SCHLUSSBERICHT ZUM PROJEKT: KOMMUNIZIEREN BIS HOHE ALTER

Zürich, den 12. Oktober 2015

Stiftung «Zugang für alle»
Dörflistrasse 10
8057 Zürich

Projektleitung: Dr. Anton Bolfing

email: anton.bolfing@access-for-all.ch tel: 044 515 54 24
web: ict-im-alter.access4all.ch

Vision

Die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) bieten riesige Chancen für Menschen mit speziellen Bedürfnissen, darunter ältere Menschen, an der heutigen (Informations-) Gesellschaft teil zu haben und erlauben Selbstbestimmung und Selbständigkeit bis ins hohe Alter aufrecht zu erhalten. Sie bewahren älteren Menschen ein Fenster zur Aussenauswelt und tragen damit ganz direkt zum Wohlbefinden bei.

Mit «Kommunizieren bis ins hohe Alter» leisten wir einen kleinen Beitrag, diese Chancen nicht ungenutzt zu lassen.

Dank

Ganz herzlicher Dank gebührt allen am Projekt beteiligten.

Allen voran Petra Ritter für ihre intensiven und detaillierten Recherchen. Petra Ritter ist eine sehr erfahrene Accessibility-Expertin. Sie ist mehrfachbehindert und selbst auf individuelle spezielle Einstellungen betreffend Bedienung und Anzeige angewiesen. Sibille Aeberhardt gebührt herzlicher Dank für die redaktionelle Mitarbeit und die intensive Erprobung der Anleitungen. Simone Torelli gebührt ein grosses Lob für die ansprechende Gestaltung der Mappe und der Broschüren. koalaweb.ch gebührt unser herzlichstes Dankeschön für die Umsetzung der Website.

Finanzielle Unterstützung:

- Age Stiftung
- Bundesamt für Kommunikation BAKOM
- Alterszentren der Stadt Zürich ASZ
- Gemeinnützige Gesellschaft des Kantons Zürich
- Grütli Stiftung
- Max und Erika Gideon Stiftung

INHALT

Projektziele und Motivation 4

Projektziele 4

Motivation 4

Wissensmappe 6

Webplattform 7

Startseite 7

Bezugsmöglichkeiten für die Wissensmappen 7

News 7

Erfahrungen 9

Zielgruppe 9

ICT als hoch dynamisches Umfeld 10

Schriftgrösse der Broschüren 10

Vernetzung und Dissemination 11

Vernetzung 11

Dissemination 11

Empfehlungen und Perspektiven 12

Gewährleistung der Nachhaltigkeit 12

Community Plattform 13

Veranstaltungen und Kurse 13

Kompetenzzentrum ICT im Alter 14

Projektziele und Motivation

Projektziele

Die Wissensmappe «Kommunizieren bis ins hohe Alter» präsentiert die wichtigsten Tipps zu seniorengerechten Einstellungen handelsüblicher Computertechnik in sechs kurzen Broschüren nach Betriebssystemen gegliedert.

Senioren leben mit zunehmendem Alter mit verschiedensten Einschränkungen, welche die Aufnahme von Informationen und die Kommunikation mit der Umwelt zunehmend erschweren. Sei es, dass geschriebene Inhalte in Zeitungen zu klein sind. Sei es, dass Benutzeroberflächen vor lauter Auswahlmöglichkeiten unübersichtlich werden, Berührungsängste fördern und Frustrationen zurück lassen.

Dabei bilden gerade moderne Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) noch nie dagewesene Chancen, dass sich auch Menschen mit (alterstypischen) Einschränkungen weiterhin selbständig informieren und mit ihrer Umwelt in Kontakt bleiben können. Geschriebene Inhalte und Symbole lassen sich vergrössern, Kontraste sowie Helligkeit lassen sich speziellen Bedürfnissen anpassen, der Startbildschirm lässt sich schlicht und übersichtlich gestalten.

Mit dieser Mappe bringen wir das notwendige Wissen dorthin, wo es gebraucht wird: In die Alterszentren der Schweiz. Die Inhalte richten sich an Menschen im Umfeld der Betagten: An Mitarbeiter von Altersinstitutionen wie an Experten im Bereich Aktivierung oder Pflege, Freiwillige oder auch an Angehörige und Besucher. Die Anleitungen sind einfach geschrieben und zeigen Schritt für Schritt auf, wie geeignete Anpassungen vorzunehmen sind.

Motivation

Als Schweizer Kompetenzzentrum für barrierefreie Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) fühlt sich die Stiftung «Zugang für alle» gegenüber Menschen mit Einschränkungen aller Art verpflichtet. Seien diese Einschränkungen sensorischer, motorischer, kognitiver oder psychischer Art.

Im Alter sind Menschen meist von mehreren verschiedenen Einschränkungen zugleich betroffen. Hinzu kommen oft mangelnde Erfahrungen und Berührungsängste im Umgang mit modernen Technologien.

Universal Design und Alter

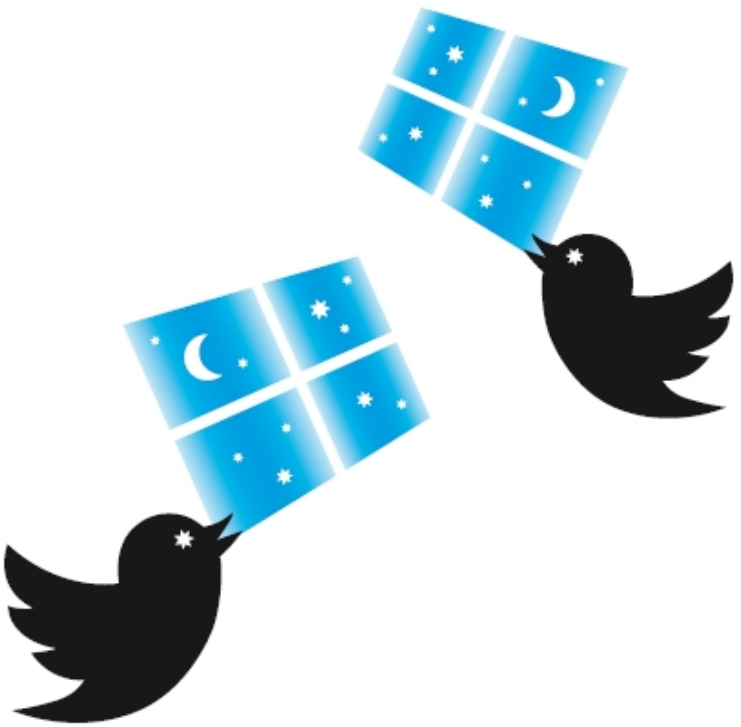
Im Allgemeinen gilt heute das Paradigma des Universal Design, Design for all oder Inclusive Design unter ICT-Accessibility-Experten als unbestritten. So entsprechen auch die internationalen Standards für ICT-Accessibility (z.B. die Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0 für barrierefreie Webangebote) weitgehend den Prinzipien des Universal Design.

Ein wichtiges Prinzip ist dabei die Flexibilität der Benutzung, d.h. dass Inhalte an individuelle Bedürfnisse betreffend Darstellung und Präsentation angepasst werden können:

So gilt eine Website beispielsweise nicht als barrierefrei, wenn alle Inhalte in grosser Schrift angezeigt werden, sondern wenn die Schrift entsprechend individueller Bedürfnisse angepasst werden kann.

Wir können also festhalten, dass sogar barrierefreie ICT im Sinne des Universal Design für ältere Menschen nicht automatisch und ohne eigenes Dazutun zugänglich sind.

Genau an diesem Punkt knüpft die Wissensmappe «Kommunizieren bis ins hohe Alter» an und gibt einen Überblick über die wichtigsten Einstellungen für spezielle Bedürfnisse.



Wissensmappe

Die Wissensmappe enthält einfach verständliche Broschüren zu den weitesten verbreiteten Betriebssystemen sowie eine Informationsbroschüre betreffend weiterführender Unterstützungsangebote für Menschen mit schwerwiegenderen Einschränkungen:

Abbildung 1: Die frische ansprechende Gestaltung der Wissens-mappe. Sowohl die Mappe selbst als auch die einzelnen Broschüren erzeugen in ihrer Erscheinung Freude und animieren zum Lesen.

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows 8
- Apple Mac OSX
- Android Tablets
- iOS Tablets (iPads)
- Speziallösungen

Die Inhalte wurden durch Accessibility-Experten der Stiftung «Zugang für alle» mit und ohne Behinderungen recherchiert, erprobt und in Schritt-für-Schritt Anleitungen übersetzt und bebildert.

Die Broschüren zu den verschiedenen Betriebssystemen folgen, wo immer möglich, derselben inhaltlichen Struktur. Dies ermöglicht Betreuern von mehreren Senioren ein schnelles effizientes Auffinden der gesuchten Inhalte:

- Übersicht schaffen
- Vergrösserung von Schrift und Symbolen
- Vergrösserung von Browserinhalten
- Verknüpfungen auf dem Schreibtisch / Desktop erstellen
- Zusätzliche Einstellungsmöglichkeiten

Webplattform

Die Publikation der Wissensmappe wird begleitet durch die Website ict-im-alter.access4all.ch. Das Angebot dient zurzeit als Informationsplattform und als Bezugsmöglichkeit der Wissensmappe.

Startseite

Die Startseite (**senioren ans internet**) dient der Sensibilisierung von Institutionen im Bereich der Alterspflege. Inhaltlich verfolgen wir dabei das Ziel Entscheidungsträgern auf allen Ebenen die Chancen aufzuzeigen, die die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien IKT auch für ältere Menschen bereithalten. Auch angesichts der Ansprüche gegenwärtig und künftig eintretender Seniorinnen und Senioren möchten wir die Altersinstitutionen motivieren, in zeitgemässe IKT-Infrastruktur zu investieren (z.B. flächendeckende WLAN-Versorgung) und dabei die speziellen Bedürfnisse betagter Menschen nicht ausser Acht zu lassen.

Mit diesen Bemühungen sehen wir uns ganz am Anfang einer notwendigen Entwicklung hin zur Inklusion betagter Menschen in die moderne Informationsgesellschaft.

Bezugsmöglichkeiten für die Wissensmappen

Die Wissensmappe kann auf weiteren Seiten postalisch bestellt (**broschüren bestellen**) oder auch elektronisch als PDF (**downloads**) bezogen werden. Bestellungen der Mappe werden kostenlos zugestellt.

News

Die Website «ICT im Alter» verfügt ausserdem über die Seite **news**, wo wir wertvolle aktuelle Informationen zu weiteren Einstellungsmöglichkeiten aufschalten oder auf weiterführende Informationen zu bestimmten

ausgewählten Themen verweisen. Diese Seite richtet sich an die Leser und Anwender der Wissensmappe.

Erfahrungen

Wir sind überzeugt, mit «Kommunizieren bis ins hohe Alter» einen wertvollen Beitrag zur Inklusion betagter Menschen in die (digitale) Informationsgesellschaft geleistet zu haben und dürfen das Projekt als vollen Erfolg werten. Der Stiftung «Zugang für alle» ist es dabei gelungen, sich erstmals konkret mit dem Thema Alter und den damit verbundenen Herausforderungen zu befassen.

Zielgruppe

Anders als im Rahmen üblicher ICT-Accessibility-Projekte ist der Aspekt der Sozialen Einbettung von Interventionen im Bereich Alter sehr wichtig. Blinde, sehbehinderte oder motorisch behinderte Menschen wissen oft sehr genau, wie sie ihre Hilfsmittel einsetzen können und welche Einstellungen sie vorzunehmen brauchen um sich in der digitalen Welt zurecht zu finden. Heute alte Menschen verfügen meist nicht über die notwendige Erfahrung und das notwendige Selbstvertrauen im Umgang mit modernen Technologien. Sie brauchen Hilfe und Unterstützung durch ihr unmittelbares Umfeld.

Die Aufgabe, dieses Umfeld zielsicher zu erreichen, hat sich als für die Stiftung als schwierig erwiesen. Im Projektantrag war geplant, allen Schweizer Alterszentren die Wissensmappen zukommen zu lassen und Kurse anzubieten, wo Pfleger oder andere Angestellte in der Handhabung der Mappe geschult werden sollten. Die Gefahr, dass hunderte unserer Mappen ungenutzt in den Alterszentren gelagert oder entsorgt werden würden, war zu gross. Wie konnten wir sicher gehen, dass und wollten?

Deshalb haben wir uns gemeinsam mit der Age Stiftung entschieden, die grösseren Verbände und Interessenvertreter der Schweizer Alters- und Pflegezentren anzuschreiben und sie zu motivieren, ihre Mitglieder über eigene Informationskanäle auf die Bestell- und Download-Möglichkeiten aufmerksam zu machen. So war auch die begleitende Website im Rahmen des ursprünglichen Projektantrags nicht vorgesehen.

Heute betrachten wir ebendiese Website als wertvolle Grundlage für einen Ausbau der Angebote und/oder für den Aufbau einer Plattform zum Austausch von Erfahrungen, Tipps und Tricks in der Unterstützung älterer Menschen im Umgang mit ICT.

ICT als hoch dynamisches Umfeld

Durch die oben genannten Gründe, wie auch durch grosse Veränderungen innerhalb der Stiftung, entstanden zeitliche Verzögerungen im Projekt von mehreren Monaten. Wir bedauern dies.

Dieser Umstand zeigt auch auf, wie schnell sich die Realitäten in diesem hoch-dynamischen Umfeld der ICT ändern können: Mittlerweile, also vor Abschluss des Projekts, hat Microsoft beispielsweise schon das Nachfolge-Betriebssystem Windows 10 zur Installation freigegeben. Kostenlos wohlgemerkt. Die Wissensmappe ist in gewissem Sinne schon nicht mehr aktuell.

Schriftgrösse der Broschüren

Leider hat sich herausgestellt, dass die verwendete Schriftgrösse der gedruckten Broschüre, gerade für die vielen engagierten Senioren und Seniorinnen, welche ihre Erfahrungen mit Computern gerne mit betagten Menschen teilen, zu klein ist.

Wir müssen gestehen, dass wir das Interesse an der Broschüre seitens dieser Zielgruppe unterschätzt haben. Glücklicherweise bleibt all jenen die Möglichkeit, die elektronischen Versionen der Broschüren zu beziehen und in beliebiger Grösse zu lesen.

Vernetzung und Dissemination

Vernetzung

Um möglichst viele potentielle Interessenten für die Wissensmappe zu erreichen, haben wir die wichtigsten und bekanntesten Multiplikatoren im Bereich Alterspflege angeschrieben mit der Bitte, die Publikation über interne Informationskanäle (z.B. Newsletter) bekannt zu machen. Allen Multiplikatoren wurden ein Exemplar der Wissensmappe, sowie entsprechende Hintergrundinformationen, zugestellt. Dazu gehören die grossen Verbände

- CuraViva und
- SeneSuisse,

die Fach- und Dienstleistungsorganisation

- Pro Senectute Schweiz und
- deren deutschsprachige kantonale Sektionen,

sowie

- die deutschsprachigen Regionalgruppen von Seniorweb
- KsiA, Kompetenzzentrum für Sehbehinderung im Alter und
- die Senevita AG

Dissemination

Aufgrund des geänderten Disseminations-Modus, über aktive Bestellungen der Mappe, beschränkt sich die Auflage auf 500 Exemplare.

Von diesen konnten seit Juli 2015 bisher **148** verschickt oder persönlich ausgehändigt werden.

Bestellungen

Die Bestellungseingänge haben seit der Bekanntmachung durch die Multiplikatoren zwar abgenommen. Nach wie vor treffen aber wöchentlich Neubestellungen ein.

Leider wissen wir bisher nur von einem der brieflich angeschriebenen Multiplikatoren, dass ein Newsletter zum Thema publiziert wurde. Der durch diesen Newsletter bedingte Anstieg ist gut sichtbar.

Über die Nutzung des Downloadangebots können wir leider keine Auskunft geben. Leider haben wir es verpasst, die Zugriffe zu registrieren.

Entwicklung des Interesses

Glücklicher- und unerwarteterweise können wir beobachten, dass seitens der Accessibility-Community ein beachtliches Interesse an der Mappe besteht. In informellen Gesprächen dürfen wir immer wieder positive Stellungnahmen betreffen der Mappe feststellen.

Wir gehen davon aus, dass die Bestellungseingänge in naher Zukunft nicht völlig einbrechen werden. Das Interesse am beschriebenen Ansatz seitens verschiedener Seiten besteht nachweislich.

Empfehlungen und Perspektiven

Nach eingehender Reflexion über das Erreichte und nicht Erreichte im Rahmen des vorliegenden Projekts, eröffnen sich grob vier Handlungsfelder wo sich Verbesserungen oder ergänzende Interventionen oder Dienstleistungen empfehlen. Wir denken dabei 1) an die Gewährleistung der Nachhaltigkeit des Bestehenden durch ständige Aktualisierungen der Inhalte, 2) an eine Förderung der Partizipation durch die Entwicklung und den Unterhalt einer Community Plattform für Pflegende, 3) an die Ergänzung des digitalen Angebots mit offenen Veranstaltungen und Kursen, sowie langfristig 4) an die Entwicklung eines Kompetenzzentrums ICT im Alter.

Gewährleistung der Nachhaltigkeit

Die Produktion von Druckerzeugnissen im Bereich hoch dynamischer Umfelder ist riskant. Wenn auch schön in Händen zu halten. Die rasante Entwicklung birgt die Gefahr, dass die Inhalte nach kurzer Zeit ihre Aktualität verlieren.

Um die Nachhaltigkeit des Projekts zu gewährleisten, müssen die Inhalte der Wissensmappe laufend aktualisiert werden. Broschüren älterer Betriebssysteme müssen rechtzeitig durch neue ersetzt werden (aktuell Windows 10). Die Wissensmappe eignet sich für einen steten Austausch der Inhalte sehr gut. Denkbar ist, dass neue Broschüren elektronisch ausgeliefert, „zuhause“ ausgedruckt und modular in die Sammlung integriert werden.

Über die stetige Aktualisierung betreffend neuer Betriebssysteme hinaus gibt es auch weitere Themen, welche in eine Wissenssammlung dieser Art aufgenommen werden sollten: Beispiele:

- Neue Geräte,
- Neue (Spezial-)Software und neue Funktionen, wie
- Sprachsteuerung
- Tastenkombinationen
- Informationen zu geeigneter Hardware

Community Plattform

Nebst einer expertisebasierten Redaktion der Inhalte, ist es wichtig, engagierten und interessierten Benutzern auch die Möglichkeit zu geben, selber mitzuwirken und Rückmeldung zu den Inhalten zu geben. Partizipation wirkt motivierend und identifikationsstiftend.

Mithilfe einer moderierten Community Plattform zum Thema ICT im Alter könnten folgende Bedürfnisse bedient werden:

- Möglichkeit des Austauschs zwischen Betreuern betreffend Erfahrungen und Tipps und Tricks in einem User-Forum
- Möglichkeit zur flächendeckenden Informationsstreuung betreffend Neuerungen, Aktualitäten und Veranstaltungen mittels eines Newsletters
- Möglichkeit zur Mitarbeit an und Rückmeldung zu den moderierten Inhalten (Broschüren) mittels betreuter Kontaktstelle

Veranstaltungen und Kurse

ICT als Chance für Alters-Institutionen: Sensibilisierungsmassnahmen

Die Chancen, welche sich durch ICT für Altersinstitutionen öffnen, werden nach unserer Einschätzung stark unterschätzt. Allgemein scheint dieses Thema dort noch wenig Beachtung zu finden. Deshalb empfehlen wir Veranstaltungen oder Sensibilisierungskampagnen für Altersinstitutionen, wo Chancen aufgezeigt und Lösungsansätze diskutiert werden. Die Altersinstitutionen sollen motiviert werden, sich dem Thema zu öffnen.

Einführung und Direkthilfe für Computereinstellungen

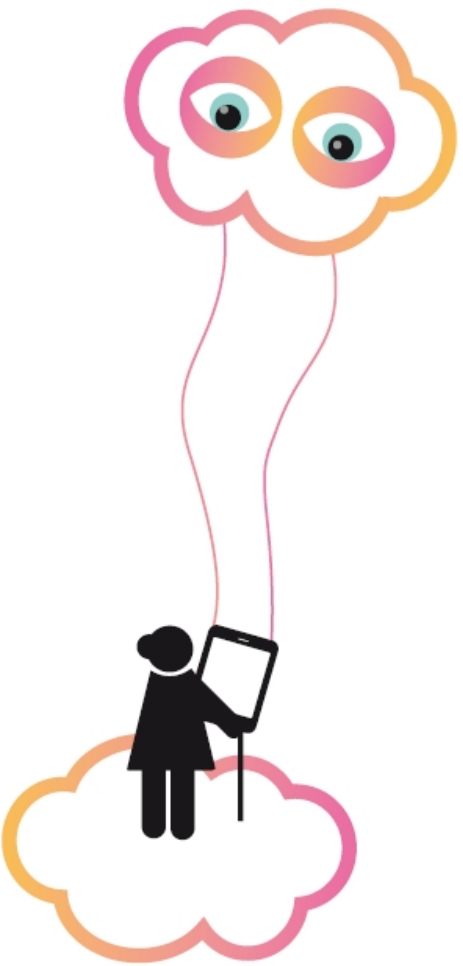
Trotz grösster Sorgfalt bei der Entwicklung der Schritt-für-Schritt Anleitungen, bleiben Einstellungen für Betriebssysteme und Software stets relativ abstrakt und erfordern ein ordentliches Mass an Erfahrung.

Für das soziale Umfeld der Betagten, wie Angehörige, Pflegende, Mitarbeiter der Aktivierung, etc. empfehlen wir Einstiegskurse in die Verwendung der Anleitungen sowie die Vermittlung aktueller Tipps und Tricks: Learning by doing.

Für Betagte bieten sich regelmässige Veranstaltungen/Kurse zur Direkthilfen an. Betagte sollen dabei die Möglichkeit erhalten, ihre Geräte mitzubringen, und sich im Umgang damit helfen zu lassen. Dabei sollen auch vor Ort individuelle Einstellungen vorgenommen werden. Die Alterszentren der Stadt Zürich machen z.B. gute Erfahrungen mit einem entsprechenden Projekt: Computer-Corner. Zielpublikum sind dabei sowohl Bewohner als auch externe Besucher.

Kompetenzzentrum ICT im Alter

Die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien bergen riesige Chancen für die Gesellschaft als Ganzes. Insbesondere für Menschen mit Behinderungen oder betagte Menschen erlauben sie teilweise noch nie dagewesene Selbständigkeit und Selbstbestimmung. Werden diese Chancen nicht ergriffen, können sie zur Gefahr werden. Gewohnte Dienstleistungen werden abgebaut und durch eServices ersetzt. Behinderten und älteren Menschen droht die digitale Isolation. Eine Herausforderung für die Gesellschaft.

Neben der Barrierefreiheit von Dienstleistungs- und Informationsangeboten müssen auch die Senioren und Seniorinnen selbst befähigt und motiviert werden, den Anschluss an die (digitale Informations-) Gesellschaft nicht zu verlieren. Insbesondere auch Alters- und Pflegezentren sind in der Pflicht. Zum Beispiel hinsichtlich der dazu notwendigen Infrastruktur wie flächendeckendes WLAN.

Wir halten den Aufbau eines Kompetenzzentrums ICT im Alter für eine lohnende Investition in die Zukunft der Schweiz. Die Stiftung «Zugang für alle» als Schweizer Kompetenzzentrum für eAccessibility versteht sich dabei als kompetente potentielle Partnerin. Mit ihrem Know-How und ihrer Erfahrung in den Bereichen eAccessibility, eInclusion und den Erfahrungen aus dem Gemeinschaftsprojekt mit den Alterszentren Stadt Zürich «Anschluss 4.0», kann sie viel zum Erfolg eines entsprechenden Projekts beitragen.