen (z.B. E-Banking, TWINT, QR-Rechnungen, SBB-App, Park-App etc.) als aufgezwungene Technologie wahr, für die sie vorher keine Notwendigkeit sahen. Nachdem diese jedoch akzeptiert wurden, sind einige Teilnehmende sehr zufrieden mit den digitalen Dienstleistungen (z.B. E-Banking, SBB-App) und finden, dass sie einen echten Mehrwert im Alltag bringen. Der erste Punkt zeigt, wie wichtig es ist, die Wahrnehmung und das Verständnis von Betagten in Bezug auf moderne Technologien zu berücksichtigen. Werden der Mehrwert und die Funktionen der neuen Technologien in angemessener Weise erklärt, stellt dies den ersten Schritt zur Akzeptanz und Annahme dar.

Die Teilnehmenden haben auch verschiedene Vor- und Nachteile für Betagte im Zusammenhang mit Technologien und Unterstützungsdienstleistungen angesprochen.

Nachfolgend werden **Vorteile der Technologien** (in absteigender Rangfolge nach ihrer Wichtigkeit für die Teilnehmenden geordnet) aufgeführt:

- Förderung sozialer Bindungen mit Familienmitgliedern, Angehörigen und Freunden
- Vereinfachte Suche nach und leichter Zugang zu Informationen
- Vereinfachung bestimmter alltäglicher Abläufe (z.B. Zahlungen, Online-Einkäufe, Verabredungen)
- Förderung der Unabhängigkeit
- Verbesserte Qualität und Sicherheit von Pflegeleistungen.

Folgendes sind die **Nachteile der Technologien** (in absteigender Rangfolge nach ihrer Wichtigkeit für die Teilnehmenden geordnet):

- Die Senior:innen fühlen sich kontrolliert und befürchten einen Eingriff in ihre Privatsphäre (mangelndes Vertrauen in Technologien und Ängste bzgl. Datenschutz).
- Die Senior:innen fühlen sich beim Zugriff auf Dienstleistungen abhängig von Technologien.
- Die Senior:innen fühlen sich inkompetent und bei der Technologienutzung abhängig von ihren Kindern.
- Technologien sind nur wenig an funktionelle Einschränkungen angepasst.
- Risiko einer Isolierung (digitale Spaltung).
- Die Geschwindigkeit des technologischen Fortschritts erfordert neue Kenntnisse.
- Beratungen, Schulungen und Unterweisungen sind im Hinblick auf das verwendete Vokabular, den Unterrichtsfluss und ihre Ausrichtung nur wenig an die Bedürfnisse von Betagten angepasst.

- Es ist schwierig, eine universelle Unterstützung anzubieten, die den vielen verschiedenen Bedürfnissen und Technologien gerecht wird.

Berücksichtigt man die von den Endnutzer:innen angeführten Vor- und Nachteile, so ergeben sich nützliche Überlegungen zur Entwicklung und Angebotserstellung von Dienstleistungen, die Betagte beim Erlernen und der Anwendung moderner Technologien unterstützen sollen.

### 3.3 Pflichtenheft

Dieses Pflichtenheft umfasst die Merkmale von aus Sicht der Teilnehmenden idealen Unterstützungsleistungen sowie die für deren Umsetzung benötigten Fähigkeiten. Jedes Merkmal wird mit dem bestehenden Angebot abgeglichen, wobei die verwendeten drei Farbcodes Folgendes bedeuten:

- Merkmal vollständig erfüllt (allgemeine Anwendung als Ziel)
- Merkmal teilweise erfüllt (Stärkung als Ziel)
- Merkmal nicht oder kaum erfüllt (Entwicklung als Ziel)

Der Abgleich berücksichtigt die Standortbestimmung der bestehenden Dienstleistungen sowie die Ergebnisse aus den mit Endnutzer:innen und Fachpersonen durchgeführten, oben genannten Diskussions-Workshops und Interviews.

#### Merkmale idealer Unterstützungsmassnahmen

Die Merkmale idealer Unterstützungsmassnahmen werden in absteigender Reihenfolge, nach ihrer Wichtigkeit geordnet (entsprechend den Ergebnissen aus dem im Frühjahr 2022 durchgeführten Diskussions-Workshop) dargestellt.

- **Leicht verständliche Begriffe**  
Bei den Unterstützungsmassnahmen sollte ein Vokabular verwendet werden, das die Senior:innen leicht verstehen und das es ihnen erlaubt, die oftmals technischen oder englischen Begriffe mit den technologischen Funktionen in Bezug zu bringen. Gefördert werden sollten die einheitliche Verwendung von Fachbegriffen sowie die Wiederholung und die Anwendung von ähnlichen Begriffen wie jene, die den Senior:innen bereits bekannt sind. Daneben gilt es, bei der Unterstützung auch darauf zu achten, die Vorteile der Technologien für die Nutzer:innen klar herauszustellen und ihre Attraktivität zu fördern.
- **Ausrichtung auf konkrete Bedürfnisse**  
Die Unterstützung sollte auf praktische Bedürfnisse und konkrete Situationen ausgerichtet sein, mit denen die Senior:innen in ihrem Alltag konfrontiert sind. Eine wesentliche Grundlage der Unterstützung bildet die kontinuierliche Anpassung der Unterstützungsmassnahmen an aktuelle Technologien und die Bedürfnisse der Senior:innen (z.B. QR-Rechnungen). Raum für Fragen und die Evaluation der Unterstützungsmassnahmen zu haben, kann von grossem Wert sein, um die praktischen Bedürfnisse der Senior:innen besser zu verstehen und die Inhalte der Unterstützungsleistungen entsprechend anpassen zu können.
- **Zugang**



Die Senior:innen müssen einen einfachen Zugang zu Unterstützungsmassnahmen erhalten. Wichtige Punkte, die es zu berücksichtigen gilt, sind der Zugang zu Informationen über die bestehenden Unterstützungsmassnahmen (z.B. eine zentrale Informationsquelle und Aushänge in den Wohnbereichen der Betagten), die Nähe (z.B. Unterstützungsmassnahmen, die im Rahmen von Begegnungs- und Freizeitzentren, betreutem Wohnen oder Hausbesuchen angeboten werden) und die Kosten (z.B. kostenlose First-Level-Unterstützung).

- **Individuelle Unterstützung**

Die Unterstützung muss individuell, verfügbar und empathisch sein. Schlüsselemente zur Förderung des sozialen Vertrauens und der Technologieakzeptanz sind eine wohlwollende Haltung, das Absehen von Urteilen und ausreichend Zeit fürs Zuhören und die Betreuung. Folglich sollten Personen, die im Kontakt zu Senior:innen stehen, in diesem Bereich sensibilisiert und geschult werden.

- **«Learning by Doing» fördern**

Die Unterstützung sollte praktisches Lernen und praktische Problemlösungen fördern, indem Aufgaben mit zunehmender Komplexität angeboten werden. Auf diese Weise soll die Unterstützung an die verschiedenen Kompetenzniveaus angepasst, Erfolgserlebnisse bei der Technologienutzung gefördert und das Interesse an Technologien geweckt werden. Es sollten bevorzugt spielerische und benutzerfreundliche Aufgaben gestellt werden.

- **Berücksichtigung von Einschränkungen der Nutzer:innen**

Die Unterstützung soll die spezifischen Bedürfnisse im Alter berücksichtigen und, ohne dabei zu stigmatisieren, daran angepasst werden (z.B. digitale Grundkenntnisse, funktionelle Einschränkungen, Ressourcen aus dem Umfeld oder solche, die auf Erfahrungen beruhen usw.).

## **Notwendige Fähigkeiten**

Ausgehend von den Merkmalen idealer Unterstützungsmassnahmen wurden zusammen mit den Teilnehmenden die für die Umsetzung eines solchen Unterstützungsangebots notwendigen Fähigkeiten ermittelt. Wie auch bei den Merkmalen werden diese Fähigkeiten – anhand derselben Farbcodes (siehe oben) – mit den im aktuellen Angebot in der Schweiz vorhandenen Fähigkeiten abgeglichen.

- **Technische Fähigkeiten:** Verwendung heterogener Technologien und fortlaufende Weiterbildung in Bezug auf den technologischen Fortschritt.

- **Soziale und kommunikative Fähigkeiten:** Soziale Offenheit, angemessene Kommunikation, verständliches Vokabular, Zuhören, Empathie, Einsatzbereitschaft, Flexibilität, Neugier, Gemeinschaftssinn.

- **Pädagogische und didaktische Fähigkeiten:** Fähigkeit, die Lernenden zu betreuen, Unterhaltungsfähigkeiten, Diversitätsmanagement, Übersicht, Vermittlung und Konzeption von angemessenen Aufgaben.

- **Gerontologische Grundkenntnisse:** Verständnis für die Fähigkeiten von Senior:innen, ihre funktionellen Einschränkungen, Ressourcen und ihre Motivation.

- **Kritisches Hinterfragen und Kooperationsbereitschaft:** Streben nach kontinuierlichen Verbesserungen und Interdisziplinarität.

Mehrere Fachpersonen haben auf die Schwierigkeit hingewiesen, Personal zu finden, das sowohl über die technischen als auch über die sozialen Fähigkeiten für die Erbringung qualitativ hochstehender Unterstützungsleistungen verfügt. Heute wird die Unterstützung häufig von technischen Fachpersonen erbracht, denen es an sozialer Kompetenz fehlt (z.B. Fachverkäufer:innen) oder im umgekehrten Fall von Personal aus dem sozialen Bereich, welches nicht das nötige technische Know-how mitbringt (z.B. Sozialarbeiter:innen). Zudem fehlt es Anbietern von Unterstützungsleistungen an Wissen in Bezug auf Betagte und ihre Bedürfnisse. Es wäre möglicherweise sinnvoll, die Anbieter mit Coaching oder kurzen Schulungen für das Thema Alter und dessen Auswirkungen auf das Erlernen und die Nutzung von Technologien zu sensibilisieren.

## 3.4 Empfehlungen

Ausgehend von den Feststellungen aus Kapitel 2 und den im Pflichtenheft aufgezeigten Merkmalen werden an dieser Stelle einige Empfehlungen für die Umsetzung von Unterstützungsleistungen vorgeschlagen, die den Bedürfnissen der Senior:innen gerecht werden.

### a) Zentralisierung und Koordinierung des Unterstützungsangebots

Durch eine nationale, kantonale oder regionale Zentralisierung und Koordinierung des Unterstützungsangebots kann der Zugang für Senior:innen zu qualitativ hochstehenden Unterstützungsmassnahmen erleichtert werden. Eine nationale oder kantonale Plattform könnte von einer Fachorganisation gegründet werden (z.B. CURAVIVA/ARTISET, Pro Senectute Schweiz, Gesundheitsförderung Schweiz, GERONTOLOGIE CH). Somit wäre es möglich, die wichtigsten, in der Schweiz tätigen Anbieter von Schulungs- und Unterstützungsleistungen in diesem Bereich einzubeziehen. Ziele der Plattform wären die Entwicklung von nationalen Leitlinien und konkreten Tools (z.B. mithilfe von und für Senior:innen konzipierte Video-Tutorials) für die auf guten Praktiken beruhende Unterstützung von älteren Menschen sowie die Zentralisierung des bestehenden Unterstützungsangebots und ein erleichterter Zugang, der über verschiedene Partnerorganisationen erfolgen kann, die in Kontakt mit Betagten und ihren Angehörigen stehen. Dies würde auch zusätzliche Formen der Unterstützung und eine bessere Ausrichtung auf die heterogenen Bedürfnisse der Senior:innen ermöglichen.

### b) Entwicklung und Stärkung der Zusammenarbeit zwischen Anbietern digitaler Dienstleistungen und solchen von Schulungen und Unterstützungsleistungen, die mit den Nutzer:innenn in Kontakt sind

Anbieter von digitalen Dienstleistungen (z.B. die Post, Banken, SBB, Versicherungen, Anbieter von Online-Verwaltungsdienstleistungen, Anbieter von E-Health-Angeboten) könnten eng mit Anbietern von Schulungs- und Unterstützungsleistungen, die mit den Nutzer:innen in Kontakt sind, zusammenarbeiten (z.B. Pro Senectute, Seniorenorganisationen, Verbraucherorganisationen, Bildungseinrichtungen für Erwachsene, Swisscom Academy, Migros Club), um so die Nutzung digitaler Dienstleistungen zu fördern. Während Anbieter von digitalen Dienstleistungen technisches Know-how (z. B. ausgebildetes Personal, Material und didaktische Leitfäden) bereitstellen, könnten Anbieter von Schulungs- und Unterstützungsleistungen den Zugang zum Zielpublikum, Kommunikationsmassnahmen und

Organisatorisches sicherstellen. Letztere würden auch ihr Wissen in Bezug aufs Alter sowie ihre Sozialkompetenz einbringen. Zudem wäre es sinnvoll, öffentliche Einrichtungen in die Überlegungen mit einzubeziehen, damit das Angebot öffentlich bekannt wird und alle interessierten Personen Zugang dazu erhalten.

**c) Entwicklung von niederschweligen Unterstützungsangeboten im Lebensumfeld der Betagten**

Die Betreiber und beteiligten Organisationen der Senioren:innen-Wohnbereiche (z.B. betreutes Wohnen, Tagesstrukturen, Zentren für soziokulturelle Animation, Seniorenorganisationen, Caring Communities) könnten Räume und Zeitfenster anbieten, um Senior:innen bei der Nutzung von Technologien Unterstützung anzubieten und ihre Fragen zu beantworten. Dieses Angebot liesse sich auch in eine bestehende Aktivität integrieren (z.B. ein gemeinsames Essen, Stammtisch, Dialog-Cafés, Freizeitaktivitäten) oder könnte als neue Massnahme angeboten werden (z.B. eine regelmässig geöffnete Digital-Permanence, ein Digital-Café, ein mobiler Digitalbus). Es sollte das Vertrauen und die Akzeptanz der Betagten in Bezug auf moderne Technologien stärken. Die verantwortliche Stelle und/oder ein nationaler oder kantonaler Verband (z.B. Pro Senectute, CURAVIVA/ARTISET, Schweizerisches Rotes Kreuz) könnte Schulungen hinsichtlich der technologischen, pädagogischen und gerontologischen Themen für Personen, die solche Aktivitäten leiten oder betreuen, durchführen.

**d) Entwicklung und Stärkung von intergenerationellen Unterstützungsangeboten**

Die Nachfrage von Senior:innen nach Unterstützung liesse sich mit dem von jungen Menschen erbrachten Leistungsangebot verbinden. Die Suchanzeigen für Unterstützungsleistungen könnten von Seniorenorganisationen, Caring Communities oder direkt von Senior:innen und ihren Angehörigen an die Hochschulen gesendet werden, die diese Anzeigen zentralisiert bearbeiten und an die Studentengemeinschaft weiterleiten würden. Mögliche Formen dieser Dienstleistungen wären zum Beispiel vergütete Unterstützungsleistungen bei den Senior:innen zu Hause oder Hilfe, die im Rahmen eines von einer Seniorenorganisation organisierten Digital-Cafés erbracht wird.

**e) Durchführung von partizipativen Initiativen**

Eine weitere interessante Option wäre die Umsetzung von Initiativen, die einen fortlaufenden Bewertungs- und Verbesserungsprozess bezüglich der Unterstützungsleistungen für Betagte sicherstellen. Mit solchen Initiativen könnte man Anbieter von Unterstützungsleistungen und ausserdem die Technologieanbieter für die Bedürfnisse von Nutzer:innen von über 65 Jahren sensibilisieren, um so Lösungen zu entwickeln, die die Bedürfnisse der Senior:innen besser abdecken.

## **4. Unterstützungskonzept**

Ausgehend von der Standortbestimmung, dem Pflichtenheft und den oben dargelegten Empfehlungen haben wir ein umfassendes Konzept erstellt, dessen Schwerpunkt auf der Umsetzung von Unterstützungsmassnahmen liegt, die auf die Bedürfnisse von Betagten abgestimmt sind. Dieses

Konzept ist auf einer «Meta»-Ebene einzuordnen, denn es schlägt ein umfassendes Schulungsangebot für die drei Hauptzielgruppen vor, die Betagte beim Erlernen und der Nutzung moderner Technologien begleiten: Private, pflegende Angehörige und Peers<sup>1</sup>.

Das Schulungsangebot muss darauf ausgerichtet sein, die für die Unterstützung der Senior:innen nötigen Fähigkeiten zu vermitteln, anvisierte Qualitätsstandards festzulegen, einen Gesamtüberblick (oder sogar eine Ausrichtung) bezüglich des Angebots zu geben sowie das Aufkommen neuer Technologien zu beobachten, um Marktveränderungen antizipieren zu können. Es soll die heterogenen Bedürfnisse und Erwartungen im Zusammenhang mit der Unterstützung von Betagten sowie Kompetenzen und Standards der Anbieter von Unterstützungsleistungen und Technologien miteinander in Einklang bringen. Ausserdem sollte es eine Redundanz bei den auf dem Markt angebotenen Unterstützungsleistungen verhindern.

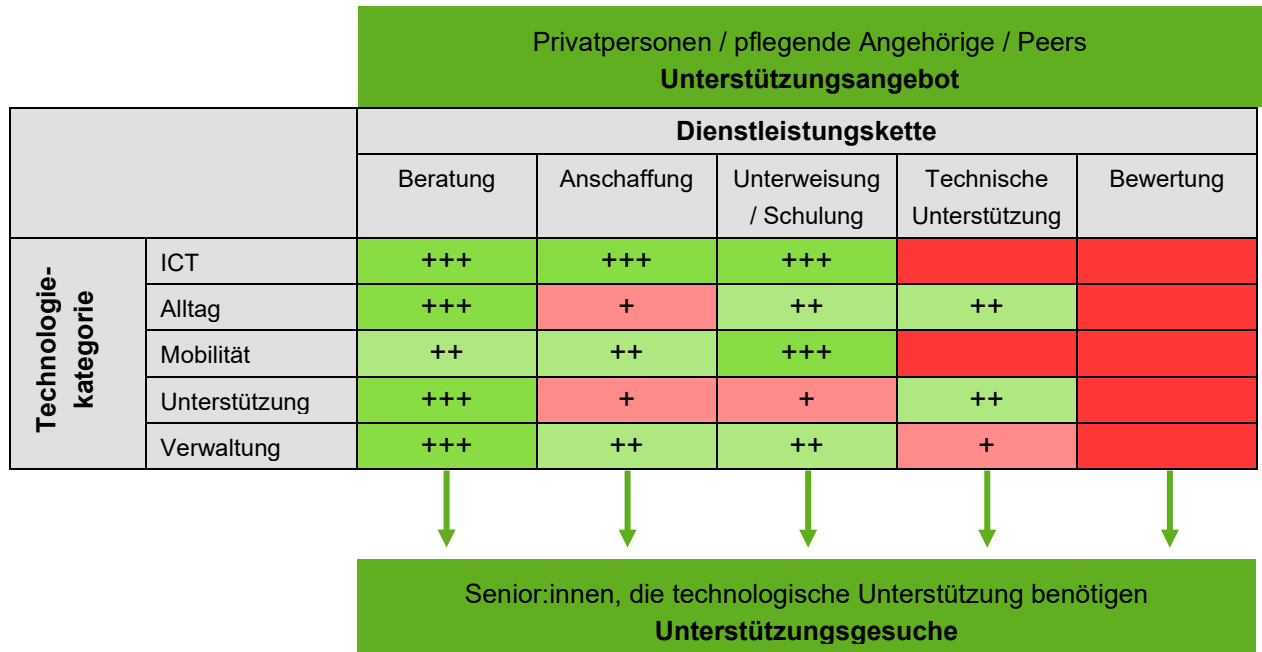
Die Ausarbeitung, Entwicklung und Durchführung dieses Schulungskonzepts würde von einer Organisation oder einem Konsortium umgesetzt, die/das dem Markt für Unterstützungsleistungen vorgelagert wäre und sich in einer «Meta»-Position befinden würde. Dank einer solchen Positionierung könnte die verantwortliche Stelle das Angebot besser ausrichten oder noch fehlende Angebote neu schaffen, d.h. die derzeit bestehenden Lücken füllen. Demzufolge könnte sie das Angebot im Hinblick auf technische Unterstützung und Bewertung ausbauen. Auch könnten so Anbieter von Unterstützungsleistungen – vor allem durch die Entwicklung passender Kurse für Firmen, Peers und pflegende Angehörige – mit den vielen erforderlichen Kompetenzen ausgestattet werden.

---

<sup>1</sup> Mit «Peers» gemeint sind Betagte, die andere Betagte bei der Technologienutzung unterstützen, ohne dass ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen ihnen bestehen muss.

Für das Konzept verantwortliche Stelle

↓ Förderung von  
Unterstützungsangeboten:  
Kompetenzentwicklung  
Qualitätsstandards



**4.1 Ein umfassendes Unterstützungskonzept: DIGITAL ACADEMIA**

Dieses Unterstützungskonzept stützt sich auf die nachfolgenden Feststellungen, die während des Projekts formuliert wurden:

- Es gibt zahlreiche Initiativen im Zusammenhang mit der Unterstützung von Senior:innen bei der Nutzung moderner Technologien, jedoch gestaltet sich die Suche nach Informationen schwierig angesichts des unübersichtlichen Angebots;
- Die bestehenden Initiativen werden isoliert voneinander, ohne Gesamtüberblick entwickelt;
- Die verfügbaren Dienstleistungen werden oft von privaten Akteuren oder Verbänden erbracht;
- Es besteht kein Unterstützungsangebot im Bereich der Evaluation;
- Dienstleistungen in diesem Bereich sind häufig zahlungspflichtig und teilweise zu teuer für Senior:innen.

Aus diesen Feststellungen ergeben sich drei wichtige Schlussfolgerungen, die bei der Erstellung eines Geschäftsmodells berücksichtigt werden müssen:

- Angesichts der Tatsache, dass die Unterstützung von Senior:innen im digitalen Bereich sowohl technologische als auch soziale und pädagogische Kompetenzen erfordert, ist es aktuell sehr schwierig für die Dienstleister, eine umfassende und angemessene Unterstützung anzubieten, die den Bedürfnissen und Erwartungen der Senior:innen gerecht werden kann.
- Ohne geeignete Schulungsmassnahmen für Fachkräfte, Peers oder Angehörige wird der Zugang von Senior:innen zu Technologien durch Ungeschicklichkeit, Inkompetenz und Unwissenheit der Helfenden erschwert, bleibt hinter den Erwartungen zurück oder wird sogar behindert. Machen

Senior:innen solche unangenehmen und unzureichenden Erfahrungen, kann sie das davon abhalten, sich im Technologiebereich weiterzubilden oder sich damit zu beschäftigen;

- Derzeit kann in der Schweiz jede:r Unterstützungsleistungen im digitalen Bereich für Senior:innen anbieten, ohne zuvor eine Schulung zu diesem Thema besucht zu haben und auch ohne die nötigen Fähigkeiten zu besitzen. Ein nationales Zertifikat – oder eine Art Kennzeichnung – würde eine Standardisierung des erforderlichen Kenntnisse und Techniken ermöglichen und zu positiven Wechselwirkungen führen: Die Auszubildenden passen ihre Kurse an die Bedürfnisse der Senior:innen an, wodurch diese die für sie passenden Technologien auswählen können, die sie interessieren, worüber sie sich informieren, welche sie vergleichen, ausprobieren, kaufen und nutzen möchten.

Im Hinblick auf die bei diesem Projekt gewonnen Erkenntnisse wäre es nötig, dass sich Anbieter von digitalen Lösungen für Senior:innen die für eine optimale Betreuung notwendigen Kompetenzen aneignen. Dabei handelt es sich sowohl um technische, soziale, kommunikative, pädagogische und didaktische als auch um gerontologische Grundkenntnisse. Diese komplexen Kompetenzen lassen sich aus theoretischen und praktischen Kenntnissen sowie der persönlichen Einstellung (Wissen und Sozialkompetenz) ableiten. Diese Kompetenzen und Fähigkeiten könnten den Anbieter:innen digitaler Unterstützung für ältere Menschen im Rahmen einer neu zu schaffenden Ausbildungsstruktur vermittelt werden. Diese Ausbildungsstruktur wird nachfolgend beispielhaft als DIGITAL ACADEMIA bezeichnet.

## **Ziele und Auftrag der Einrichtung**

Die Einrichtung DIGITAL ACADEMIA hätte zum Ziel auf die Bedürfnisse der an der Datenerhebung Beteiligten eingehen zu können, d.h. konkret:

- a) Schulung der drei Zielgruppen** (Privatpersonen / pflegende Angehörige / Peers) bbezüglich aller für die Bildung und Begleitung von Senior:innen im digitalen Bereich nötigen Kenntnisse und Techniken: Grundlagen der Gerontologie, Grundlagen der Gerontotechnologie, Marketing-Grundlagen, Grundkenntnisse im Bereich Verkauf und Kundendienst, pädagogische und didaktische Grundkenntnisse, Grundlagen im Bereich Coaching, Kommunikationsgrundlagen usw. Je nach ihren beruflichen Erfahrungen und Vorkenntnissen hätten die Teilnehmenden die Möglichkeit, verschiedene Module auszuwählen, die sie bei der Komplettierung und Verbesserung ihrer Fähigkeiten unterstützen (Schulung «à la carte»).
- b) Schaffung und Förderung einer Community, die technologische Interessen teilt** und den Zweck verfolgt, das Aufkommen neuer Technologien zu beobachten, und alle beteiligten Stakeholder umfasst: private und öffentliche Unternehmen, Seniorenorganisationen, Verbände zur Technologieförderung, Hochschulen usw. Ziel ist, in Bezug auf Technologien auf dem neuesten Stand zu bleiben, um so Unterricht anbieten zu können, der dem aktuellen Stand entspricht (z.B. eine neue App auf dem Markt, eine neue Version einer App, Rechnungen mit QR-Code usw.). Diese Community umfasst Verantwortliche für Innovation/Marketing, Projektleiter:innen und Produktmanager:innen, Geschäftsleiter:innen im Bereich Engineering/Design, didaktische und pädagogisch Fachkräfte, eine:n verantwortliche:n Leiter:in, die/der die Kohärenz der Sitzungen sicherstellt, Präsident:innen von Verbänden und Fachkräfte im Bereich Senioren- und Technologiemarketing. In der Community engagierte Unternehmen könnten die Unterrichtsinhalte beeinflussen, Nutzer:innen an sich binden, hätten bevorzugten Zugang zu Kursen und würden vom Technologiemonitoring profitieren.

- c) **Jährlich neues Schulungsprogramm** entsprechend regionalen technologischen Entwicklungen (z.B. neue SBB-App, Update der UBS-App etc.) oder internationalen Neuerungen (neue Google-Dienste, Social Media etc.), die im Rahmen des Technologiemonitorings von der Interessens-Community erfasst werden.
  
- d) **Erstellung von Handbüchern mit Leitlinien** zu verschiedenen Themen im Zusammenhang mit dem Zugang zu Technologien, wie z.B. Leitlinien zur Entwicklung von Apps, Webseiten, Kennzeichnungen, Verpackungen, Kundendienstmassnahmen, im Zusammenhang mit Barrierefreiheit usw.
  
- e) **Mittelbeschaffung** zur Finanzierung von Schulungsangeboten für betreuende Angehörige und Peers sowie den gesamten Betrieb der Akademie.

Gemäss diesen Zielvorgaben wäre DIGITAL ACADEMIA eine «Tech-Akademie», die Schulungszertifikate ausstellen würde. Die Zertifikate würden/wären:

- für die drei Zielgruppen auf verschiedenen Stufen und in verschiedenen Modulen ausgestellt. Trotz ihrer modularen Struktur würden sie gemeinsames Grundwissen und Kernkompetenzen teilen;
- jährlich erneuert und anerkannt;
- der Schlüssel dazu, wie man Senior:innen bei der Verbesserung ihres Technologieverständnisses begleiten kann, sei es als Fachkraft, als Peer oder als pflegender Angehöriger;
- die Eintrittskarte zum Seniorenmarkt für Privatpersonen, die damit ein tiefergehendes Verständnis dieses Marktes und seiner Akteure vermittelt bekämen.








Gemäss dem «Teach the teachers»-Konzept sind Senior:innen nicht die direkte Zielgruppe, sondern würden indirekt von den Schulungen der DIGITAL ACADEMIA profitieren. Die Ausbilder:innen der Akademie kommen aus verschiedenen beruflichen Bereichen und sind mit der Konzeption und der Erteilung der Kurse beauftragt. Der Grossteil der Schulungen erfolgt online.

Der Auftrag der Einrichtung kann wie folgt formuliert werden:

DIGITAL ACADEMIA organisiert Schulungen und gewährt Senior:innen Zugang zu neuen Technologien, indem Fachkräfte, Peers und betreuende Angehörige Kurse besuchen, die ihnen das Wissen und die technischen Kenntnisse vermitteln, um Senior:innen beim Erlernen nützlicher oder für den Alltag notwendiger digitaler Tools entsprechend ihrer Vorlieben, Bedürfnisse, Erwartungen und Möglichkeiten zu informieren oder zu begleiten.

## 4.2 Geschäftsmodell

Das folgende Modell wurde nach dem *Business Model Canvas* strukturiert. Es ermöglicht eine breit angelegte Darstellung der Massnahmen, die im Rahmen der Positionierung der für das Konzept verantwortlichen Stelle vorgesehen sind.

<b>Key Partners</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Strategische Partner:</b> FH/UH-Netzwerke für das Zertifizierungsmanagement, Lehrpläne, Konzeption von Kursen, benötigte Infrastruktur</li> <li>▪ <b>Technologiepartner:</b> Mitglieder der Technologie-Community (Technologiemonitoring)</li> <li>▪ <b>Anbieter:</b> digitale (teilweise physische) Infrastruktur für die Kurse und Anregung der Technologie-Community</li> <li>▪ <b>Verbundene Unternehmen:</b> solche, die die Akademie bei den modular aufgebauten Kursen unterstützen</li> <li>▪ <b>Kommunikationsagentur:</b> für die Markenkommunikation sowie die Anerkennung des Zertifikats</li> <li>▪ <b>Politische Instanzen:</b> für Unterstützung in den Bereichen Aktivismus und Mittelbeschaffung</li> <li>▪ <b>Kantone:</b> um Subventionen zu erhalten</li> <li>▪ Seniorenverbände, Dachorganisationen, Berufsverbände usw.</li> </ul>	<b>Key Activities</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommunikation der Marke «Digital Academia» zwecks Glaubwürdigkeit und Legitimität der Zertifizierungen</li> <li>▪ Erstellung von Lehrplänen</li> <li>▪ Kursorganisation und -umsetzung</li> <li>▪ Öffentlichkeitsarbeit für die Anerkennung des Zertifikats</li> <li>▪ Konzeption von Umsetzungsfeldern</li> <li>▪ Beschaffung von Finanzmitteln für betreuende Angehörige und Peers</li> <li>▪ Belebung der Technologie-Community, Technologiemonitoring</li> </ul>	<b>Value Propositions</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Eine breite Auswahl an</b> Pflichtkursen und modular aufgebauten Kursen</li> <li>▪ <b>Glaubwürdige und aktuelle Berufszertifikate</b>, die Zugang zum Seniorenmarkt ermöglichen</li> <li>▪ «Senior:innen» werden als Kund:innen <b>verstanden</b></li> <li>▪ <b>Professionelles Know-how</b> im Verkauf an, in der Betreuung und Information von Senior:innen</li> <li>▪ <b>Belebung eines gemeinsamen Netzwerks</b>, das die auf individuelle Bedürfnisse abgestimmten «Best Practices» bei der Technologienutzung in den Mittelpunkt stellt</li> </ul>	<b>Customer Relationships</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monatlicher Newsletter</li> <li>▪ Community aus zertifizierten Fachpersonen (Alumni)</li> <li>▪ «Privater» Zugang zur Internetseite mit umfassenden Informationen über Schulungen</li> <li>▪ Lobbyarbeit</li> </ul>	<b>Customer Segments</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Öffentliche und private Einrichtungen</b>, die einem Seniorenpublikum Produkte/Dienstleistungen verkaufen/anbieten möchten</li> <li>▪ <b>Betreuende Angehörige und Freiwillige von Non-Profit-Verbänden</b>, die angehörige Senior:innen bei der Nutzung von Technologien unterstützen möchten</li> <li>▪ <b>Peers</b>, die ihre ungefähr gleichaltrigen Bezugspersonen über neue Technologien informieren möchten</li> </ul>
<b>Cost Structure</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mandate mit FH/UH, Auszubildenden, Konzeption von Kursen, Kurse</li> <li>▪ Kundendienst</li> <li>▪ Belebung der Technologie-Community, Technologiemonitoring</li> <li>▪ Sekretariat, physische und digitale Infrastruktur, Redaktion eines Newsletters</li> <li>▪ Kommunikation, PR, Lobbyarbeit zwecks Anerkennung und Bekanntmachung des Zertifikats</li> </ul>		<b>Revenue Streams</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Abonnement</b> (Einmalzahlung) für das Basis-Berufszertifikat (Zugang zu allen Basiskursen) und zahlungspflichtige, modular aufgebaute Fortbildungskurse zur Erneuerung des Zertifikats</li> <li>▪ <b>Drittmittelfinanzierung:</b> Suche nach Sponsoren, Unterstützung durch die Kantone, die Konföderation und Stiftungen</li> <li>▪ <b>Beitragszahlungen</b> von Unternehmen, die Mitglied der Community/des Netzwerks sein möchten</li> </ul>		

Mit diesem Geschäftsmodell können die Bedürfnisse adressiert werden, die während der verschiedenen Diskussions-Workshops und der mit verschiedenen Akteuren (Unternehmen und Technologieanbieter einerseits und Senior:innen andererseits) durchgeführten Gespräche benannt wurden. Es soll einen Gesamtüberblick über die Situation von Senior:innen in der Schweiz (in diesem Bereich) bieten und die für diese Zielgruppe anvisierten Unterstützungsmassnahmen im technologischen Bereich zugleich strukturieren und vereinheitlichen. Dem Geschäftsmodell liegen die Erkenntnisse zugrunde, die während der Feldphase des Projekts gesammelt wurden, und es stützt sich auf die gewonnenen Zwischenfolgerungen (Schwierigkeit, seniorengerechte Unterstützungsmassnahmen zu bieten, Schwierigkeiten seitens der Fachkräfte, das Zielpublikum zu verstehen, keine Standardisierung der Kenntnisse). Zudem können den beteiligten Akteuren damit die vier spezifischen Fähigkeiten vermittelt werden, die bei den Workshops mit den Endnutzer:innen festgelegt worden sind: technische, soziale und kommunikative, didaktische und gerontologische Fähigkeiten.

### Marktpositionierung

Für die Entwicklung dieses Geschäftsmodells haben wir verschiedene Schlüsselfaktoren bestimmt, die das Interesse von Unternehmen wecken und Fachkräfte dazu motivieren könnten, die von DIGITAL ACADEMIA angebotenen Schulungen zu nutzen.

Bezüglich der Fachkräfte wurden in diesem Geschäftsmodell die folgenden drei Felder erfasst:

- Fachkräfte, die digitale Tools entwickeln, welche vor allem oder überwiegend von Senior:innen genutzt werden**



Ingenieur:innen, Designer:innen oder Marketingspezialist:innen, die in der Privatwirtschaft oder öffentlichen Verwaltung arbeiten und Apps, Online-Abläufe und Internetseiten in allen möglichen Bereichen entwickeln, z.B. Banking-Apps, öffentliche Verkehrsmittel, Tourismus, Videokonferenzen, Sicherheitsbereich, Alarmfunktionen, Unterstützung, Online-Gesundheitsdienste, Mobilität, Freizeit, Technologien für das digitale Zuhause, Bezahlungsfunktionen, Technologien zum Finanzmanagement und zur Verwaltung usw.

**b) Fachkräfte, die Senior:innen im Rahmen ihrer täglichen Arbeit begegnen**

Kundendienstberater:innen, Verkäufer:innen im Technologiedetailhandel oder bei Grossverteilern arbeiten, Verkäufer:innen in Apotheken, Reiseveranstalter usw.

**c) Fachkräfte, deren Tätigkeit stark auf den Umgang mit Senior:innen ausgerichtet ist**

Sozialmedizinisches Personal, das Kontakt zu vielen Senior:innen bei der täglichen Arbeit hat, wie z.B. Fachkräfte von Pro Senectute, dem Roten Kreuz, Spitalverwaltungen, Privatkliniken, Versicherungen, AHV, Verwaltungsinstitutionen usw.

Bezüglich der Unternehmen wurden die folgenden Interessen bestimmt:

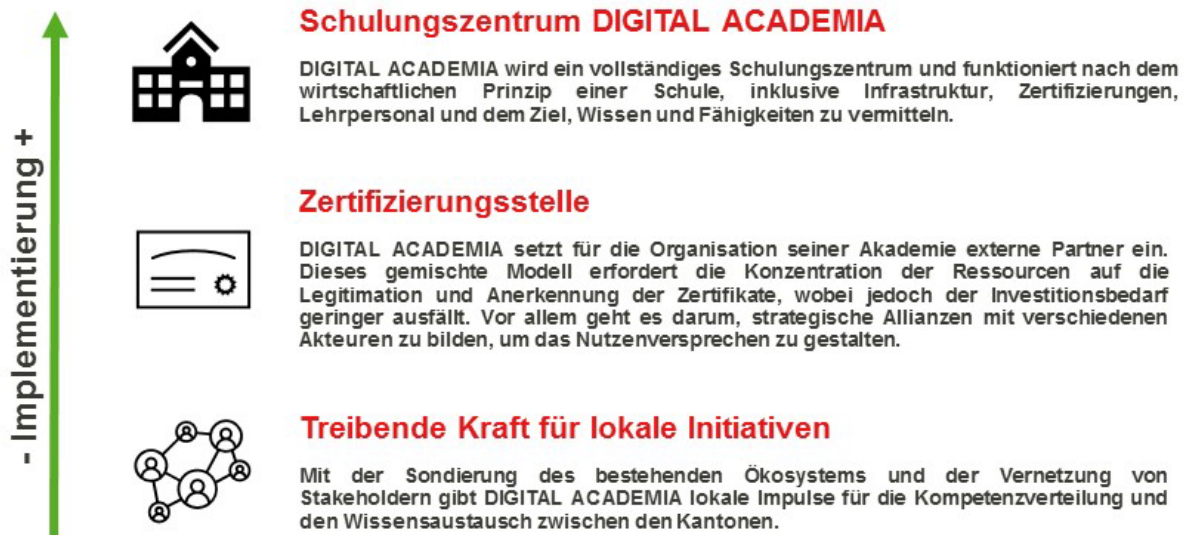
- a) In der Schweiz mit ihrer alternden Bevölkerung wird es immer mehr auf Senior:innen ausgerichtete Marktanteile geben. Die Marktsegmente im Seniorenbereich sind vielschichtig, spezifisch und anspruchsvoll und da Senior:innen schwer zufrieden zu stellen und zu überzeugen sind, braucht es eine entsprechende Ausbildung.
- b) Zukünftig werden Senior:innen besser ausgebildet und besser informiert sein und sich besser mit Technologien auskennen (Seifert & Schelling, 2020), jedoch werden sie stets menschlichen Kontakt wünschen, um Probleme zu lösen oder Hilfe bei einem Kaufvorgang zu erhalten. Deshalb muss bei ihnen, mehr noch als bei anderen Kund:innen, ein ehrliches und authentisches Vertrauen aufgebaut werden.
- c) Die Zufriedenheit beruht auf dem Vertrauen, mit dem Bindungen entstehen können; für ein Unternehmen ist es fünf bis sieben Mal weniger kostspielig, ein:e Kund:in zu binden als diese:n neu zu gewinnen (Barbaray, 2016).
- d) Obwohl der Onlinehandel nach und nach physische Verkaufsstellen verdrängt, werden Senior:innen stets den persönlichen Kontakt von Angesicht zu Angesicht wünschen. Physische Verkaufsstellen müssen den Senior:innen somit eine positive Erfahrung, entsprechend ihrer Möglichkeiten und Einschränkungen, bieten, denn sie werden die grösste Kundschaft von morgen im Detailhandel sein.
- e) Es bietet sich an, weitere Überlegungen im Hinblick auf Synergien mit dem Bereich Behinderungen anzustellen, um das Schulungsangebot zu vervollständigen und den Kreis der Zielgruppen und potenziell interessierten Stellen zu erweitern.

Die Positionierung der Einrichtung wurde wie folgt festgelegt:

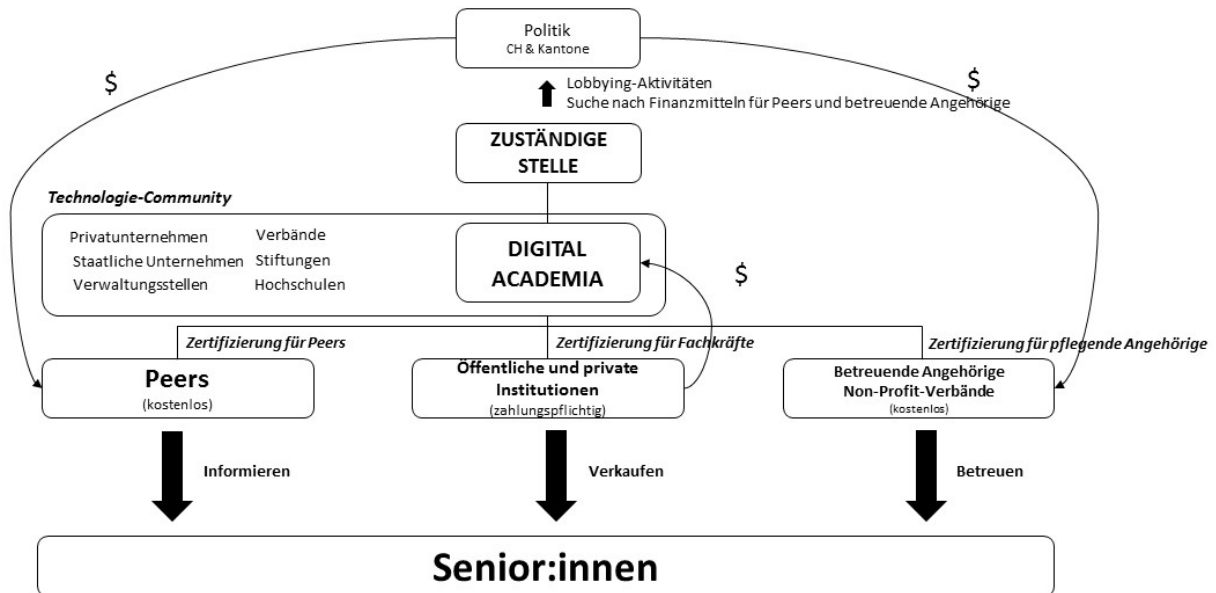
DIGITAL ACADEMIA ist eine technologische Akademie zur Schulung von Personen, die Senior:innen informieren, begleiten oder ihnen etwas verkaufen, sowie ein gemeinsames Netzwerk aller Stakeholder, die dazu beitragen möchten, dass Senior:innen Zugang zu Technologien erhalten. Durch die Akademie erhalten Fachkräfte Zugang zu benötigten Kompetenzen und erforderlichem Know-how, die mit einem national anerkannten, einheitlichen Zertifikat bescheinigt werden. DIGITAL ACADEMIA strebt nicht an, Unterstützung oder medizinische oder soziale Betreuung anzubieten, sondern möchte Senior:innen Zugang zu Technologien und digitalen Anwendungen ermöglichen.

## 4.3 Drei Umsetzungsvarianten

Für die Umsetzung des Geschäftsmodells können drei Implementierungsvarianten in Betracht gezogen werden. Diese werden nachfolgend vorgestellt, von einer stark zu einer schwach ausgeprägten Implementierung.



## 4.4 Geschäftsmodell – erläuterndes Schema



## 5. Schlussfolgerungen

Dieses Projekt zeigt, dass Senior:innen Interesse an Technologien haben und bereit sind, diese zu erlernen und anzuwenden, sofern sie dabei angemessen unterstützt und begleitet werden. Mit der durchgeführten Standortbestimmung konnten die schwache Abdeckung einiger Leistungen in der Dienstleistungskette, wie z.B. die technische Unterstützung und Bewertung/Evaluation, aber auch die Fülle von Angeboten im Bereich der technischen Unterweisung aufgezeigt werden. Die Workshops und Gespräche mit den Endnutzer:innen und Technologieanbietern und -entwickler:innen haben die Bedeutung von Unterstützungsmaßnahmen hervorgehoben, die tatsächlich auf die Bedürfnisse der Senior:innen ausgerichtet sind. Gleichzeitig zeigen sie auch die Notwendigkeit auf, dass Personen, die Senior:innen bei der Anschaffung und der Anwendung von Technologien begleiten, über die nötigen Fähigkeiten dafür verfügen, d.h. nicht nur über technologische, sondern auch über soziale, kommunikative, pädagogische und didaktische Fähigkeiten.

All diese Erkenntnisse belegen den Nutzen einer Positionierung, die den bereits bestehenden Unterstützungsleistungen vorgelagert ist und dem Prinzip «Teach the teachers» folgt. Mit der Entwicklung von Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen für Akteure, die Betagte bei der Anschaffung und der Anwendung von Technologien begleiten, nimmt DIGITAL ACADEMIA eine Schlüsselrolle ein, da sie sicherstellt, dass einerseits die Unterstützungsangebote für Senior:innen wirklich an ihre Bedürfnisse angepasst und sinnvoll für ihren Alltag sind, und dass andererseits die für diese Dienstleistungen verantwortlichen Personen tatsächlich über die für eine angemessene Begleitung erforderlichen Fähigkeiten verfügen.

## Referenzen

- CURAVIVA Suisse (2020). Fiche d'information: Numérisation dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien. Online: <https://www.curaviva.ch/Infos-specialisees/Dossiers-thematiques/Technologie-dassistance/P1JQf/>.
- Seifert, A., Ackermann, T., & Schelling, H.R. (2020). *Studie III: Digitale Senioren 2020. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Personen ab 65 Jahren in der Schweiz*. Zürich: Pro Senectute Schweiz.
- Seifert, A., & Ackermann, T. (2020). *Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen im Alter*. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie.
- THESAME (2020). Rapport final du projet Interreg «Autonomie 2020. Action n° 3: «Emergence de projets innovants»». <https://www.ecolelasource.ch/projet-autonomie-2020/>.
- Barbaray, C. (2016). *Satisfaction, fidélité et expérience client: Être à l'écoute de ses clients pour une entreprise performante*. Paris: Dunod.

## (Vertrauliche) Anhänge

1. «Rapport de synthèse: Cahier des charges pour des prestations de soutien à l'acquisition et l'utilisation de technologies par des personnes âgées»
2. «Rapport de synthèse: Etat des lieux des services de soutien en Suisse pour l'acquisition et l'utilisation des technologies par les personnes âgées»
3. Présentation PowerPoint avril 2022: «Elaboration d'un Business model»

**Herausgeber****CURAVIVA**

Zieglerstrasse 53, 3007 Bern

**Autor:innen**

Delphine Roulet Schwab, Rafael Fink, David Campisi, Melissa Santos, Gabriela Rauber, Noémie Délèze (Senior-lab)

**Zitierregel**

CURAVIVA (2022; Hrsg.). Zusammenfassender Bericht: Unterstützung von Senior:innen bei der Technologienutzung. Mandat «Konzept zur Unterstützung älterer Personen bei der Anschaffung und der Anwendung moderner Technologien». Online: [curaviva.ch](https://www.curaviva.ch)

**Auskünfte/Informationen**

[info@curaviva.ch](mailto:info@curaviva.ch); [info@artiset.ch](mailto:info@artiset.ch)

© CURAVIVA – Branchenverband von ARTISET, 2022