

Angebot

SilverSurfer – Smartphone-Einstieg

quartier.life | Version 1.0 | Oktober 2026

Annes Welt – Bausteine für Sorgende Gemeinschaften

Annes Welt unterstützt Menschen dabei, Sorgende Gemeinschaften in Quartieren und Kommunen zu gestalten. Annes Welt verbindet die Novelle „Die Quartiersfrau“ mit praxisnahem Wissen, Praxisbeispielen und Angeboten, einer Online-Schulung, dem KI-Coach Anne sowie einer digitalen Quartiers-Plattform.

Das vorliegende Dokument ist Teil dieser Wissenswelt und bietet Anregungen und Hilfestellungen für die Arbeit vor Ort.

Entdecke alle Bausteine auf quartier.life

0. Einordnung und Umsetzungswege

Die Projektinitiative „SilverSurfer“ qualifiziert in Mecklenburg-Vorpommern ehrenamtlich engagierte Menschen zu Senioren-Technikbotschafterinnen und -botschaftern. Die Qualifizierung vermittelt technische Grundlagen, Wissen über Sicherheit und Datenschutz sowie didaktische Fähigkeiten für die Begleitung älterer Menschen. Sie wird durch das Land Mecklenburg-Vorpommern gefördert.

Anbieter für die Kurse sind

- Seniorenbüro Schwerin [Seniorenbüro Schwerin](https://seniorenbuero-schwerin.de) sowie
- Medienwerkstatt Rostock <https://ifnm.de/blog/silversurfer/>

Nach ihrer Qualifizierung können SilverSurfer vor Ort unterschiedliche Angebote entwickeln und begleiten. Dazu gehören Smartphone-Kurse, digitale Sprechstunden, Einzelhilfen und thematische Informationsveranstaltungen. Das Aufgabenspektrum ist bewusst offen und orientiert sich an den örtlichen Bedarfen.

Das vorliegende Dokument beschreibt ausschließlich das Angebot:

SilverSurfer – Smartphone-Einstieg: Praxisnaher Grundkurs für ältere Menschen

Als Referenz dient das von 3 Möwen e. V. in Kühlungsborn umgesetzte Kursformat. Es umfasst aufeinander aufbauende Termine zu Grundlagen des Smartphones, Sicherheit, Apps, Kommunikation, Mobilität, Fotos, Internet sowie Einkaufen und Bezahlen. [SilverSurfer Kühlungsborn](https://www.3moewen.de/silversurfer)

Mögliche Umsetzungswege

Umsetzungsweg	Beschreibung
Vorhandene SilverSurfer einbinden	Bereits qualifizierte Senioren-Technikbotschafter führen den Smartphone-Einstieg gemeinsam mit einem örtlichen Träger durch. Dieser Weg ermöglicht einen vergleichsweise schnellen Start.

Umsetzungsweg	Beschreibung
Eigene Ehrenamtliche qualifizieren	Eine Kommune, ein Verein oder Netzwerk gewinnt geeignete Engagierte und vermittelt sie in die SilverSurfer-Qualifizierung. Anschließend wird das örtliche Angebot aufgebaut.
Regionale Kooperation	Mehrere Kommunen, Vereine oder Einrichtungen nutzen einen gemeinsamen Kreis qualifizierter SilverSurfer und organisieren Kurse an wechselnden Orten.

Beschrieben wird nachfolgender der Umsetzungsweg: Ein örtlicher Träger bindet bereits qualifizierte SilverSurfer ein und schafft die organisatorischen Voraussetzungen für die Durchführung des erprobten Kurses „Smartphone-Einstieg“. Die SilverSurfer übernehmen die fachliche und praktische Begleitung der Teilnehmenden; der örtliche Träger organisiert insbesondere Räume, Termine, Anmeldung, Technik und Öffentlichkeitsarbeit.

1. Orientierung

Handlungsfelder: Digitale Teilhabe, Bildung im Alter, selbstständige Lebensführung, Medienkompetenz, Sicherheit im digitalen Raum, soziale Teilhabe, Ehrenamt und generationengerechtes Quartier

Leitfrage: Wie können ältere Menschen in einem geschützten und verständlichen Lernumfeld die grundlegende Nutzung ihres eigenen Smartphones erlernen und dadurch mehr Sicherheit, Selbstständigkeit und Freude im digitalen Alltag gewinnen?

Angebot auf einen Blick:

Merkmal	Inhalt
Name	SilverSurfer – Smartphone-Einstieg
Kurzbeschreibung	Kostenfreier, praxisnaher Grundkurs, in dem ältere Menschen Schritt für Schritt den sicheren und selbstständigen Umgang mit ihrem eigenen Smartphone erlernen. Die Teilnehmenden üben unmittelbar am eigenen Gerät und erhalten ausreichend Zeit für Fragen und Wiederholungen.
Umsetzungsweg	Ein örtlicher Träger bindet bereits qualifizierte SilverSurfer ein und schafft die organisatorischen Voraussetzungen für den erprobten Smartphone-Einstieg. Die SilverSurfer übernehmen die fachliche und praktische Begleitung; der Träger organisiert insbesondere Räume, Termine, Anmeldung, Technik und Öffentlichkeitsarbeit.
Art des Angebotes	Bildungs-, Unterstützungs- und Teilhabeangebot; niedrigschwelliger Gruppenkurs

Merkmal	Inhalt
Primäres Bedürfnis	Digital teilhaben: Die Teilnehmenden erwerben grundlegende Fähigkeiten, um digitale Kommunikation und Anwendungen selbstständig nutzen zu können.
Zielgruppe	Ältere Menschen, die ein Smartphone besitzen, bisher wenig Erfahrung haben oder im Umgang mit dem Gerät mehr Sicherheit gewinnen möchten
Vorkenntnisse	Nicht erforderlich. Die Teilnehmenden sollten ihr eigenes, funktionsfähiges Smartphone sowie vorhandene Zugangsdaten und Ladezubehör mitbringen
Gruppengröße	Empfohlen sind etwa zehn Teilnehmende. Die konkrete Größe richtet sich nach der Zahl der SilverSurfer und dem individuellen Unterstützungsbedarf.
Umfang	Referenzmodell: zehn aufeinander aufbauende Termine mit jeweils etwa zwei Stunden; Gesamtumfang rund 20 Stunden
Zentrale Inhalte	Grundeinstellungen, Sicherheit, Apps, Kommunikation und soziale Medien, Mobilität, Fotos und Videos, Internet sowie Einkaufen und Bezahlen
Lernform	Praktisches Lernen am eigenen Gerät, verständliche Erklärungen, gemeinsames Ausprobieren, Wiederholungen und individuelle Unterstützung
Dozierende	Ehrenamtliche, qualifizierte Senioren-Technikbotschafterinnen und -botschafter – sogenannte SilverSurfer
Zeitliche Organisation	Regelmäßige Termine in überschaubaren Abständen. Im Referenzangebot findet der Kurs etwa alle zwei Wochen statt, sodass die Teilnehmenden das Gelernte zwischen den Terminen erproben können.
Vorbereitungszeit	Als Planungswert etwa sechs bis zehn Wochen; abhängig von der Verfügbarkeit der SilverSurfer, des Veranstaltungsortes und der örtlichen Öffentlichkeitsarbeit
Zugänglichkeit	Möglichst kostenfrei, wohnortnah, barrierearm und in verständlicher Sprache; verbindliche Anmeldung empfohlen
Örtliche Koordination	Gewinnt qualifizierte SilverSurfer, stimmt Kursstruktur und Termine ab, organisiert Raum, Anmeldung und Öffentlichkeitsarbeit und ist Ansprechperson für Teilnehmende und Partner.

Merkmal	Inhalt
Aufwand vor Ort	Mittel: Erforderlich sind qualifizierte Ehrenamtliche, ein geeigneter Raum, WLAN, organisatorische Begleitung, Lernmaterialien und eine geregelte Finanzierung möglicher Sach- und Auslagenkosten.
Finanzierung	Abhängig vom örtlichen Träger und den verfügbaren Fördermöglichkeiten. Zu klären sind insbesondere Raum, Technik, Druckmaterialien, Versicherung, Fahrtkosten und Auslagererstattung der Ehrenamtlichen.
Aufwand	Mittel: Das Schulungskonzept, die fachliche Trägerschaft und qualifizierte Dozierende sind bereits vorhanden. Vor Ort müssen insbesondere Termine, Raum, Ansprache, Anmeldung, Öffentlichkeitsarbeit und regionale Informationen organisiert werden.
Datenschutz und Sicherheit	Persönliche Zugangsdaten und Passwörter bleiben bei den Teilnehmenden. SilverSurfer unterstützen beim selbstständigen Handeln und nehmen ohne ausdrückliche Zustimmung keine Veränderungen am Gerät vor.
Übertragbarkeit	Innerhalb Mecklenburg-Vorpommerns gut übertragbar, wenn qualifizierte SilverSurfer, ein örtlicher Träger und geeignete räumliche sowie technische Rahmenbedingungen vorhanden sind.
Ergebnis	Die Teilnehmenden können zentrale Funktionen ihres Smartphones sicherer und selbstständiger nutzen, digitale Risiken besser einschätzen und wichtige Anwendungen für Kommunikation und Alltag anwenden.
Referenzangebot	<u>SilverSurfer – Smartphone-Einstieg von 3 Möwen e. V.</u>
Geltungs- und Referenzgebiet	Mecklenburg-Vorpommern; örtliche Umsetzung durch Kommunen, Vereine, Seniorenbüros oder andere gemeinnützige Träger. In anderen Bundesländern können vergleichbare bestehen.
Weiterführende Angebote	Digitale Sprechstunde, thematische Digitale Impulse, Einzelhilfen, Aufbaukurse sowie kostenfreie Lernangebote des Digital-Kompasses und des VHS-Lernportals

2. Kurzbeschreibung

„SilverSurfer – Smartphone-Einstieg“ ist ein kostenfreier, praxisnaher Grundkurs für ältere Menschen, die den Umgang mit ihrem eigenen Smartphone erlernen oder sicherer beherrschen möchten. In verständlicher Sprache und einem ruhigen Lerntempo werden

zentrale Funktionen Schritt für Schritt erklärt und unmittelbar am eigenen Gerät ausprobiert. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich.

Der Kurs umfasst zehn aufeinander aufbauende Termine mit jeweils etwa zwei Stunden. Die Teilnehmenden beschäftigen sich unter anderem mit Grundeinstellungen, Sicherheit, Apps, Kommunikation, Mobilität, Fotos und Videos, dem Internet sowie dem sicheren Einkaufen und Bezahlen. Fragen, Wiederholungen und individuelle Unterstützung sind fester Bestandteil des Angebotes.

Die Begleitung übernehmen qualifizierte SilverSurfer – ehrenamtliche Senioren-Technikbotschafterinnen und -botschafter, die ältere Menschen geduldig und auf Augenhöhe unterstützen. Ein örtlicher Träger organisiert Räume, Termine, Anmeldung und Öffentlichkeitsarbeit. Ziel ist es, Berührungsängste abzubauen, digitale Fähigkeiten zu stärken und den Teilnehmenden mehr Selbstständigkeit, Sicherheit und Freude im digitalen Alltag zu ermöglichen.

3. Warum ist das Angebot sinnvoll?

Smartphones sind für Kommunikation, Information und viele alltägliche Aufgaben zunehmend wichtig. Wer digitale Anwendungen nicht sicher nutzen kann, hat häufig Schwierigkeiten, mit Familie und Freunden in Kontakt zu bleiben, Fahrpläne abzurufen, Termine zu vereinbaren oder digitale Dienstleistungen zu nutzen. Fehlende Erfahrung und die Sorge, Fehler zu machen, können zusätzlich verunsichern.

Der Smartphone-Einstieg baut diese Hemmschwellen in einem geschützten Lernumfeld ab. Die Teilnehmenden üben unmittelbar am eigenen Gerät, können Fragen stellen und Inhalte in ihrem persönlichen Tempo wiederholen. Die Begleitung durch qualifizierte SilverSurfer auf Augenhöhe stärkt Vertrauen und erleichtert nachhaltiges Lernen.

Das Angebot fördert damit digitale Selbstständigkeit, gesellschaftliche Teilhabe und Sicherheit im Umgang mit persönlichen Daten. Zugleich schafft es wohnortnahe Kontakte und eröffnet den Zugang zu weiterführenden Angeboten wie digitalen Sprechstunden oder Aufbaukursen. So können ältere Menschen digitale Möglichkeiten bewusster, sicherer und selbstbestimmter nutzen.

4. Für wen eignet sich das Angebot?

Der Smartphone-Einstieg richtet sich vor allem an ältere Menschen, die bislang wenig Erfahrung mit Smartphones haben oder sich bei der Nutzung ihres Gerätes unsicher fühlen. Das Angebot eignet sich sowohl für Personen, die ein Smartphone neu erhalten haben, als auch für Menschen, die bereits einzelne Funktionen nutzen und ihre Kenntnisse systematisch erweitern möchten.

Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Die Teilnehmenden sollten möglichst ein eigenes, funktionsfähiges Smartphone einschließlich Ladekabel mitbringen. So können Einstellungen

und Anwendungen unmittelbar am vertrauten Gerät ausprobiert werden. Benötigte Zugangsdaten sollten verfügbar sein, müssen jedoch nicht an die SilverSurfer weitergegeben werden.

Hilfreich sind Interesse, Geduld und die Bereitschaft, regelmäßig an den Kursterminen teilzunehmen und zwischen den Treffen selbstständig zu üben. Bei umfassenden technischen Defekten, Vertragsfragen oder speziellen Problemen mit einzelnen Geräten ersetzt der Kurs keinen professionellen Reparatur-, Verkaufs- oder Telekommunikationsservice. Er kann jedoch helfen, den Unterstützungsbedarf zu erkennen und geeignete Ansprechpersonen zu finden.

5. Rahmenbedingungen und Kooperation

Der Smartphone-Einstieg wird von qualifizierten SilverSurfern durchgeführt. Für die örtliche Umsetzung sollte frühzeitig Kontakt zum Seniorenbüro Schwerin bzw. zur Medienwerkstatt Rostock oder zu bereits ausgebildeten SilverSurfern aufgenommen werden. Gemeinsam werden Verfügbarkeit, Termine, Gruppengröße, Kursablauf und Aufgabenverteilung abgestimmt. Der örtliche Träger übernimmt in der Regel Räume, Anmeldung, Öffentlichkeitsarbeit und organisatorische Begleitung.

Benötigt werden ein ruhiger, möglichst barrierearm erreichbarer Raum, stabiles WLAN, ausreichend Steckdosen und geeignete Arbeitsplätze. Die Gruppengröße sollte sich an der Zahl der SilverSurfer und am Unterstützungsbedarf der Teilnehmenden orientieren. Empfehlenswert sind etwa sechs bis zehn Personen.

Vor Kursbeginn sind außerdem Finanzierung und Versicherungsschutz zu klären. Mögliche Kosten entstehen insbesondere für Raumnutzung, Fahrt- und Aufwandsentschädigungen, Schulungsmaterialien, Getränke und Technik. Für die Ansprache der Zielgruppe empfiehlt sich die Zusammenarbeit mit Seniorenbeiräten, Begegnungsstätten, Bibliotheken, Mehrgenerationenhäusern, Kommunen und sozialen Einrichtungen. Weiterführende Angebote wie eine digitale Sprechstunde sollten möglichst von Beginn an mitgedacht werden.

6. Beteiligte und Rollen

Für eine verlässliche Umsetzung sollten die Aufgaben frühzeitig zwischen dem örtlichen Träger, der Koordination und den SilverSurfern abgestimmt werden.

Rolle	Aufgabe
Örtliche Koordination z.B. Verein, Seniorenbeirat	Nimmt Kontakt zu qualifizierten SilverSurfern auf und stimmt Termine, Gruppengröße und Ablauf ab. Organisiert Anmeldung, Teilnehmendenkommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Räume und Materialien. Sie ist zentrale Ansprechperson für alle Beteiligten.

Rolle	Aufgabe
	Die Örtliche Koordination fungiert zumeist auch als Örtlicher Träger
Örtlichlicher Träger z. B. Verein, Kommune, Seniorenbüro oder Begegnungsstätte	Übernimmt die Verantwortung für die örtliche Durchführung. Stellt Räume und notwendige Ausstattung bereit, klärt Finanzierung und Versicherungsschutz und unterstützt die Einbindung in bestehende Angebote.
SilverSurfer qualifizierte Senioren-Technikbotschafterinnen und -botschafter	Führen den Kurs fachlich und methodisch durch. Erklären die Inhalte verständlich, begleiten praktische Übungen am eigenen Gerät und berücksichtigen unterschiedliche Lerngeschwindigkeiten. Sie beachten Datenschutz und die Grenzen ehrenamtlicher Unterstützung.
Regionale Kooperationspartner , z. B. Seniorenbeirat, Bibliothek, Pflegestützpunkt oder Begegnungsstätte	Unterstützen bei der Ansprache der Zielgruppe, stellen gegebenenfalls Räume oder Technik bereit und vermitteln Teilnehmende in weiterführende Angebote.
Technische Fachstellen z. B. Fachhandel, Reparaturdienst oder Telekommunikationsanbieter	Übernehmen Aufgaben, die nicht Bestandteil des Kurses sind, beispielsweise Reparaturen, Vertragsänderungen, Gerätekäufe oder komplexe technische Probleme.
Raum- oder Veranstaltungspartner	Stellt einen geeigneten, möglichst barrierearmen Raum sowie die vereinbarte Ausstattung bereit und unterstützt gegebenenfalls bei Technik, Verpflegung oder Orientierung vor Ort.
Teilnehmende	Bringen möglichst ein eigenes funktionsfähiges Smartphone, Ladekabel und benötigte Zugangsdaten mit. Sie beteiligen sich an den Übungen, stellen Fragen und üben nach Möglichkeit zwischen den Terminen. Passwörter bleiben grundsätzlich bei den Teilnehmenden.

7. Vorbereitung

Die Vorbereitung erfolgt aus Sicht der örtlichen Koordination. Sie schafft gemeinsam mit dem Träger und den SilverSurfern die organisatorischen Voraussetzungen für einen verlässlichen Kursablauf.

Schritt 1: Bedarf und Zielgruppe klären

- Interesse älterer Menschen vor Ort einschätzen
- vorhandene digitale Angebote berücksichtigen
- Zielgruppe und Einzugsgebiet festlegen
- geeignete Kurszeiten ermitteln
- mögliche Zugangsbarrieren beachten

Schritt 2: SilverSurfer einbinden

- Kontakt zu bereits qualifizierten SilverSurfern aufnehmen
- Verfügbarkeit und Zahl der Kursbegleitenden klären
- Kursformat und Aufgabenverteilung abstimmen
- Fahrtkosten und Aufwandsentschädigungen vereinbaren
- Vertretungsmöglichkeiten berücksichtigen

Schritt 3: Kursablauf abstimmen

- zehn Termine mit jeweils etwa zwei Stunden planen
- vorgesehene Themen und Reihenfolge übernehmen
- Lerntempo und Gruppengröße abstimmen
- Zeit für Übungen, Fragen und Wiederholungen vorsehen
- Möglichkeiten für individuelle Unterstützung klären

Schritt 4: Finanzierung und Absicherung klären

- Kosten für Räume, Technik und Materialien ermitteln
- Fahrt- und Aufwandsentschädigungen einplanen
- Finanzierung durch Träger oder Fördermittel sichern
- Versicherungsschutz der SilverSurfer und Teilnehmenden prüfen
- Zuständigkeiten schriftlich festhalten

Schritt 5: Raum und Technik organisieren

- ruhigen und barrierearm erreichbaren Raum auswählen
- stabiles WLAN und ausreichende Steckdosen sicherstellen
- geeignete Tische, Stühle und gute Beleuchtung vorsehen
- Präsentationstechnik und Verlängerungskabel bereithalten
- Getränke und Pausenversorgung organisieren

Schritt 6: Teilnehmende ansprechen

- verständlichen Einladungstext oder Flyer erstellen
- Kooperationspartner in die Ansprache einbeziehen
- über lokale Medien und bestehende Netzwerke informieren
- Kursumfang und regelmäßige Teilnahme deutlich benennen
- eigenes Smartphone und Ladekabel als Voraussetzung angeben

Schritt 7: Anmeldung organisieren

- Anmeldungen verbindlich erfassen und bestätigen
- Gerätetyp und Betriebssystem freiwillig abfragen
- Unterstützungs- und Barrierefreiheitsbedarf ermitteln
- vorhandene E-Mail-Adresse und Zugangsdaten ansprechen
- Datenschutz und Umgang mit persönlichen Daten erläutern

Schritt 8: Materialien und Kursstart vorbereiten

- Ablaufplan mit den SilverSurfern abschließend abstimmen
- Schulungs- und Übungsmaterialien zusammenstellen
- Namensschilder und Anwesenheitsliste vorbereiten
- regionale Unterstützungsangebote zusammentragen
- Teilnehmende kurz vor Kursbeginn an Termin und Mitbringsel erinnern
- Ansprechperson für Rückfragen benennen

8. Inhalte der Schulung

Das Kursbeispiel aus Kühlungsborn umfasst elf aufeinander aufbauende Module. Die konkrete Ausgestaltung kann an die Vorkenntnisse und Interessen der Teilnehmenden angepasst werden.

- **Ankommen und Kennenlernen** – Smartphone-Welten, erste Bedienung und persönliche Lernwünsche
- **Ersteinrichtung des Smartphones** – Anzeige, Lautstärke, WLAN, Benachrichtigungen und Übersicht
- **Ran ans Telefon** – Anrufen, Anrufe annehmen, Kontakte und Anruflisten
- **Sicherheit und Vertrauen** – Betrugsversuche, Phishing, Passwörter und richtiges Verhalten im Zweifel
- **Apps – Grundlagen** – Apps finden, auswählen, installieren und löschen
- **Apps und soziale Medien** – WhatsApp, Nachrichten, Fotos, Gruppen und Privatsphäre
- **Apps und Mobilität** – Karten, Navigation, Fahrpläne und regionale Verkehrsangebote
- **Fotos und Videos** – Aufnehmen, ansehen, ordnen, löschen und teilen
- **Internet – Grundlagen** – Browser, Suchmaschinen, Webseiten und seriöse Quellen
- **Einkaufen und Bezahlen** – Online-Shops, Zahlungsarten und sicheres Bestellen
- **Offene Fragerunde** – Wiederholung, individuelle Fragen sowie aktuelle Themen wie Falschnachrichten und Künstliche Intelligenz

9. Durchführung – Schritt für Schritt

Die Durchführung wird organisatorisch durch die örtliche Koordination begleitet. Die SilverSurfer übernehmen die fachliche Gestaltung und praktische Unterstützung im Kurs.

Schritt 1: Raum und Technik vorbereiten

- Raum rechtzeitig öffnen, lüften und angenehm gestalten
- Tische und Stühle für gemeinsames Üben anordnen
- WLAN, Präsentationstechnik und Steckdosen prüfen
- Verlängerungskabel und Ladegeräte bereithalten
- Schulungsunterlagen und Namensschilder auslegen
- Getränke und Pausenversorgung vorbereiten

Schritt 2: Ankommen ermöglichen

- Teilnehmende persönlich begrüßen
- Anwesenheit erfassen
- beim Einrichten der Arbeitsplätze unterstützen
- Smartphones mit dem WLAN verbinden
- SilverSurfer und Ansprechpersonen vorstellen
- eine ruhige und wertschätzende Atmosphäre schaffen

Schritt 3: Kurstermin eröffnen

- Thema und Lernziele verständlich erläutern
- Ablauf und Pausen ankündigen
- an Inhalte des vorherigen Termins anknüpfen
- offene Fragen und Übungserfahrungen aufnehmen
- gemeinsame Regeln für einen respektvollen Umgang erinnern

Schritt 4: Inhalte vermitteln und ausprobieren

- kurze und verständliche Erklärungen geben
- jeden Arbeitsschritt zunächst zeigen
- anschließend am eigenen Smartphone üben lassen
- Unterschiede zwischen Android und iOS berücksichtigen
- ausreichend Zeit für Wiederholungen einplanen
- unterschiedliche Lerngeschwindigkeiten beachten

Schritt 5: Individuell unterstützen

- bei Bedarf einzeln am Gerät helfen
- vor Änderungen das Einverständnis einholen
- die Teilnehmenden möglichst selbst handeln lassen
- Passwörter, PIN und andere Zugangsdaten nicht übernehmen
- technische Probleme vom eigentlichen Lernbedarf unterscheiden
- Grenzen der ehrenamtlichen Unterstützung beachten

Schritt 6: Sicherheit gewährleisten

- persönliche Daten vertraulich behandeln

- keine Käufe, Verträge oder kostenpflichtigen Abonnements abschließen
- bei sensiblen Anwendungen besonders vorsichtig vorgehen
- Unsicherheiten offen ansprechen
- bei komplexen Problemen an geeignete Fachstellen verweisen

Schritt 7: Termin abschließen

- wichtigste Lernschritte gemeinsam wiederholen
- offene Fragen festhalten
- kleine Übungsaufgabe für zu Hause anbieten
- Thema und Termin des nächsten Moduls nennen
- kurze Rückmeldung der Teilnehmenden einholen
- Raum für persönliche Fragen geben

Schritt 8: Termin nachbereiten

- Anwesenheit und besondere Vorkommnisse dokumentieren
- offene Fragen im Team der SilverSurfer klären
- benötigte Informationen oder Unterlagen nachreichen
- Rückmeldungen zum Ablauf auswerten
- nächsten Termin organisatorisch vorbereiten
- Inhalte bei Bedarf an die Lerngruppe anpassen

10. Abschluss – Schritt für Schritt

Mit dem letzten Kurstermin endet der Smartphone-Einstieg. Die örtliche Koordination und die SilverSurfer werten den Kurs gemeinsam aus, sichern offene Unterstützungsbedarfe und vermitteln in weiterführende Angebote.

Schritt 1: Lernerfahrungen auswerten

- zentrale Inhalte gemeinsam wiederholen
- persönliche Lernerfolge sichtbar machen
- neu gewonnene Sicherheit einschätzen lassen
- weiterhin bestehende Unsicherheiten aufnehmen
- Teilnehmende zum selbstständigen Ausprobieren ermutigen

Schritt 2: Rückmeldungen einholen

- kurzen Evaluationsbogen ausgeben
- Zufriedenheit mit Inhalten und Ablauf erfassen
- Verständlichkeit und Lerntempo bewerten lassen
- Rückmeldungen zur Unterstützung durch die SilverSurfer einholen
- Wünsche für weitere Themen aufnehmen

Schritt 3: Offene Fragen klären

- verbleibende Fragen sammeln und ordnen
- einfache Anliegen möglichst gemeinsam bearbeiten
- individuelle technische Probleme gesondert aufnehmen
- Grenzen des Kursangebotes deutlich machen
- bei Bedarf geeignete Fachstellen benennen

Schritt 4: Weiterführende Angebote vermitteln

- auf die digitale Sprechstunde hinweisen
- digitale Impulse und mögliche Aufbaukurse vorstellen
- regionale Lern- und Unterstützungsangebote benennen
- Termine und Kontaktdaten schriftlich aushändigen
- Möglichkeiten zum weiteren gemeinsamen Üben aufzeigen

Schritt 5: Teilnehmende verabschieden

- Engagement und Lernfortschritte würdigen
- gegebenenfalls Teilnahmebescheinigungen übergeben
- Ansprechpersonen für spätere Fragen nennen
- zum selbstständigen Weiterlernen ermutigen
- einen persönlichen und wertschätzenden Abschluss gestalten

Schritt 6: Kurs auswerten

- Rückmeldungen systematisch zusammenfassen
- Teilnahmequote und mögliche Abbrüche erfassen
- Eignung von Gruppengröße, Raum und Terminen bewerten
- Erfahrungen der SilverSurfer einbeziehen
- Verbesserungen für den nächsten Kurs festhalten

Schritt 7: Organisation abschließen

- Kosten und Aufwandsentschädigungen abrechnen
- Materialien und Technik vollständig zurückgeben
- personenbezogene Daten datenschutzgerecht behandeln
- Kooperationspartner über den Abschluss informieren
- erforderliche Nachweise oder Berichte erstellen

Schritt 8: Weiterarbeit planen

- Bedarf für einen weiteren Smartphone-Einstieg prüfen
- Themen für Aufbauangebote sammeln
- digitale Sprechstunden möglichst dauerhaft anbieten
- SilverSurfer und Kooperationspartner weiter einbinden
- nächsten Kursdurchgang frühzeitig vorbereiten

11. Erfolgsfaktoren

Der Smartphone-Einstieg gelingt besonders gut, wenn verständliche Wissensvermittlung, praktisches Üben und eine geduldige Begleitung miteinander verbunden werden.

- qualifizierte und geduldige SilverSurfer
- klare Aufgabenverteilung zwischen Träger, Koordination und SilverSurfern
- kleine Lerngruppe mit möglichst gleichbleibenden Teilnehmenden
- verständliche Sprache und ruhiges Lerntempo
- praktische Übungen am eigenen Smartphone
- ausreichend Zeit für Fragen und Wiederholungen
- respektvoller Umgang ohne Leistungsdruck
- Berücksichtigung unterschiedlicher Geräte und Betriebssysteme
- verlässliche Termine und gut erreichbarer, barrierearmer Raum
- stabiles WLAN, ausreichend Steckdosen und geeignete Arbeitsplätze
- sensibler Umgang mit Passwörtern und persönlichen Daten
- regelmäßige Teilnahme an der gesamten Kursreihe
- laufende Anpassung an die Bedürfnisse der Gruppe
- Zusammenarbeit mit regionalen Senioren- und Bildungsangeboten
- verlässliche Anschlussangebote wie digitale Sprechstunden

12. Typische Stolpersteine

Mögliche Schwierigkeiten sollten frühzeitig berücksichtigt und zwischen der örtlichen Koordination und den SilverSurfern offen besprochen werden.

- zu große oder häufig wechselnde Lerngruppe
- zu wenig SilverSurfer für die individuelle Begleitung
- unterschiedliche Vorkenntnisse ohne ausreichende Differenzierung
- zu schnelles Vorgehen oder zu viele Inhalte pro Termin
- lange Erklärungen ohne unmittelbares Ausprobieren
- unverständliche Fachbegriffe und technische Sprache
- große Unterschiede zwischen Geräten und Betriebssystemen
- fehlende oder vergessene Zugangsdaten
- nicht funktionsfähige oder unzureichend geladene Smartphones
- instabiles WLAN oder fehlende technische Ausstattung
- unbeabsichtigte Änderungen an persönlichen Einstellungen
- Einblick in Passwörter, PIN oder vertrauliche Inhalte
- Abschluss von Käufen, Verträgen oder Abonnements im Kurs
- Vermischung von Schulung, Reparaturservice und individueller Beratung
- fehlende Unterstützung nach dem Ende der Kursreihe

13. Materialien und Arbeitshilfen

Für eine verlässliche Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung sollten abgestimmte Vorlagen sowie verständliche und aktuelle Schulungsmaterialien bereitstehen.

Organisation und Planung

- Checkliste zur Kursvorbereitung
- Termin- und Aufgabenplan
- Kontaktdaten der SilverSurfer und Kooperationspartner
- Raum- und Technikcheckliste
- Ablaufplan der gesamten Kursreihe
- Übersicht zu Kosten und Aufwandsentschädigungen

Ansprache und Anmeldung

- Einladungstext und Kursflyer – ggf. Termine auf Internetseite
- Anmeldeformular und Anmeldebestätigung
- Datenschutzhinweise
- Abfrage von Gerätetyp und Unterstützungsbedarf
- Erinnerung an Smartphone, Ladekabel und benötigte Zugangsdaten

Durchführung

- Präsentationen zu den einzelnen Modulen
- kurze Schritt-für-Schritt-Anleitungen
- Übungsaufgaben und Fallbeispiele
- Hinweise für Android- und Apple-Geräte
- Namensschilder und Anwesenheitslisten
- Merkblätter zu Sicherheit, Passwörtern und Betrugsversuchen

Abschluss und Weitervermittlung

- kurzer Evaluationsbogen
- Teilnahmebescheinigung
- Auswertungsbogen für die SilverSurfer
- Kontaktdaten regionaler Unterstützungsangebote
- Informationen zur digitalen Sprechstunde und zu Aufbaukursen

Die Materialien sollten gut lesbar, möglichst bildgestützt und auf wenige Lernschritte pro Seite begrenzt sein. Technische Anleitungen müssen regelmäßig geprüft und aktualisiert werden. Vorhandene Unterlagen des SilverSurfer-Projektes oder anderer Anbieter dürfen nur im vereinbarten Rahmen genutzt und verändert werden.

14. Ein letzter praktischer Tipp von Anne

Menschen kommen selten in einen Smartphone-Kurs, weil sie Technik besonders spannend finden. Häufig möchten sie einfach mit ihren Kindern und Enkeln in Kontakt bleiben, unterwegs

einen Fahrplan finden oder ein Foto verschicken können. Manche bringen zugleich die Sorge mit, etwas falsch zu machen oder versehentlich Geld zu verlieren.

Deshalb ist mein wichtigster Tipp: Lassen Sie die Teilnehmenden möglichst jeden Schritt selbst am eigenen Gerät ausführen. Es mag schneller erscheinen, ihnen das Smartphone kurz aus der Hand zu nehmen und die richtige Einstellung vorzunehmen. Nachhaltiges Lernen entsteht jedoch erst, wenn sie selbst tippen, wischen, ausprobieren und einen Fehler auch einmal rückgängig machen dürfen.

Am Ende zählt nicht, wie viele Funktionen behandelt wurden. Entscheidend ist, dass die Teilnehmenden ihr Smartphone mit mehr Vertrauen in die Hand nehmen und wissen: Ich kann das selbst – und wenn ich nicht weiterkomme, weiß ich, wen ich fragen kann.

Mit Anne weiterarbeiten

Sie möchten eine Sorgende Gemeinschaft in Ihrem Sozialraum gestalten? Sie suchen eine individuelle Beratung, die Ihre konkrete Ausgangslage berücksichtigt?

Unser KI-Coach Anne unterstützt Sie bei Ihrem Vorhaben. Anne bündelt das für Ihr Vorhaben relevante Wissen zu politischen Rahmenbedingungen, Förderprogrammen, guten Praxisbeispielen, Methoden und Werkzeugen – und begleitet Sie und Ihr Quartier Schritt für Schritt bei der Entwicklung passender Lösungen.