

# Digitale Beratung

*Eine ehrenamtliche Unterstützung im Umgang mit den „neuen Medien“*

*von Dirk Bruns*

Seit mehr als zwei Jahren ist mein Dienstagvormittag von 10 bis 12 Uhr den individuellen Wünschen, Fragestellungen und Problemen mit dem Smartphone, Tablet oder Laptop der Bewohner von Haus Aja gewidmet. Die Anmeldung für die 30minütige Beratung ist jeweils ab der Vorwoche am Empfang möglich.

## **Wozu braucht es eine digitale Beratung?**

Der Umgang mit diesen Medien trifft inzwischen alle Generationen. Dabei tun sich Senioren in der Regel mit der Bedienung der Geräte oder aber bei Problemen, die eigentlich immer auftreten, schwerer als die jüngere Generation, die damit aufgewachsen ist. Das klassische Telefonieren tritt zunehmend in den Hintergrund. Gleichzeitig ist es bewundernswert, dass sich viele Mitbewohner im Haus Aja, auch im höheren Alter, den neuen Herausforderungen ganz mutig und neugierig stellen.

Smartphone, Tablet, Laptop, Computer sind aus unserem Leben, aus unserem Alltag seit geraumer Zeit gar nicht mehr wegzudenken. Sie sind inzwischen eher die Regel der anzutreffenden Kommunikation (privat, wie geschäftlich) und dies schon jetzt, aber zukünftig deutlich vermehrt; auch mit einem künstlichen Gegenüber. Dies nennt sich „AI“ (artificial intelligence) oder auf Deutsch: „KI“ (künstliche Intelligenz). Inwieweit dieses Gegenüber „intelligent“ ist, mag jeder selbst beantworten. Jedenfalls ist es im wahrsten Sinne des Wortes nicht „menschlich“.

Obwohl häufig mit den Geräten bereits gearbeitet wird, ist die Bedienung nicht

immer klar oder es ist nicht bewusst, welche Möglichkeiten noch in den kleinen Datenverarbeitungsgeräten stecken.

Was macht das Gerät z.B. im Hintergrund, ohne dass man es direkt mitbekommt? Welche meiner Daten werden gesammelt und wie kann ich das abstellen oder zumindest beschränken? Welche Mittel erhöhen meine persönliche Sicherheit, so dass ich auch im virtuellen Raum, im Internet, weitestgehend geschützt bin? Was mache ich, wenn Funktionen ausfallen oder andere Probleme meine gewünschte Nutzung beschränken oder verhindern?

Die Unterstützung im Umgang mit neuen Medien, also mit modernen Technologien, digitalen Tools und Kommunikationsplattformen, ist sehr vielseitig. Geht es um den Umgang mit Social Media, der Nutzung von Smartphones, Tablet, Laptop, Computer, Datenschutzthemen, der Kommunikation via E-Mail oder Messengerdiensten, aber auch digitalen Lernplattformen oder „ganz einfach“ (?) um persönliche Probleme im Umgang mit all dem.

Erlauben Sie mir ein persönliches Wort zu den neuen Medien: Es ist eine komplett neue Welt (zweite Welt) erstanden, die nicht mehr menschlich ist, aber die Welt in ihrer Fülle künstlich abbildet. Damit muss man (als älterer Mitbürger: vielleicht leider) auch umgehen!

Heute haben viele Kriminelle ihre Aktivitäten ins Internet / Darknet verlegt und „verdienen“ dort ihr Geld.

Dabei gibt es verschiedene Formen von Betrug im Netz, wie z.B.:

- **Phishing:** Betrüger versuchen, an persönliche Daten (wie Passwörter, Bankdaten) zu kommen, indem sie sich als vertrauenswürdige Institution (z.B. Bank, Online-Shop) ausgeben.
- **Fakeshops:** man kauft etwas online, aber der Shop ist fake (falsch) und man bekommt das Produkt nie, hat aber vermutlich Geld ausgegeben.
- **Überweisungsbetrug:** Betrüger fordern auf, Geld zu überweisen, indem sie vorgeben, ein Freund oder Verwandter zu sein, der dringend Hilfe braucht.
- **Ransomware:** Schadhafter Code, der Daten des Computers verschlüsselt und erst nach der Zahlung eines Lösegeldes wieder freigegeben wird.

Ich möchte Sie nicht unnötig verunsichern, aber ein vorsichtiger, ein umsichtiger Umgang mit diesen neuen Medien ist äußerst sinnvoll.

Gleichzeitig bietet diese „zweite Welt“ (fast) alle Möglichkeiten der „ersten Welt“, allerdings ausschließlich virtuell und nicht physisch analog.

Aber bei viel Schatten gibt es bei sinnvollem Gebrauch dieser digitalen Welt tatsächlich auch viel Licht!

Das Internet sinnvoll zu verwenden bedeutet, es gezielt und bewusst für nützliche, bildende oder kreative Zwecke einzusetzen – statt sich nur berieseln zu lassen oder Zeit damit zu verschwenden. Hier sind beispielhaft einige konkrete Möglichkeiten, die mir einfallen, wie man das Internet (neben Telefon, e-Mails oder Messengerdiensten) sinnvoll nutzen kann:

## **Lernen & Weiterbildung**

- **Online-Kurse** (z.B. Coursera, edX, Udemy, Khan Academy)
- **Sprachen lernen** (z.B. Duolingo, Babbel, Tandem)

- **Tutorials auf YouTube** für Musik, Coding, Kunst und viele, viele andere Bereiche
- **Wissenschaftliche Artikel** oder z.B. Wikipedia für Recherchen

## **Informationssuche & Nachrichten**

- **Qualitätsmedien lesen** (z.B. ZEIT, Welt, Süddeutsche, BBC)
- **Mediatheken nutzen** (z.B. ARD, ZDF, 3Sat, Arte, Mediathek Hessen)
- **Podcasts hören** (fast alle Sender oder Printmedien, aber auch Unternehmen oder (Privat-)Personen)
- **Fakten checken** statt Fake News glauben (z.B. Correctiv, Mimikama)
- **Themen gezielt recherchieren**, nicht nur klicken, was vorgeschlagen wird

## **Kreativität & Projekte**

- **Blogs schreiben oder lesen** (z.B. Medium, Substack)
- **Eigene Website oder Portfolio erstellen** (z.B. mit Wix, WordPress)
- **Kunst, Musik oder Videos selbst veröffentlichen** (z.B. YouTube, TikTok, Instagram)
- **AI-Tools nutzen** für Ideen & Design (z.B. ChatGPT oder Canva)
- **Spiele nutzen** (z.B. für Gedächtnistraining)

Dies sollen nur Beispiele / Anregungen sein. Letztendlich sind die Möglichkeiten der Nutzung unfassbar groß.

Ich bin, wie vielleicht auch Sie, hin- und hergerissen von Risiken und Chancen dieser „Neuen Welt“. Vor 12 Jahren habe ich für die Stadt Bad Homburg begonnen, Menschen in ihrem Umgang mit dieser Welt zu unterstützen, seit über 2 Jahren nunmehr auch im Haus Aja und ich bin weiterhin äußerst vorsichtig im Umgang mit diesen neuen Möglichkeiten – ande-

rerseits schier fasziniert, welche Technik und welche Chancen hier möglich sind.

Ich hatte das Glück, während des Studiums über einige Jahre in einer Forschungsbehörde als studentische Hilfskraft arbeiten zu dürfen und dort eigenständig erste Erfahrungen mit ADV (automatische Datenverarbeitung) machen zu können. Auch in meinem weiteren beruflichen Weg war ich dann „nebenher“ mit EDV (elektronische Datenverarbeitung) betraut und habe dies sogar an Auszubildende vermitteln dürfen, ohne es je studiert zu haben. Einfach, weil es mich trotz der unglaublichen möglichen Widrigkeiten stets fasziniert hat.

Der Dienstagvormittag im Haus Aja ist den individuellen Wünschen und Problemen der Bewohner zu digitalen Fragen

gewidmet. Die gegebene Bandbreite der Fragestellungen ist wirklich sehr groß und für mich jeden Dienstag ein neues Überraschungspaket, da ich ja im Vorhinein gar nicht weiß, wer, mit welchem(n) Problem(en) und mit welchem Gerät zu mir kommt. Ich finde es spannend und interessant, da ich auch mit Fragestellungen, Problemen, Fehlfunktionen konfrontiert werde, zu denen ich in meinem persönlichen Bereich vielleicht gar keinen Kontakt hätte. Das ist meine persönliche „Demenzprophylaxe“.

Gleichzeitig lerne ich bereits jetzt viele meiner zukünftigen Mitbewohner kennen, da auch ich für eine Wohnung angemeldet bin und gerne meinen Lebensabend im menschenfreundlichen Haus Aja Textor-Goethe verbringen möchte.