

Angst vor Digitalem abbauen

F12-Informatik, Muri und Oberrohrdorf, lanciert IT-Alltags-Hilfe für Senioren

Die Bevölkerung wird immer älter und die Technologie im Alltag immer komplexer. Dieses Thema, ausgerichtet auf das Bedürfnis älterer Menschen, ist das neue Angebot IT-Engel.ch des Murianer IT-Unternehmens F12-Informatik. Denn die Anforderungen im Alltag zu bewältigen, ist für Menschen im höheren Alter oft eine Herausforderung.

Verena Anna Wigger

In letzter Zeit haben David Reale und Séverine Imfeld bemerkt, dass ältere Menschen zunehmend Unterstützung und Antworten bei der Nutzung von Apps und IT-Systemen suchen. Fragen wie «Wohin gehe ich, wenn ich Hilfe brauche?» zeigen, dass viele ihr Unwissen nicht offenbaren möchten. Was für andere selbstverständlich ist, wird für sie zur Hürde. Der technische Fortschritt zwingt sie, sich mit neuen Geräten und Anwendungen auseinanderzusetzen. Diese Beobachtungen haben die beiden IT-Spezialisten aufmerksam gemacht. Auch in ihrem Umfeld sehen sie, wie verbreitet dieses Problem ist. Mit ihrem neuen Angebot IT-Engel wollen sie Abhilfe schaffen. Dafür haben sie eine Umfrage unter älteren Menschen durchgeführt, um die genauen Bedürfnisse und Schwierigkeiten zu verstehen. Sie fanden heraus, dass eine persönliche und flexible Ansprache der Schlüssel zu ihrem Konzept ist. Kunden wissen, wer am anderen Ende der Leitung sitzt, wenn sie anrufen. «Sie wohnen im Dorf?», fragt da schon mal jemand.

Die Sprache der Kunden sprechen

Wichtig ist den beiden, die Sprache ihrer Kunden zu sprechen. «In unseren Kursen und Gesprächen verzichten wir auf Fachbegriffe», erklärt Davide Reale. Für Séverine Imfeld und David Reale steht der Mensch im Mittelpunkt. Das schätzt auch eine 85-jährige Kundin, die den Service von F12-Informatik regelmässig nutzt. Imfeld erzählt: «Neulich sagte sie am Telefon: «Danke für Ihre Geduld. Mit Ihnen ist alles so einfach.» Solche Erfahrungen fliessen direkt in ihre Kursangebote ein. Sie sehen ihr Angebot als Ergänzung zu bestehenden Programmen, etwa von der



Séverine Imfeld und Davide Reale liegt die Unabhängigkeit ihrer älteren Kundinnen und Kunden sehr am Herzen.

Bild: Verena Anna Wigger

Pro Senectute. Während diese oft feste Termine erfordern, lösen die IT-Spezialisten viele Anliegen direkt telefonisch. Manchmal ist jedoch mehr Individualität gefragt. Einige Kunden berichten, dass sie sich in Kursen überfordert fühlen und lieber vertraute Ansprechpartner haben.

Sicherheit durch Nähe

Gerade im Umgang mit betrügerischen Maschen, die ältere Menschen gezielt ansprechen, wünschen sich viele per-

«Wir verzichten in unseren Kursen auf Fachbegriffe»

Davide Reale, IT-Spezialist

sönliche Unterstützung. Diese Nähe zu ihren Kunden betrachten Séverine Imfeld und Davide Reale als ihre Stärke – und ihre Kunden bestätigen das. «Wir können immer anrufen, und Sie nehmen sich Zeit», sagte ein Mandant, der wegen eines Bankanliegens Hilfe suchte. Die IT-Spezialisten legen gros-

sen Wert darauf, ihre Kunden zu verstehen und ihnen geduldig zu begegnen. Sie erklären Vorgänge auch ein zweites oder drittes Mal, wenn nötig. Familienmitglieder, die bei IT-Fragen helfen, sind oft zu nah dran und haben weniger Verständnis dafür, dass ältere Menschen anders lernen. So wird das Verständnis für ein technisches Gerät, die Lösung eines Druckerproblems, das Lösen eines Bus-Tickets oder die Nutzung von Google Maps schnell zur Herausforderung.

Gemeinsam Zug fahren

Genau hier setzen ihre Kurse an. Ein Beispiel ist die «Schulreise». Die Teilnehmer fahren gemeinsam mit dem Bus und Zug, kaufen die Fahrkarten mit der SBB Mobile App. In Horgen nutzen sie Google Maps, um den Kursort zu finden. Beim Mittagessen scannen sie die Menükarte per QR-Code und bezahlen die Rechnung mit EC-Karte oder Twint. Im Kurs lernen sie zudem, wie sie in Notfällen reagieren, etwa bei einem Sturz. Diesen Teil leitet ein Partner aus der Notfallmedizin. Die Rückfahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln

festigt das Gelernte. Am Ende des Tages haben alle nicht nur viel gelernt, sondern auch Spass gehabt.

Lernen in diesem Bereich ist oft mit Scham oder Angst verbunden. Das sei weder ungewöhnlich noch schlimm, betonen die IT-Spezialisten. Wichtig ist ihnen, niederschwellige Angebote zu schaffen, bei denen sich die Teilnehmer wohlfühlen. Gruppen können auch individuelle Schulungen buchen, etwa zu Themen wie künstliche Intelligenz oder der Nutzung eines Basisgeräts wie des Handys. Oder Begriffe, die in aller Munde sind, bleiben kein Rätsel, eine einfache Anfrage hilft da schon weiter. In einem vertrauten Rahmen lernen sie, was sie brauchen, so das Ziel von Reale und Imfeld.

Mit Partnern Angebote lancieren

Um sein Angebot bekannt zu machen, arbeitet das IT-Unternehmen mit Partnern wie Banken, Versicherungen und anderen Institutionen zusammen. Diese erleben ähnliche Fragestellungen und sind froh, ihre Kunden an eine vertrauensvolle Stelle verweisen zu können. Manche Anfragen gehen über das

hinaus, was sie selbst leisten können. Dazu lancieren die beiden Experten zusammen mit Josef Villiger vom Altersheim St. Martin, Muri, im Bistro einen regelmässigen Auskunftsort, den «Handy-Treff», organisiert jeweils am letzten Donnerstag des Monats. Der Handy-Treff ist öffentlich. Menschen jeden Alters können ohne Voranmeldung mit ihren Fragen hingehen und erhalten kostenlos Antwort. Start ist am 30. Oktober von 9 bis 11 Uhr.

Schon bei der Anmeldung zeigt sich, dass es oft an Grundlagen wie einer E-Mail-Adresse oder einem Twint-Konto scheitert. Deshalb klären die Kursanbieter solche Punkte vorab, damit im Kurs selbst das eigentliche Thema im Fokus steht. Dabei ist das nicht immer eine Frage des Alters, sondern oft der inneren Einstellung. Die Kursangebote von IT-Engel.ch stehen daher allen Altersgruppen offen. Denn die Digitalisierung schreitet voran, und irgendwann ist der Zug abgefahren. Doch gerade heute wollen wir so lange wie möglich selbstständig bleiben.

Weitere Informationen zum Angebot unter www.it-engel.ch.