



Karikatur Kinderspiel aus dem Buch: Das Alter in der Karikatur, Implizit Verlag Dr. F. Polanski, 2014, Heidelberg, S. 110. © Franziska Becker

## Digital Seniors

Welche Bedeutung hat das Internet für die älteren Menschen in der Schweiz?

## Was bietet Pro Senectute

Vorstellung der Cyberthé-Workshops und des Computer-Kursangebots in Basel.

## Pilotprojekt SBB Online

Schulung Online-Fahrplan und Online- und Mobile-Tickets.

**Digital Seniors**

Das Internet hat sich in den letzten Jahren zu einem der wichtigsten Informationskanäle für die Schweizer Bevölkerung entwickelt. Ein Leben ohne Internet ist für viele Menschen im Beruf wie auch privat kaum mehr vorstellbar. Aber welche Bedeutung hat das Internet für die älteren Menschen in der

Schweiz? Pro Senectute Schweiz interessiert diese Frage seit mehreren Jahren sehr. Aus diesem Grund gaben wir beim Institut für Gerontologie der Universität Zürich eine Studie in Auftrag, welche die Nutzung des mobilen Internets via Smartphone und Tablet sowie die Nutzung der Informationstechnologie über Endgeräte wie den Fernseher untersuchte.

Die Studie zeigt, dass heute rund 47% mehr Senioren online sind als noch vor fünf Jahren. Die Steigerung ist beträchtlich. Absolut sind allerdings heute erst 56% der Senioren online, ein noch tiefer Wert, auch im Vergleich zur gesamtschweizerischen Internetnutzung, welche gemäss Bundesamt für Statistik 2014 bei rund 88% lag. In Anbetracht des immer schneller werdenden digitalen Fortschritts und der fortlaufenden Informationsverlagerung ins Internet werden die Offliner unter den Senioren zunehmend von wichtigen Informationen und Online-Services ausgeschlossen. Mehr als die Hälfte der Offline-Senioren überbrücken heute ihre Wissenslücke, indem sie Enkelkinder, Kinder und Freunde um Hilfe zur Informationsfindung auf dem Internet bitten.

Die Studienresultate zeigen, dass es einen «Digitalen Graben» bei den Senioren gibt. Hier ist Pro Senectute gefragt, ihre Bemühungen weiter zu intensivieren, um diesen Graben schneller schliessen zu können. Die Online-Senioren schätzen am Internet, dass sie zu Hause und auch unterwegs einfach zu Informationen über die für sie relevanten Themen kommen und sich mit Mitmenschen austauschen können. Das gibt ihnen das gute Gefühl von Selbständigkeit, sozialer Integration, aber auch von Sicherheit. Die Pro Senectute-Organisationen haben dies frühzeitig erkannt und reagiert, indem sie die Senioren für das Internet sensibilisieren und die Hemmschwellen mit altersgerechten Kursen abbauen.



Béatrice Fink  
Leiterin Finanzen, Marketing und IT  
Mitglied der Geschäftsleitung  
Pro Senectute Schweiz

# Offline-Senioren, die Vulnerablen von morgen

*Pro Senectute untersuchte die Internetnutzung ab 65. Die Befragung zeigt: Onliner bleiben länger selbstständig und integriert. Offliner verlieren zunehmend den Anschluss an Information und Hilfsangebote.*

**Peter Burri Follath, Leiter Marketing & Kommunikation Pro Senectute Schweiz**

Seit 2010 – dem Zeitpunkt der ersten Studie zur Internetnutzung von Senioren – haben die Onliner um 47 Prozent zugenommen. Während die 65- bis 69-Jährigen in punkto Nutzerzahlen mittlerweile mit der Gesamtbevölkerung quasi gleichziehen, fällt die Nutzerrate ab 70 sukzessive (siehe Graphik). Vergleicht man die Studienergebnisse von 2010 mit 2015, ist die Annahme naheliegend, dass die Zahl der Offliner bis in 20 Jahren verschwindend klein sein wird. Denn die Baby-Boomer, die nun ins Pensionsalter kommen, sind mit dem PC per Du und werden die erlernten Fertigkeiten auch nach der Pensionierung weiter nutzen. Wozu also Alarm schlagen, könnte man sich fragen, die Generation der Offliner wird sukzessive wegsterben.

Pro Senectute hält diesem Gedankengang folgende Fakten entgegen: Die ältere Bevölkerung hat heute in der Schweiz ab dem Pensionsalter eine mittlere Lebenserwartung von rund 20 Jahren. Der grösste Wunsch einer Mehrheit der Pensionierten ist es, so lange wie möglich selbstständig und möglichst autonom in den eigenen vier Wänden leben zu können. Einschneidende Erlebnisse wie Krankheit, ein Sturz oder der Verlust des Partners sowie natürlich das zunehmende Alter können diesen Wunsch jedoch beeinträchtigen und es kommt der Moment, wo Hilfe im Alltag nötig ist. Pro Senectute stellt eine breite Dienstleistungspalette zur Verfügung, damit ältere Menschen auch in dieser Lebensphase der Fragilisierung nach wie vor zu Hause leben können. Dank Mahlzeiten- oder Reinigungsdienst wird die Führung des Haushalts erleichtert. Der Administrativ- oder Fahrdienst helfen, die notwendigen Kontakte mit der Aussenwelt wie Behörden, Ärzten, Coiffeur aufrecht zu erhalten und zu bewältigen.

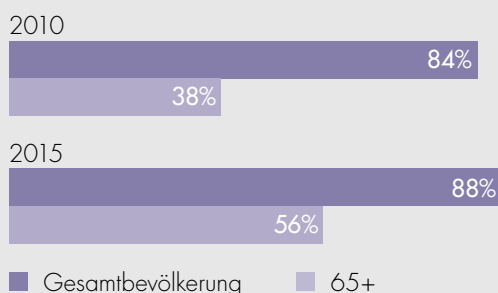
## Internet als Fenster zur Aussenwelt

Trotz der Möglichkeit, sich Hilfe zu holen, schildern viele ältere und vor allem hochaltrige Menschen die Erfahrung, dass mit zunehmendem Alter die Kontakte abnehmen. Freunde und Bekannte sterben. Die Mobilität und die Chancen, neue Freundschaften zu knüpfen, werden kleiner. In dieser Lebensphase kann das Internet einen grossen Mehrwert bedeuten, wie das Beispiel vom Vater meines besten Freundes zeigt. Er ist heute 86 Jahre alt und war bis zu seiner Pensionierung Pfarrer. Er hat den Umstieg auf den Computer noch im Berufsleben gelernt, den PC jedoch als bessere Schreibmaschine genutzt, welche ihm das Verfassen von Predigten erleichterte, mehr nicht.

## Studie «Digital Seniors»

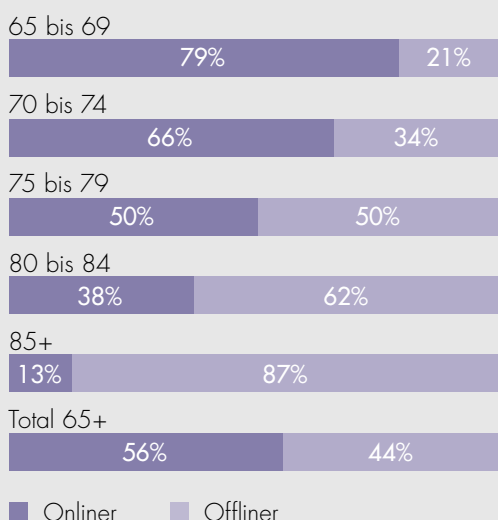
Pro Senectute liess die Nutzung des Internets und von mobilen Endgeräten in der Generation 65+ plus zwei Mal durch das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich untersuchen: 2010 und 2015.

### Vergleich Internetnutzung 2010–2015



Die Zunahme der Nutzer ist beachtlich (+47%), täuscht aber nicht darüber hinweg, dass Senioren in punkto Internetnutzung gegenüber der Gesamtbevölkerung im Rückstand sind.

### Vergleich On- und Offliner nach Altersgruppen 2015



Während die 65- bis 69-Jährigen das Internet fast gleich häufig wie die Gesamtbevölkerung nutzen, nehmen die Nutzerzahlen ab 70 sukzessive ab.

Die Studie «Digital Seniors» können Sie unter [info@pro-senectute.ch](mailto:info@pro-senectute.ch), Telefon 044 283 89 89 für CHF 50.00 (exkl. Porto und Verpackung) bestellen.

Fünf Jahre nach der Pensionierung wurde bei ihm eine Krankheit diagnostiziert, die seine Mobilität zunehmend einschränkte. Heute kann er seine Wohnung ohne fremde Hilfe nicht mehr verlassen. Der geliebte Gang in die Zentralbibliothek, wo er sich regelmässig Bücher zu theologischen Themen auslieh, war plötzlich nicht mehr möglich. Wie auch der Besuch bei Freunden. Er vermisste die Kontakte aus dem beruflichen Netzwerk sehr und liess sich darum auf Anraten seines Sohnes einen Internet-Zugang einrichten. Schritt für Schritt hat er sich in die Materie eingearbeitet. Er lernte, Mails zu schreiben und online in Bibliotheken zu recherchieren. Nach einer gewissen Zeit hat er sich in die Welt der Social Media vorgewagt und entdeckt, dass er über LinkedIn mit Personen den Kontakt pflegen kann. Sein Radius und sein Netzwerk an Bekannten hat sich vergrössert und er kommuniziert nun per Mail mit deutschen Universitäten und Theologen und natürlich auch mit ehemaligen Pfarrkollegen aus der Schweiz.

Sein Vater sei aufgeblüht, erzählte mir mein Freund letztthin und das Internet sei sein Fenster zur Welt geworden. Seine grösste Sorge sei, bei einem allfälligen Umzug in ein Altersheim nicht mehr so viel online sein zu können wie zu Hause.

Dieses Beispiel ist für die Altersgruppe der über 80-Jährigen eher eine Ausnahmeerscheinung. Seine Biographie als später Onliner illustriert aber die Ergebnisse der aktuellen Studie. Onliner wissen nicht nur rascher, wo und welche Hilfe sie zur Bewältigung ihres Alltags finden können, sondern sie fühlen sich dadurch auch sicherer und sozial integrierter. Die modernen Kommunikationstechnologien wie Skype oder Whatsapp ermöglichen ihnen zudem regelmässigen Kontakt mit Angehörigen.

### Das Alter ist künftig digital – Offlinern droht der Ausschluss

Als Kehrseite der Medaille werden Offline-Senioren mit der fortschreitenden Verlagerung von Information ins Internet nicht nur von gesellschaftlichen Entwicklungen ausgeschlossen, sondern sie haben häufiger Schwierigkeiten, bei technischen Entwicklungen mitzuhalten. Dies zeigt sich z.B. beim Wechsel von analogem zu digitalem TV. Die befragten Offliner bejahten zudem ganz klar das Gefühl des Ausschlusses.

Für Pro Senectute zeichnet sich ab, dass Offliner die künftigen Vulnerablen sein werden. Ein Trend, dem die Altersorganisation mit spezifischen Angeboten zum Einstieg in die Welt der Onliner Paroli bieten muss.

## Cyberthé-Workshops

*Ein Projekt von Pro Senectute Arc Jurassien, welches die Generationen verbindet und helfen soll, den digitalen Graben zu schliessen.*

**François Dubois**, Direktor von Pro Senectute Arc Jurassien

2007 hat der Bund in seiner Strategie zur Alterspolitik unterstrichen, wie wichtig die Entwicklung von Intergenerationen-Projekten ist, um den Wissensaustausch und die Solidarität zwischen den Generationen zu fördern. Ungefähr zur gleichen Zeit hat das Bundesamt für Kommunikation den Kampf gegen den digitalen Graben zu einem seiner Hauptziele erklärt: Die Entwicklung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) drohte, bestimmte Personen oder ganze Gruppen auszuschliessen, obwohl das Ziel der IKT eigentlich darin besteht, den Einwohnern unseres Landes den Alltag zu erleichtern; unter diesen Gruppen sind die Senioren laut einer Studie des Bundesamts für Statistik eine gefährdete Gruppe.

Die IT-Workshops «Cyberthé» tragen beiden Punkten Rechnung: Sie sind einerseits für Seniorinnen und Senioren gedacht, die ihre Informatikkenntnisse vertiefen oder perfektionieren möchten. Andererseits werden die Seniorinnen und Senioren an einem Nachmittag in der Woche von Jugendlichen begleitet, die ihr 10. Schuljahr absolvieren. Die Kombination von geselligem Rahmen und individueller Betreuung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer schafft ein optimales Lernklima. Seit Oktober 2012 werden in Zusammenarbeit mit seniorweb.ch jeweils am Mittwoch Themen-Workshops angeboten, um über jeweils eine spezielle Leistung zu informieren, die nur über das Internet angeboten wird (z. B.: E-Verwaltung, Internet-Banking, wie man sich vor Betrug im Internet schützt, Facebook und andere soziale Netzwerke entdecken usw.)

### Raum für Begegnungen

Ein weiteres Ziel der Cyberthé-Workshops besteht darin, die Schulungen im Informatikbereich dadurch zu ergänzen, dass den Teilnehmenden ein Raum für Begegnungen angeboten wird, wo sie die «Bugs» eliminieren können, die zwangsläufig auftreten, wenn man einen Computer benutzt. Doch vor allem auf sozialer Ebene sind die Ergebnisse besonders überzeugend: Während die IKT häufig unter dem Aspekt der Individualisierung betrachtet werden (jeder sitzt vor seinem eigenen Bildschirm), bieten diese Cyberthé-Workshops Raum für Begegnungen zwischen Seniorinnen und Senioren und natürlich zwischen den Generationen. Dies ist umso wichtiger, da die jungen Menschen, welche die älteren Personen unterstützen und ihnen Rat geben, häufig Schwierigkeiten mit der sozialen und beruflichen Integration haben; ihnen fehlt es an Anerkennung und Wertschätzung. Sie finden in diesen Workshops eine gute Gelegenheit, ihre Fähigkeiten unter Beweis zu stellen und Seniorinnen und Senioren davon profitieren zu lassen .... eine Win-win-Situation!



### PRAKTISCHE INFORMATIONEN

#### **Cyberthé Neuenburg**

Ort: SEMO, Tivoli 28, 2000 Neuenburg  
Termin: Mittwochs von 14 bis 16 Uhr  
Kosten: CHF 6.00

*Themenbezogene Workshops: Jeweils am 1. Mittwoch jedes Monats wird ein Themen-Workshop angeboten, um Ihnen die Gelegenheit zu geben, sich praktische Kenntnisse übers Internet anzueignen.*

#### **Cyberthé La Chaux-de-Fonds**

Ort: CIFOM, Rue de la Serre 62,  
2300 La Chaux-de-Fonds  
Termin: Mittwochs von 14 bis 16 Uhr  
Kosten: CHF 6.00

#### **Cyberthé Moutier**

Ort: CEFF, Rue Pré Jean Meunier 1  
Termin: Mittwochs von 13 bis 14.30 Uhr  
Preis: CHF 6.00

### Anmeldung und Informationen

*Interessierte können sich an Pro Senectute Arc Jurassien wenden, um weitere Informationen zu erhalten.*

Pro Senectute Arc Jurassien

Mélanie Stadelmann

Telefon: 032 886 83 39

E-Mail: [melanie.stadelmann@ne.ch](mailto:melanie.stadelmann@ne.ch)





Jugendliche unterstützen Seniorinnen und Senioren im Umgang mit Computern und verraten ihnen Tipps und Tricks.

## Erfahrungsberichte aus den Cyberthés ...

### ... von Senioren

«Ich fühle mich viel sicherer, werde ruhiger, aber auch angespornt. Mir gefällt der gesellige Aspekt. Über die Informatik und das Teetrinken entstehen neue Bekanntschaften.» Marie O'Keeff, 69

«Hier schöpfe ich jede Woche neue Kraft! Wenn es die Snacks gibt, kann man sich austauschen, man fühlt sich wie in einer Familie. Man kann lachen, auch mit den jungen Leuten. Mir gefällt die gegenseitige Unterstützung.» Michèle Hotz, 69

«Wann immer ich zu den Workshops gehen kann, dann tue ich es. Diese Treffen bieten eine Möglichkeit für die Verständigung zwischen Menschen unseres Alters und den jungen Leuten. Sie erlauben eine Art Osmose zwischen uns. Ich begreife die jungen Leute heute viel besser als vor ein paar Jahren und verstehe mich auch besser mit ihnen. Ich fühle mich bei ihnen richtig wohl.» Jean-Louis Sassi, 69

### ... von jungen Leuten

«Da IT meine Leidenschaft ist, habe ich mir gedacht, das ist was für mich, da möchte ich mitmachen. Wenn ich anderen etwas beibringe, lerne auch ich selbst immer etwas dazu. Für mich ist es wie im Geschäft: Ich bin da, um die Fragen der Seniorinnen und Senioren zu beantworten.» Fatri, 17

«Später würde ich gerne Fachfrau Gesundheit werden und in einem Bereich arbeiten, in dem ich mit älteren Menschen Kontakt habe. Darum haben mich die Cyberthé interessiert. Ich finde, diese Kurse sind eine sinnvolle Tätigkeit und die Seniorinnen und Senioren können sich untereinander austauschen und mit uns diskutieren: Wir sprechen über viele Dinge. Das ist cool, ich mag diese Momente. Und ich sammle wertvolle Erfahrungen für meine zukünftige Arbeit. Manchmal gibt es auch wirklich lustige Momente. Einmal hat eine Teilnehmerin, der ich bei der Anmeldung für Facetime geholfen habe, gesagt, dass sie mich anrufen würde. Zunächst habe ich ihr nicht geglaubt, aber ein paar Tage später habe ich gesehen, dass sie mich angerufen hat und sie hat mir erzählt, dass sie mir zeigen wollte, dass sie mit dem Programm zurechtkommt! » Gradis, 17

«Es ist immer eine Freude, zu den Cyberthé zu gehen! Man entdeckt jede Woche etwas Neues. Die tollen jungen Kursleitenden und ihre Unterstützung für einen so günstigen Preis ist eine super Sache.» Lucienne Conz, 65

## Qualität und massgeschneiderte Angebote

*Computer und Internet prägen unsern Alltag. Was braucht es, damit ältere Menschen den Anschluss an die neuen Medien behalten? Annette Stöcker gibt Auskunft.*

Interview geführt durch: **Philipp Ryser**, Redaktor Akzent Magazin

**Frau Stöcker, Computer und Internet gehören heute zum Alltag. Wozu braucht es da noch Kurse?**

Heute verfügen tatsächlich viele Menschen über Computerkenntnisse. Es gibt aber täglich neue Anwendungen und Möglichkeiten. Mit unseren Kursen tragen wir dazu bei, dass die Teilnehmenden auf dem neusten Stand sind und mit Computer und Internet sorgfältig und sicher umgehen können. Ausserdem gibt es auch unter den frisch Pensionierten einige, die nur über rudimentäre Computerkenntnisse verfügen.

**Welche Kurse bietet Pro Senectute beider Basel an?**

Einerseits organisieren wir Kurse, in denen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Grundlagen lernen. Neben Windows-Kursen bieten wir Mac-, Tablet-, Handy- und Fotografie-Kurse an. Andererseits führen wir Privatkurse durch, bei denen wir den Kursinhalt individuell ausgestalten.

**Wie hat sich das Kursangebot im Laufe der Zeit verändert?**

Das Angebot ist stetig gewachsen. Letztes Jahr führten wir 112 Kurse durch. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass die meisten Kundinnen und Kunden nicht mehr in die Tiefe gehen, sondern nur noch das Nötigste lernen wollen – frei nach dem Motto: «just in time», «just enough» und «just for me». Dementsprechend gibt es auch viele, die einen Privatkurs buchen oder ein Support-Angebot in Anspruch nehmen. Im letzten Jahr waren es 743 Stunden.

**Wo liegen die Herausforderungen beim Zusammenstellen der Kurse?**

Heute ist das meiste Wissen übers Internet kostenlos abrufbar. Auf Youtube gibt es für fast alles eine Anleitung: fürs Backen genauso wie fürs Fotografieren und Schminken. Es gibt online auch kostenlose Sprachkurse oder Yoga-Lektionen und Anleitungen für das Handling mit dem Computer. Gegen diese wachsende Konkurrenz können wir nur bestehen, wenn es uns gelingt, die Kundenbeziehungen sorgfältig zu pflegen und Kurse mit guter Qualität zu erbringen.

**Was heisst das – und wie messen Sie Qualität?**

Letzten Endes bestimmen nicht wir, ob ein Kurs von guter Qualität ist, sondern die Teilnehmenden. Damit unsere Kurse ihren Bedürfnissen und Wünschen entsprechen, führen wir laufend Qualitätskontrollen durch. Ich besuche regelmässig unsere Kurse und gebe den Kursleitungen Rückmeldungen. Ausserdem führen wir Kundenevaluationen durch und werten die Reklamationen aus. Auch die Rückmeldungen der Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer geben uns wertvolle Hinweise, inwiefern wir unsere Kurse anpassen oder verbessern müssen.



© Pro Senectute beider Basel

Annette Stöcker (geb. 1962 in Biel) hat den eidgenössischen Fachausweis Ausbilderin und den Master of Advanced Studies in Ausbildungsmanagement. Sie ist Mitglied der Geschäftsleitung von Pro Senectute beider Basel, leitet die Abteilung Bildung & Sport und organisiert im Kurszentrum Akzent Forum die Computer-, Tablet-, Handy- und Fotografiekurse.

Im April 2011 organisierte sie die ersten Tablet-Kurse bei Pro Senectute beider Basel. Knappe zehn Monate nach der Einführung des iPads war das Akzent Forum die erste Bildungseinrichtung der Schweiz, in der solche Kurse stattfanden. Seit her hat sich das Angebot kontinuierlich vergrössert. Das Akzent Forum bietet auch Begleitung und Beratung beim Kauf und der Installation von Hard- und Software sowie Privatlektionen an.





Kurs- und Fitnesscenter 50+ des Akzent Forums in Basel. Hier befindet sich der Computer-Schulungsraum.

« Wer sozial benachteiligt ist, hat zuhause häufig keinen Computer und auch keinen Zugang zum Internet. Damit verlieren die Betroffenen den Anschluss an die Gesellschaft. Unser Ziel ist es, mittelfristig Tablet-Kurse für sozial und finanziell benachteiligte Personen anzubieten. »

#### *Dann entspricht die Struktur der Kurse den Kundenbedürfnissen?*

Ja, selbstverständlich. Jeder Kurs besteht aus mehreren Doppelkationen mit einer kurzen Pause. Dabei wird das Thema in der Gruppe erarbeitet. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, für eine im Voraus festgelegte Anzahl an kostenlosen Übungslektionen ins Kurszentrum zu kommen. Das wird sehr geschätzt.

#### *Welche Kurse sind am beliebtesten?*

Das sind nach wie vor die Tablet-Kurse. Diese sind ideal für Personen, die über wenig Computerefahrung verfügen und innert nützlicher Frist das Internet nutzen möchten.

#### *Welche Personen kommen in ihre Computerkurse?*

Unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind zwischen 65 und 80 Jahren alt. Tendenziell besuchen etwas mehr Frauen als Männer unsere Kurse. Wir haben Kurse für Anfängerinnen und Anfänger – auch für Menschen, die den Eindruck haben, sie hätten keinen Zugang zur Technik – und Kurse für Personen, die bereits viel wissen. Unsere Dozentinnen und Dozenten verfügen über fundierte Informatik-Kenntnisse und Gruppenkuserfahrung. Fachkompetenz ist für uns das A und O. Das führt zu hoher Qualität.

#### *Welche Herausforderungen kommen im Bereich der Computerkurse auf Pro Senectute zu?*

Ein Problem ist, dass sozial benachteiligte ältere Menschen häufig keinen Computer zuhause und auch keinen Zugang zum Internet haben. Dadurch fehlt ihnen der Zugang zu gewissen Informationen. Damit verlieren sie den Anschluss an die Gesellschaft. Unser Ziel ist es, mittelfristig Tablet-Kurse für sozial und finanziell benachteiligte Personen anzubieten. Da stellt sich dann die Frage, wie sich das Ganze finanzieren lässt.

## Schulung SBB Fahrplan und Ticket Shop bei Pro Senectute Kanton-Zürich



Christof Zogg, Leiter E-Business der SBB

### SBB Seniorenschulungen

Die SBB möchte die Wünsche, Probleme und Herausforderung der Kunden rund um Online- und Mobile-Tickets kennenlernen und helfen Berührungspunkte abzubauen. Daher führen wir vom E-Business der SBB seit fast zwei Jahren mit diversen Computerias schweizweit Seniorenschulungen zum Thema «Digital unterwegs mit den SBB» durch. Mittels dieser Schulung wird den Seniorinnen und Senioren aufgezeigt, wie sie auf den digitalen Kanälen einfacher und bequemer ein Online- oder MobileTicket kaufen können. Daneben beantworten die SBB-Referenten allgemeine Fragen zum Thema öffentlicher Verkehr.

Wir freuen uns deshalb sehr, zusammen mit Pro Senectute diese Dienstleistung schweizweit noch vielen weiteren «Silver Surfern», wie die Zielgruppe der über 65-jährigen Webnutzer im Fachjargon heisst, anbieten zu können.

Am 26. März 2015 fand in Zürich die erste SBB-Schulung für «Silver Surfer» statt. So charmant nennen die SBB die Generation 65+ auf Marketing-Deutsch. Gelehrt wird der Umgang mit Online-Fahrplan und Billettkauf per Laptop oder Smartphone. Eingeladen hatten Pro Senectute Kanton Zürich und SBB.

**Peter Hauser**, freischaffender Journalist

Vor zehn Jahren hat noch rund die Hälfte der Reisenden das Billett im bedienten Verkauf bezogen; heute geht nur noch ein Viertel an den Schalter. «Wir rechnen damit, dass sich unsere Fahrgäste bis in zehn Jahren neun von zehn Fahrausweisen per Selbstbedienung kaufen», sagt Ulrich Gygi, Verwaltungspräsident der SBB, in einem Interview mit der Sonntagszeitung am 29. März 2014.

Gespannt warten die 19 Teilnehmenden dieses zweistündigen Seminars der digitalen Herausforderungen, die da auf sie zukommen. Alle mit einem Laptop oder mit Smartphone gerüstet. Trudi S., 71, pensionierte Werklehrerin, meint: «Eigentlich schätze ich den Kontakt zu den SBB-Beamten sehr, aber seit der Schalter in Zollikon durch einen Automaten ersetzt wurde, muss ich mich der Situation anpassen. Und was meine Enkelkinder können, sollte ich eigentlich auch beherrschen.»

### Fahrpläne immer zeitaktuell

Die vier aus Bern angereisten SBB-Mitarbeiter erklären auf Grossleinwand die Handhabung des Fahrplans auf sbb.ch und auf der SBB App. «So einfach und so umfassend habe ich mir das nicht vorgestellt», meint Eugen K., 78, aus Opfikon und sucht auf seinem Laptop den Fahrplan für eine Reise über Ostern. Besonders angetan hat es ihm, dass nicht nur die SBB-Zugsverbindungen, sondern alle ÖV-Angebote inkl. Schiffe und sogar Seilbahnen in dieser Plattform integriert sind. Am Schluss zeigt die Karte noch den viertelstündigen Fussweg zum Bergrestaurant. Und noch etwas findet er hilfreich: Im Gegensatz zu gedruckten Fahrplänen sind die Online-Angebote immer zeitaktuell. Das heisst, sie berücksichtigen auch Verspätungen oder Zugausfälle.

Während auf der Leinwand alle Möglichkeiten der Reiseplanung gezeigt werden, gehen die SBB-Mitarbeiterinnen von Tisch zu Tisch und helfen den Gästen bei der Navigation.





Für 2015 sind weitere Schulungen geplant. Bitte erkundigen Sie sich auf der Homepage Ihrer kantonalen Pro Senectute-Organisation oder auf [www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch)

Nehmen Sie Ihren Laptop, Ihr iPad/Tablet und/oder Ihr Smartphone mit. Basiskenntnisse rund um Internet und Smartphone werden vorausgesetzt.

Die Schulung ist kostenlos. Alle Teilnehmenden erhalten zudem einen Online- und Mobile-Promo-Code für den SBB Ticket Shop – im Wert von CHF 10.00.

### Die Vorteile von Online- und MobileTicket:

- Rund um die Uhr erhältlich
- Bequem von zuhause aus, im Büro oder unterwegs kaufen
- Sparbillette
- Keine Servicegebühren
- Sicherheit dank Bestätigung via E-Mail nach dem Kauf
- Können auch für Mitreisende gekauft werden
- Kein Anstehen am Schalter oder Billettautomaten

### Die Vorteile beim Online-Fahrplan auf [sbb.ch](http://sbb.ch):

- Individuelle Reiseroute bestimmen
- Verbindungen mit Sparangeboten
- Länge der Zwischenhalte (Umsteigezeit) selber bestimmen
- Alle ÖV-Transportmittel inklusive
- Aktueller Fahrplan zeigt auch Verspätungen oder Ausfälle an
- Zeitgenaue Planung von A nach B
- Karte mit Reiseroute
- Preisangaben zu jeder Route

## Online- und MobileTicket mit Spezialrabatten

Genau so einfach wie die Planung der Reise ist auch der Kauf der Billette, oder genauer gesagt den Online- und MobileTickets. Der Nutzer hat die Möglichkeit, sein individuelles Reiseticket zu buchen. Weil Silvia S., 67, aus Glattfelden seit ihrer Pensionierung mehr Zeit hat, schätzt sie es, auf Umwegen an ihr Ziel zu gelangen. «Ich möchte meine Bahnreise mit einer Schifffahrt auf dem Thunersee unterbrechen und in Interlaken eine längere Pause machen, um meine alte Schulkameradin zu besuchen.» Dass sie dabei auf der Strecke Zweisimmen-Thun noch von einem Rabatt profitiert, erachtet sie als besonders kundenfreundlich.

Das ist ein weiterer Vorteil der Online- und MobileTickets: Auf nicht ausgebuchten Strecken werden für bestimmte Züge Spezialrabatte gewährt. In den Genuss dieser beschränkten Vergünstigungen kommt nur, wer via App oder Online im SBB Ticket Shop bucht. Am Schalter oder am Billettautomaten gibt es diese Vorzugsangebote nicht. Generell sind Online- und MobileTickets einen Tag oder bei Verkehrsverbunden nur für bestimmte Zonen und immer nur mit einem Personalausweis gültig.

Am PC lassen sich die Tickets ausdrucken. Bei einer Buchung mit dem Smartphone erscheint das gültige MobileTicket direkt auf dem Display. Zudem werden alle Buchungen immer mit einer E-Mail bestätigt.

Nach kurzweiligen zwei Stunden sind bei den Gästen die Vorurteile gegenüber dem «elektronischen Zeugs» vom Tisch und Barbara R., 73, aus Feldmeilen meint: «In Zukunft mache ich mir einen Spass daraus, verschiedene Routen genau anzuschauen und in Ruhe meine kleinen und grossen Reisen zu planen. Und dass ich die Tickets nicht nur für mich selber, sondern auch für Begleitpersonen kaufen kann, freut auch meinen Mann, der sich nicht gerne mit Reisevorbereitung befasst, dafür umso mehr die Reisen geniesst.»

# Eine Onlineplattform speziell für Senioren

*Vor zwölf Monaten lancierte die Zeitschrift Générations-Plus eine Onlineplattform, welche den Austausch und die Begegnungen zwischen Seniorinnen und Senioren fördern soll. Diese Online-Gemeinschaft hat inzwischen über 3300 Mitglieder und wurde zu einem wichtigen Bezugspunkt für ältere Menschen in der Westschweiz.*

**Barbara Santos**, Journalistin bei GénérationsPlus

Seit einem Jahr bietet die Webseite der Zeitschrift GénérationsPlus eine einzigartige Plattform an: eine Online-Gemeinschaft für über 50-Jährige. Die Plattform steht allen Interessierten offen und lädt dazu ein, Erfahrungen auszutauschen, an Ausflügen teilzunehmen oder einfach nur über Freud und Leid zu berichten.

Seit der Gründung der Plattform konnten über 3 300 Personen für dieses Konzept begeistert werden und es wurden bereits mehr als 200 Aktivitäten angeboten. Für jeden Geschmack ist etwas dabei: Bergwanderungen, Museums- und Galeriebesuche, Einführungen ins Yoga, Radtouren, Kinobesuche und sogar ein paar Kurzaufenthalte im Ausland. Dies sind nur einige Beispiele von Aktivitäten, welche jeden Tag von Nutzern aus der gesamten Westschweiz angeboten werden.

## Ein benutzerfreundlicher und kostenloser Service

Wer mitmachen möchte, muss sich lediglich registrieren und auf «teilnehmen» klicken. Wer sein Hobby mit andern teilen oder einen Ausflug organisieren möchte, kann einfach seine eigenen Aktivitäten ins Netz stellen. Ausser gemeinsamen Aktivitäten bietet die Plattform aber auch Raum für Gespräche. Es gibt ein Forum, in dem die Mitglieder Fragen stellen oder Debatten austragen.

«Hier kann man über alles diskutieren», erklärt Blaise Willa, Chefredakteur der Zeitschrift GénérationsPlus. «Das nutzen einige insbesondere, um hier praktischen Rat einzuholen, z. B. für Kürbisrezepte, oder man tauscht sich über Tipps und Tricks zu Computern aus.» Und letztlich führt diese Gemeinschaft, auch wenn sie virtuell ist, zu Begegnungen im realen Leben. Wie in einem Familienalbum möchten auch die Internetbenutzer die Erinnerung an ihre Begegnungen festhalten und veröffentlichen Fotos, die sie während ihrer Ausflüge aufgenommen haben. Im Laufe der Wochen und Monate wurden über die Plattform viele neue Freundschaften geschlossen.

«Jeder ist hier willkommen, unabhängig vom Alter. Und man muss kein Computer-Experte sein», fügt Blaise Willa hinzu. Denn die Website wurde speziell für Internet-Anfänger gestaltet. Um einen Account einzurichten, benötigt man nur eine E-Mail-Adresse. Ein weiterer, nicht zu vernachlässigender Vorteil: Der Zugang zur Plattform ist kostenlos. Dies ist sicher mit ein Grund für das stetige Wachstum der Gemeinschaft und den grossen Erfolg dieser Plattform, die bereits ein wichtiger virtueller Treffpunkt für alle Senioren der Westschweiz geworden ist.



*Man trifft sich zu gemeinsamen Wanderungen.*

Community Générations Plus:  
[www.generations-plus.ch](http://www.generations-plus.ch)  
Kontakt: [communaute@generations-plus.ch](mailto:communaute@generations-plus.ch)



## E-Book: Opa, wie funktioniert das Internet? Eine Einführung für Jung und Alt

Horst Rittenbruch. Springer: Unibuch, 2014

«Das Internet ist ein grosses Netz. Da gibt es Hardware, das sind Millionen Router, Clients und Server, die durch ein die ganze Welt verbindendes Netz aus Kupfer- und Glasfaserkabeln verkoppelt sind. Es gibt eine mehrschichtige Software, die Datenpakete automatisch vom Sender zum Empfänger schickt.» Das ist Opas Antwort auf Enkel Nicos Frage, wie das Internet funktioniert. Und der junge Gymnasiast reagiert folgendermassen: «Das versteht doch kein Mensch. Ich möchte das in einer Sprache erklärt bekommen, die ich auch verstehe.» Danach entstand dieses Buch während vieler Besuche des Enkels.



## E-Book: Hallo Opa – Liebe Mirjam: Eine Geschichte in E-Mails

Peter Härtling. Beltz & Gelberg Verlag, 2015

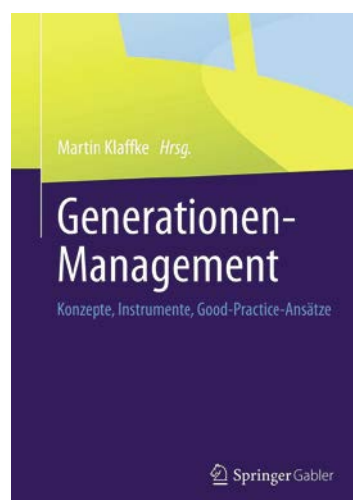
In diesem für den Prix Chronos 2015 nominierten Kinderbuch erzählt Peter Härtling leicht und klar von einer Freundschaft zwischen Grossvater und Enkelin, die mit dem Tod nicht einfach aufhört. Mirjam ist 14 und berichtet ihrem beinahe 80-jährigen Opa von falschen (Facebook-) Freunden, dem Schulwechsel, der deswegen sein muss, und ermahnt ihn, sich nicht in ihre Angelegenheiten zu mischen. Der Opa gibt ihr Ratschläge, wie man mit Ängsten und mit Eltern umgeht, und versichert ihr, das Gästebett sei immer für sie gemacht. Mirjam erfährt von ihm, wie es ist, wenn man nicht mehr sicher auf den Beinen ist, und das Gefühl hat, alles sei vielleicht ein letztes Mal. Eines Tages antwortet Opa Mirjam nicht mehr.



## E-Book: Blickrichtungswechsel: Lernen mit und von Menschen mit Demenz

Brigitta Schröder. Stuttgart: Kohlhammer, 2014

Menschen mit Demenz zu begleiten ist eine enorme Herausforderung. Kann es dennoch Lichtblicke geben? Dieses Buch motiviert alle Begleitenden, die mit Menschen mit Demenz in Berührung kommen, sich diesen Menschen lernend und wertschätzend mit Phantasie und Kreativität zuzuwenden. Der Autorin gelingt es, die hart betroffenen Angehörigen zu ermutigen, um in belastenden Situationen Lichtblicke und neue Einsichten zu entdecken. Für die Neuauflage wurde das Werk überarbeitet und aktualisiert.



## E-Book: Generationen-Management: Konzepte, Instrumente, Good-Practice-Ansätze

Martin Klaffke (Hrsg.). Wiesbaden: Springer VS, 2014

Studien zufolge erleben Unternehmen die Veränderung der Altersstruktur, aber auch die Veränderung der Wünsche innerhalb der Belegschaft als erste Folgen des demografischen Wandels. Systematisches Generationen-Management schafft die Rahmenbedingungen, um das Unternehmen als attraktiven Arbeitgeber bei allen relevanten Mitarbeitergruppen zu positionieren und somit Wettbewerbsvorteile aus einer Generationenvielfalt zu ziehen.

Alle vorgestellten Medien können ausgeliehen werden bei:

### Pro Senectute Bibliothek

Bederstrasse 33, 8002 Zürich, Telefon 044 283 89 81,  
bibliothek@pro-senectute.ch, www.pro-senectute.ch/bibliothek

### Öffnungszeiten

Montag, Mittwoch und Freitag 9 bis 16 Uhr  
Dienstag und Donnerstag 9 bis 19 Uhr



## Karikatur-Ausstellung «Lustiges Alter»

© Gerhard Haderer, Entstehungsjahr: 2010



*Botox-Boom: Jugendliches Aussehen bis ins hohe Alter!*

Bekannte zeitgenössische Karikaturistinnen und Meister der komischen Kunst aus dem deutschsprachigen Raum beleuchten in der Pro Senectute Bibliothek das viel diskutierte Thema Alter. Ihre Zeichnungen präsentieren alternative Sichtweisen auf das höhere Lebensalter und bilden eine entscheidende Bereicherung des Altersdiskurses. Die Ausstellung ist das Resultat eines Forschungsprojekts über Altersbilder in der Karikatur der Universität Heidelberg. Die Projektleiterin und Kuratorin, Dr. Franziska Polanski, eröffnete

an einer ausgebuchten Bibliotheksveranstaltung Ende Februar die Ausstellung mit einem reichhaltigen Referat. Sie deutete die Karikaturen aus dem Blickwinkel so unterschiedlicher Disziplinen wie Kunstwissenschaft, Psychologie und Neurologie. Die Ausstellung will der Natur der Karikatur folgend zum Lachen über das Alter einladen – auch wenn einem bei manchen der selten politisch korrekten Bilder ebendieses Lachen im Hals stecken bleiben wird.

Noch bis zum 31. Mai sind die rund 70 Karikaturen in der Pro Senectute Bibliothek zu sehen, darunter auch Bilder von Schweizer Künstlern wie Peter Gut, Pfuschi und Silvan Wegmann. Der Eintritt ist frei.

**Adresse:** Pro Senectute Bibliothek, Bederstrasse 33, 8002 Zürich (beim Bahnhof Enge)

**Öffnungszeiten:** Mo, Mi, Fr 9 bis 16 Uhr, Di + Do 9 bis 19 Uhr.

Unterstützt durch die Age-Stiftung

*Das Alter in der Karikatur*, hrsg. v. Franziska Polanski  
Heidelberg: Implizit Verlag, 2014  
123 S., ISBN 978-3-00046-511-6, CHF 25,90  
Bestellungen an: [Implizitverlag@online.de](mailto:Implizitverlag@online.de)

Die Bibliothek bietet Ausstellungsbesuchern eine begrenzte Anzahl an Exemplaren zum Preis von CHF 20.00 an.



## Impressum

Herausgeberin: Pro Senectute Schweiz, Lavaterstrasse 60, Postfach, 8027 Zürich, Telefon 044 283 89 89, [kommunikation@pro-senectute.ch](mailto:kommunikation@pro-senectute.ch), [www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch), Erscheinungsweise: 4x jährlich

Redaktion: Simon Fischer (verantw.), Sylvie Fiaux

Texte: Beatrice Fink, Peter Burri Follath, Francois Dubois, Philipp Ryser, Peter Hauser, Barbara Santos, Dieter Sulzer

Konzept und Gestaltung: Andrea Jaermann und Erich Zinsli

Übersetzung: Pro Senectute Schweiz, Semantis Translation SA

© Pro Senectute Schweiz

Auf chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. ISSN 1664-3968

## Gerontologie-Symposium

Im April organisierten Pro Senectute Schweiz und das Institut Alter der Berner Fachhochschule das Gerontologie-Symposium Schweiz zum Thema Lebenserfahrungen und deren Potenzial für ein gelingendes Altern.

Die Organisatoren verliehen drei hervorragenden Arbeiten im Bereich der angewandten Gerontologie den Pro Senectute-Preis.

Der 1. Preis ging an Céline Tritten Helbling für ihre Dissertation zum Rechtsschutz älterer Menschen, die in Einrichtungen Opfer von Misshandlungen werden. Die Autorin analysiert die professionelle Praxis in Heimen und gibt Handlungsanweisungen, wie bei Misshandlungen vorzugehen ist.

Der 2. Preis ging an Paola Santini für ihre Masterarbeit zur Therapietreue von polypharmakologisch behandelten geriatrischen Patienten. Dank dem Einbezug Betroffener wurden neue Erkenntnisse zur Verbesserung der Therapietreue geschaffen.

Den 3. Preis erhielt Matthias Ruoss für seine Dissertation über die Geschichte von Pro Senectute (1917–1967). Die Arbeit gibt spannende Einblicke zur Entwicklung der Altersorganisation.

## Öffnung Telefonketten

Haben Sie Verwandte oder Bekannte, denen Sie mehr Kontakt wünschen? Möchten Sie aktiv dazu beitragen, dass diese wieder mehr ins Gespräch kommen und regelmässigen sozialen Austausch haben? Dann werden Sie Chefin oder Chef einer Telefonkette von Pro Senectute. Der Aufwand ist gering, die Wirkung gross.

Eine Telefonkette funktioniert wie ein Rundtelefon in der Schule und besteht in der Regel aus drei bis fünf Personen. Ihre Aufgabe als Kettenchefin oder -chef besteht darin, die Telefonkette zu organisieren, den Teilnehmenden den Ablauf zu erklären, Fragen und Unsicherheiten zu klären und zu kontrollieren, ob die Anrufe auch tatsächlich getätigt werden.

Gründen Sie heute noch Ihre eigene Telefonkette und verbinden Sie Menschen mit Menschen. Weitere Informationen finden Sie auf [www.telefonketten.ch](http://www.telefonketten.ch)