

GGG Digi Coach

ein Angebot der Stadtbibliothek Basel

Michèle Fink
Koordinatorin GGG Digi Coach

2. Juni 2022

G G G

Gesellschaft für das

Gute und

Gemeinnützige

GGG Stadtbibliothek Basel

- 10 Filialen im Kanton Basel Stadt, in zwei Vorortsgemeinden
- 4 Sekundarschulbibliotheken
- Mobile Leseförderung in den Quartieren, Parks und Schwimmbädern Basels
- Jedes Kind bis 19 Jahre kann in der Bibliothek kostenlos Medien ausleihen – egal, ob die Eltern Mitglieder sind oder nicht.
- Aus aktuellem Anlass: Schutzsuchende aus der Ukraine können aus dem erweiterten Angebot in Ukrainisch kostenlos Medien ausleihen.

Lesen hilft!

Lesen hilft!



...nicht nur das Lesen ist eine zentrale Kulturtechnik. Auch die Fähigkeit, digitale Werkzeuge bedienen zu können, gehört dazu.





Die Fähigkeit, sich in der heutigen digitalen Welt zurecht zu finden, ist eine fundamentale Kulturtechnik geworden wie das Lesen, Schreiben und Rechnen. Es gilt, Brücken über den digitalen Graben zu schlagen.

Alles im Internet...

- Einen neuen Pass bestellen? Via Internet einen Termin vereinbaren.
- Einen Impftermin vereinbaren? Nur im Netz möglich.
- Bankgeschäfte? Bitte selbst erledigen, via E-Banking. Sonst kostet es extra, sagt die Bank.
- Sparangebote der Bahn? Nur über das Internet zu nutzen.
- Ein Wohnung suchen? Viele Angebote gibt es nur noch im Netz.
- Eine neue Stelle finden? Flüge und Hotel buchen? Eine Partnersuche starten? Kontakt halten mit Freunden und Verwandten? Ausflüge planen? Sich weiterbilden? Kontakt mit Behörden aufnehmen? Dinge kaufen? Dinge verkaufen? – **Alles im Internet.**

Das tägliche Angebot Digi Coach seit 2019

 Stadtbibliothek
Basel GGG DIGI COACH | TERMIN BUCHEN | DIGI COACH WERDEN



TABLET? HANDY? INTERNET?

GGG DIGI COACH HILFT LIVE UND TELEFONISCH

Das Angebot beinhaltet:



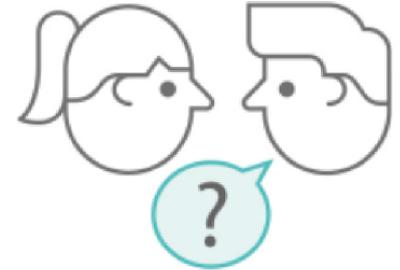
- Wie kann ich Fotos synchronisieren?
- Wie löse ich ein Ticket in den Apps von SBB, BVB, BLT?
- Wie funktioniert WhatsApp?



- Was tun bei unbekanntenen Meldungen?
- Wie kann ich ein E-Book ausleihen und lesen?
- Was tun bei vergessenem Passwort?



- Wie richte ich eine E-Mail-Adresse ein?
- Wie bewege ich mich sicher im Internet?
- Wie reiche ich eine Bewerbung elektronisch ein?



- Der Digi Coach hilft von Mensch zu Mensch. Auch wenn kein PC vorhanden ist. Oder er vermittelt Ihnen weiterführende Hilfe.

Wie funktioniert GGG Digi Coach?

- Seit 2021 nach Abschluss der Pilotphase integriert in die Stadtbibliothek.
- 18 Freiwillige decken rund 90 Wochenstunden ab.
- Regelmässige Teamsitzung, Austausch und Weiterbildung.
- Xwiki: Plattform mit Statistik und Know How-Datenbank, Infomaterial zur Abgabe, Einsatzplan, Forum, Kompetenzsheet.
- Buchungstool für Kund:innen, Beratungen an 2 Standorten.
- Bezahlte Koordination der Freiwilligen und Management der Digi Coaches.
- Kosten durchschnittlich 28'000 CHF pro Jahr (Werbung, Teamsitzung, Geräte etc.).

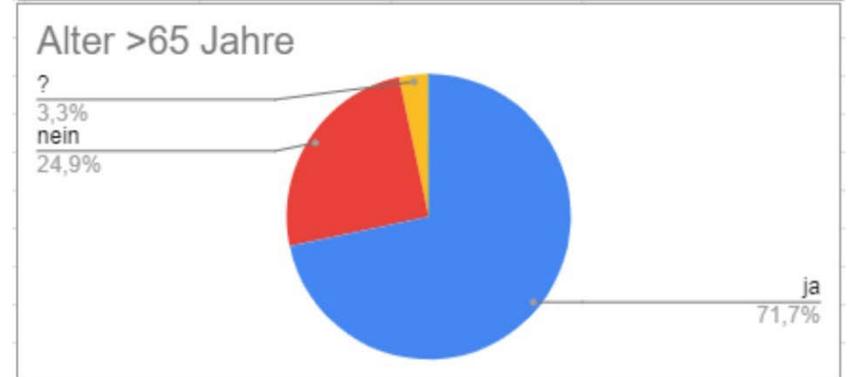
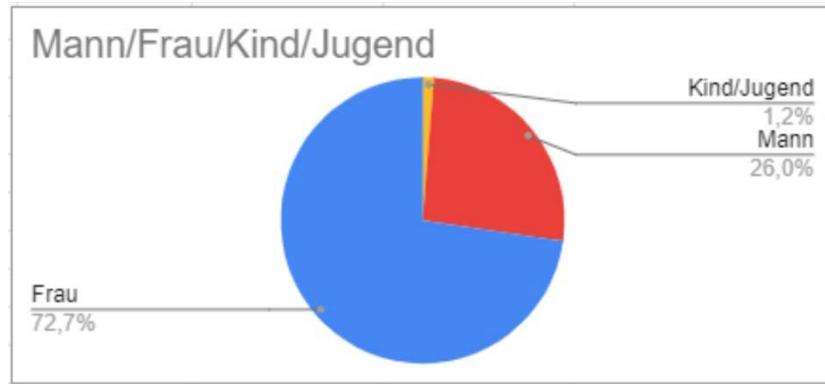
Wer sind die Digi Coaches?

- Die freiwilligen Helfer sind jung, mittelalterlich oder im Ruhestand, beiderlei Geschlechts, bunt durchmischt.
- Gewisse Erfahrungen mit IT. Naja, eher umfassende Erfahrung.
- Nicht alle können Digi Coach sein. Auch nicht alle mit grossem IT Know How.
- Empathie, Kommunikationsfähigkeit, Geduld und Offenheit sind die Kriterien, auf die ich bei der Rekrutierung achte. Killerkriterien: Profilneurose, Mission.
- Meistens können „Cracks“ einem „Greenhorn“ nicht erklären, wie „es“ funktioniert.

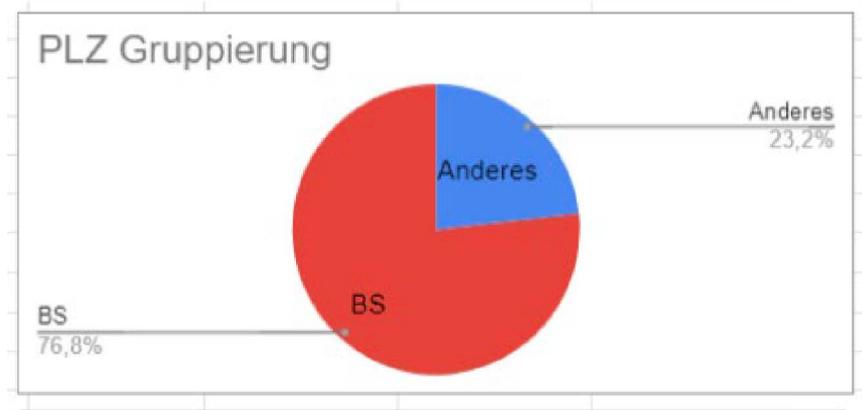
Wie wird man Digi Coach?

- Meist besteht der Wunsch, anderen zu helfen.
- Im Bekannten- und Familienkreis wurde man schon oft um Rat und Tat gefragt.
- Eine Selbst-Evaluation auf www.ggg-digicoach.ch lässt die Grundanforderungen erkennen.
- Man kann mind. 2 Halbtage pro Monat Zeit aufbringen.
- Es wird ein Rekrutierungsgespräch geführt, dabei werden die sprachliche Kompetenz, das Know How und die Verlässlichkeit geprüft. Im Anschluss gibt es einen Probetag mit anderem Freiwilligen zur Prüfung, ob die Vorstellung der Realität entspricht.

Wer sind unsere typischen Kund:innen?



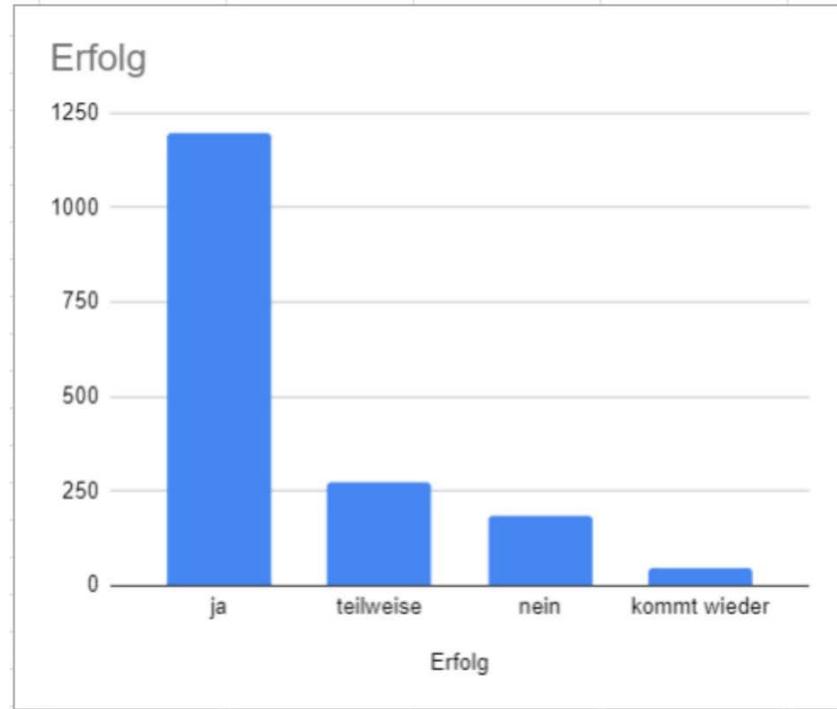
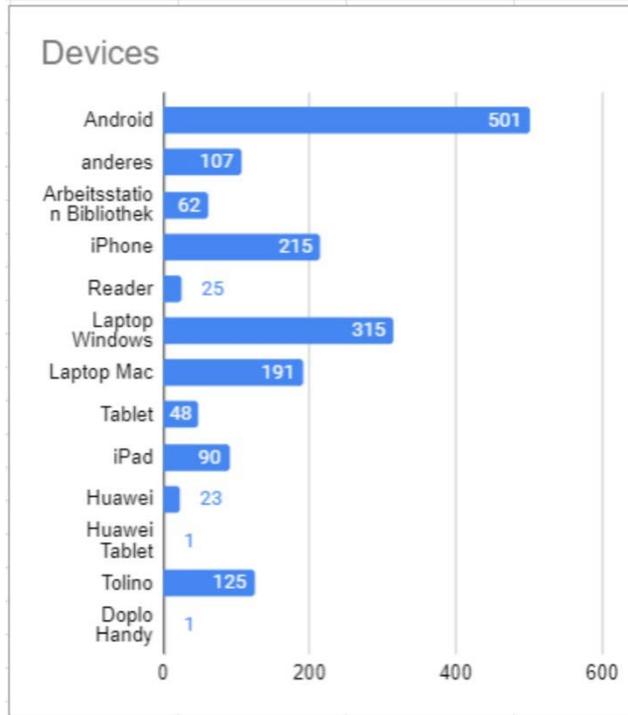
Woher kommen unsere typischen Kund:innen?



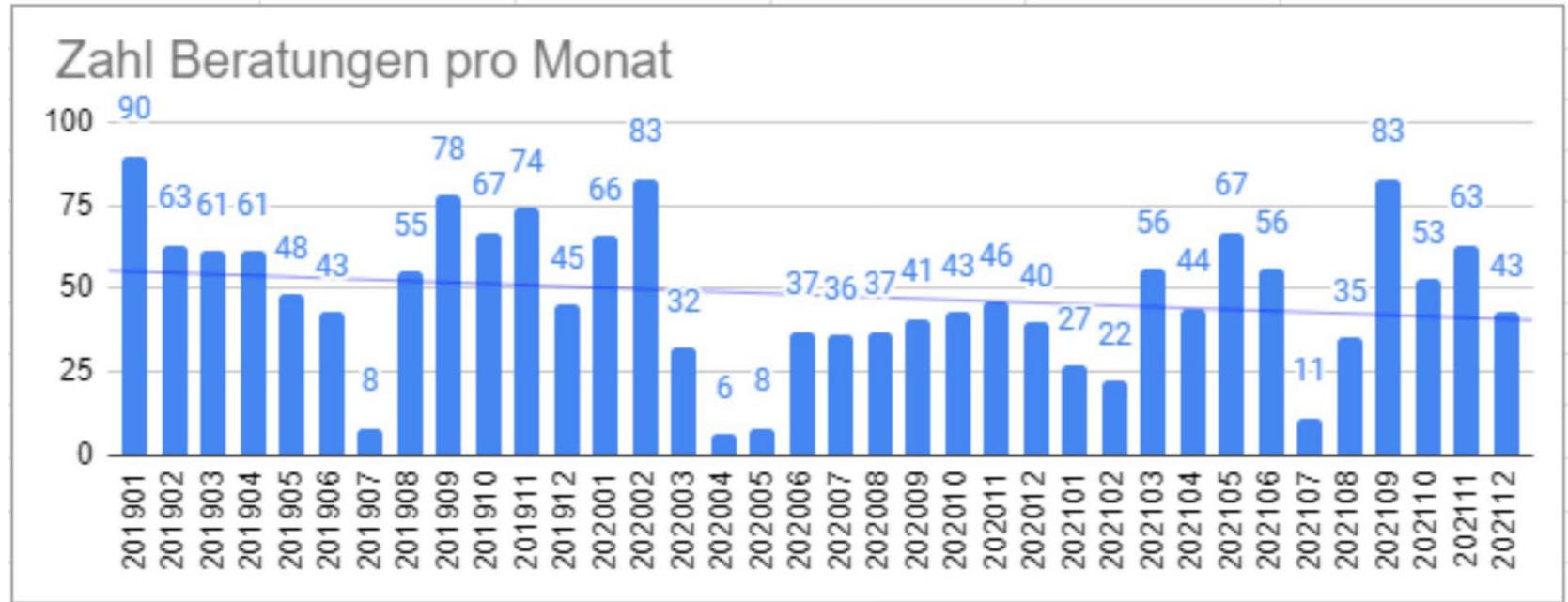
Was sind typische Beratungsfälle?

- Menschen, die mal mit PC's gearbeitet haben, ihn länger nicht benutzt und dann vergessen haben, wie es geht.
- Handys: nach Update geht es nicht mehr so wie vorher. Befürchtung: Kann das Update etwas überschreiben?
- Menschen, die sich bisher erfolgreich gegen digitale Geräte gewehrt haben.
- Verunsicherung: Weil sich der Bildschirm nicht so präsentiert, wie man es sich aufgeschrieben hat.
- Das Spielerische fehlt, man will schon vorher wissen, was man tun muss.
- Unverständnis der Zugriffshierarchie: Handy hat Code, Mail Account hat Passwort, Anbieter haben ein anderes Passwort.
- Viele ältere Leute benutzen Whatsapp und/oder Skype, um mit Familie und Freunden in Kontakt zu sein; unsere Unterstützung schafft den Zugang.

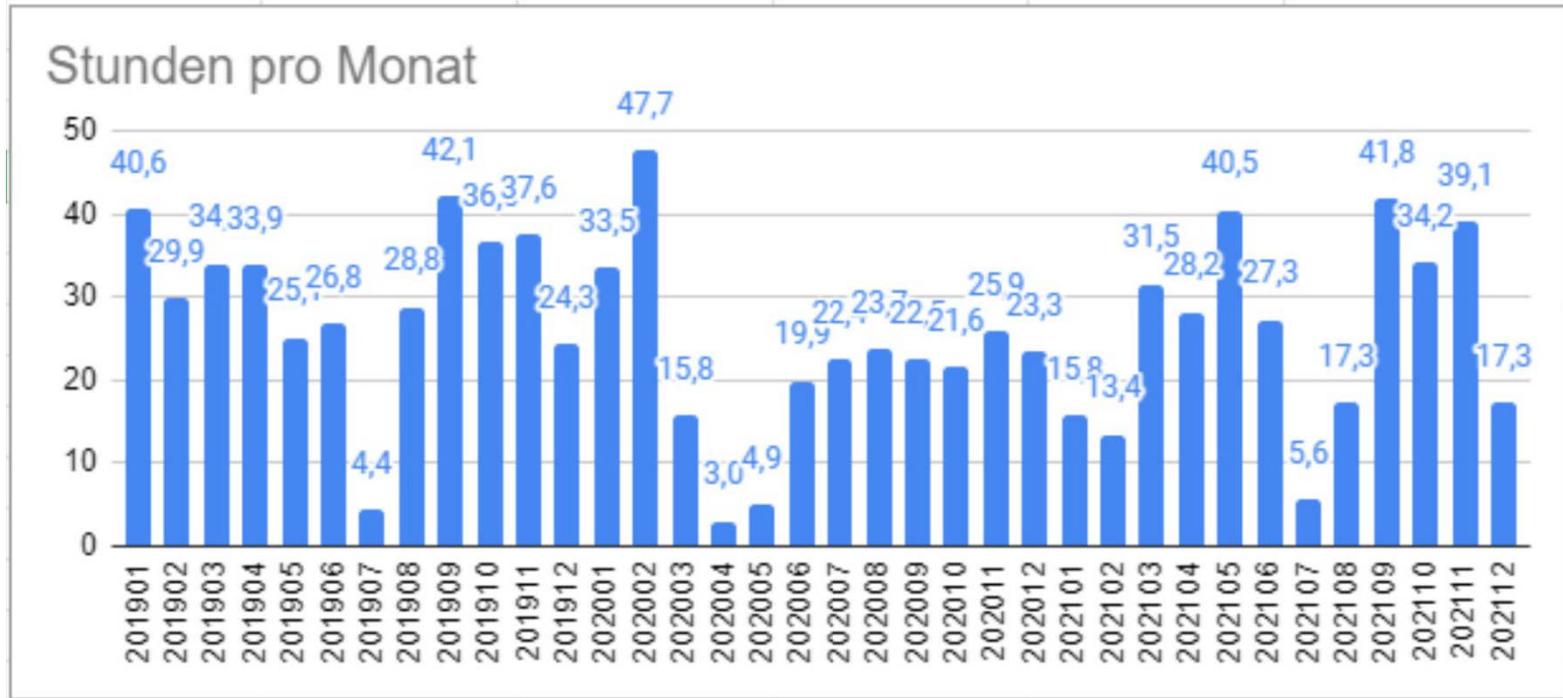
Mit welchen Geräten kommen die Kund:innen?



Zahl der Beratungen



Effektive Beratungsstunden



Wird es 2040 Digi Coach noch geben?

- Ja. Digital Natives: Die These, dass der Geburtsjahrgang etwas mit digitalen Kompetenzen zu tun hat, kann man heute nicht mehr wissenschaftlich untermauern.
- Ja. Der Abstand zwischen dem, was technologisch passiert und der Verarbeitung in den Schulen wird nicht kleiner.
- Ja. Die Komplexität und die Vielfalt nimmt eher zu als ab. Diese Komplexität erfordert ständige Begleitung, die das Komplexe auf Einfachheit herunterbricht.
- Ja. Es bleibt eine Frage der sozialen Chancengleichheit und diese wird vermutlich im Jahr 2040 nicht gegeben sein.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

BI D 22 8. BIBLIOTHEKS
K O N G R E S S
L E I P Z I G 2 0 2 2

