

FACHGESPRÄCH DIGITALPAKT ALTER

20. JUNI 2024



Jacob Svaneeng

Projektleiter

Louise Kreuzchner

Projektkoordinatorin

# DIGITAL-ZEBRA

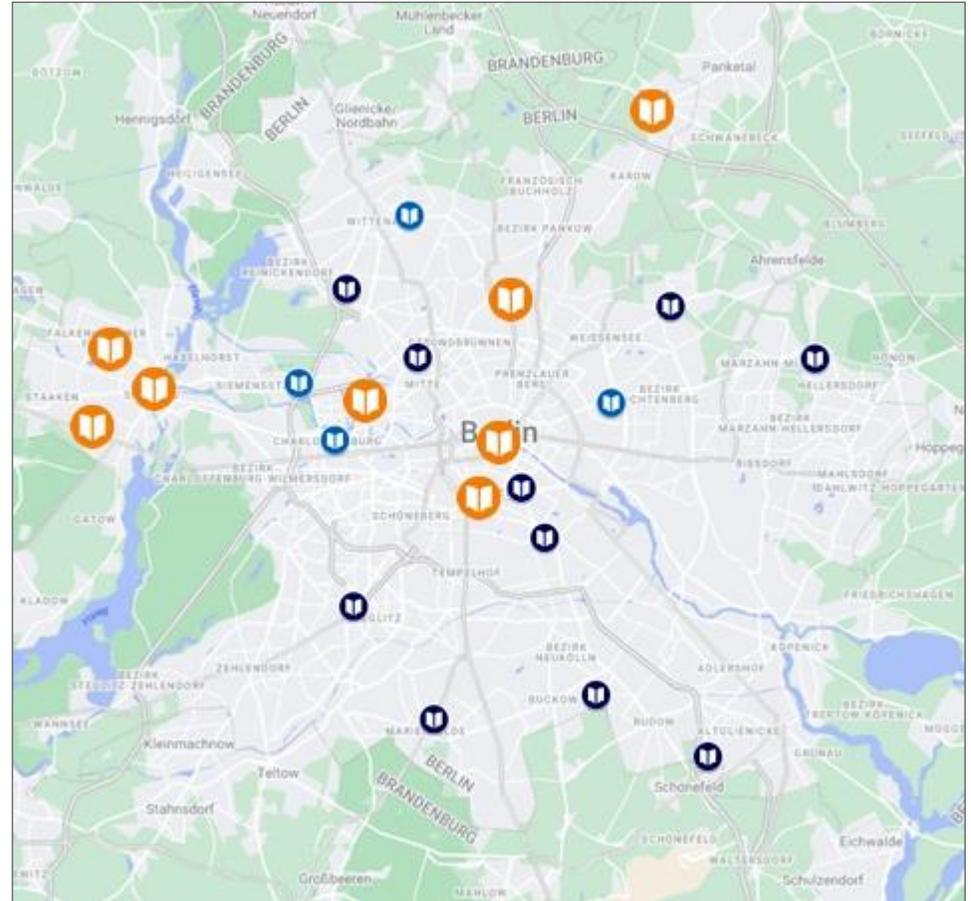
DIE ÖFFENTLICHE DIGITAL-BERATUNG DER  
BERLINER BIBLIOTHEKEN

EIN PROJEKT ZUR DIGITALEN TEILHABE UND INKLUSION

## STANDORTE DES PROJEKTS BERLINWEIT

- 📖 Das Angebot wird nach der aktuellen Planung an insgesamt **18 Bibliotheken** berlinweit umgesetzt.
- 📖 In **8 Bibliotheken** hat das DIGITAL-ZEBRA die Arbeit bereits aufgenommen.
- 📖 Zusätzlich wird der Ausbau des Angebotes an weiteren Bibliotheksstandorten geprüft bzw. z.B. in Charlottenburg-Wilmersdorf, Lichtenberg, Reinickendorf

Unter [www.digital-zebra.berlin](http://www.digital-zebra.berlin) können alle geöffneten und zukünftigen Standorte sowie die Servicezeiten abgerufen werden.



## ZIELE DES PROJEKTS

### WAS WOLLEN WIR ERREICHEN?

Unser Projekt hat zum Ziel, in den Öffentlichen Bibliotheken Berlins »analoge« Brücken in die digitale Welt zu errichten und damit:

- einen sozial gerechteren Zugang zur digitalen Daseinsfürsorge zu ermöglichen,
- digitale Kompetenzen und Bildungsgerechtigkeit zu fördern,
- die öffentliche digitale Infrastruktur zu erweitern und digitale Armut zu bekämpfen,
- mit all dem die kollektive Resilienz unserer Stadtgesellschaft zu stärken
- und einen Beitrag zur Bekämpfung von Einsamkeit zu leisten.

## DIGITAL-ZEBRA

### WAS IST DAS DIGITAL-ZEBRA?

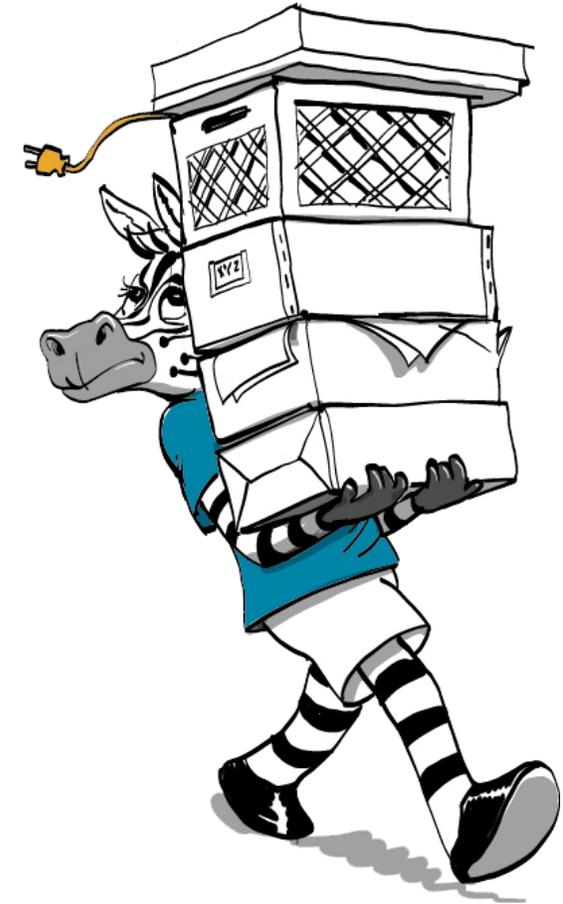


DIGITAL-ZEBRA ist ein Projekt des Verbundes der Öffentlichen Bibliotheken Berlins (VÖBB) zur Förderung der digitalen Teilhabe und Inklusion.

- Dazu werden in bis zu 22 Bibliotheken »analoge« Vermittlungsorte eingerichtet, an denen min. 17 geschulte Digital-Lots\*innen als zusätzliche Mitarbeiter\*innen der Bibliotheken tätig werden.
- Das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Digital-Lots\*innen wird zu festen Servicezeiten angeboten, kann ohne Terminvereinbarung, kostenlos und ohne Voraussetzungen genutzt werden.
- An den Standorten werden barrierefreie und geschützte technische Zugänge bereitgestellt (PCs, Drucker, Scanner etc.), deren Nutzung im Rahmen der allgemeinen Daseinsfürsorge kostenfrei ist.

## KURZE GESCHICHTE DES PROJEKTS

- Start 2019-2020 als Pilotprojekt unter Federführung der ZLB für den Verbund der Öffentlichen Bibliotheken Berlin in Zusammenarbeit mit der Technologiestiftung Berlin.
- Ursprünglich war das Projekt mit der Idee eines Bürgerterminals für digitale Bürgerdienste verbunden.
- Inzwischen an der ZLB ein Projektteam, bestehend aus 2 Projektleitern, einer Projektkoordinatorin, Finanz- und Marketing-Support und einem Budget von ca. 4 Mio Euro. Hinzu kommen bis zu 22 qualifizierte Digital-Lots\*innen in Vollzeit.
- Im Laufe der Zeit hat sich der Schwerpunkt des Projekts verlagert. Im Zentrum stehen nun die Mitarbeiter\*innen und deren Vermittlungskompetenz. Damit leisten wir auch eine Art „digitale Sozialarbeit“ und wirken Einsamkeit entgegen.



## ANGEBOTSBAUSTEINE

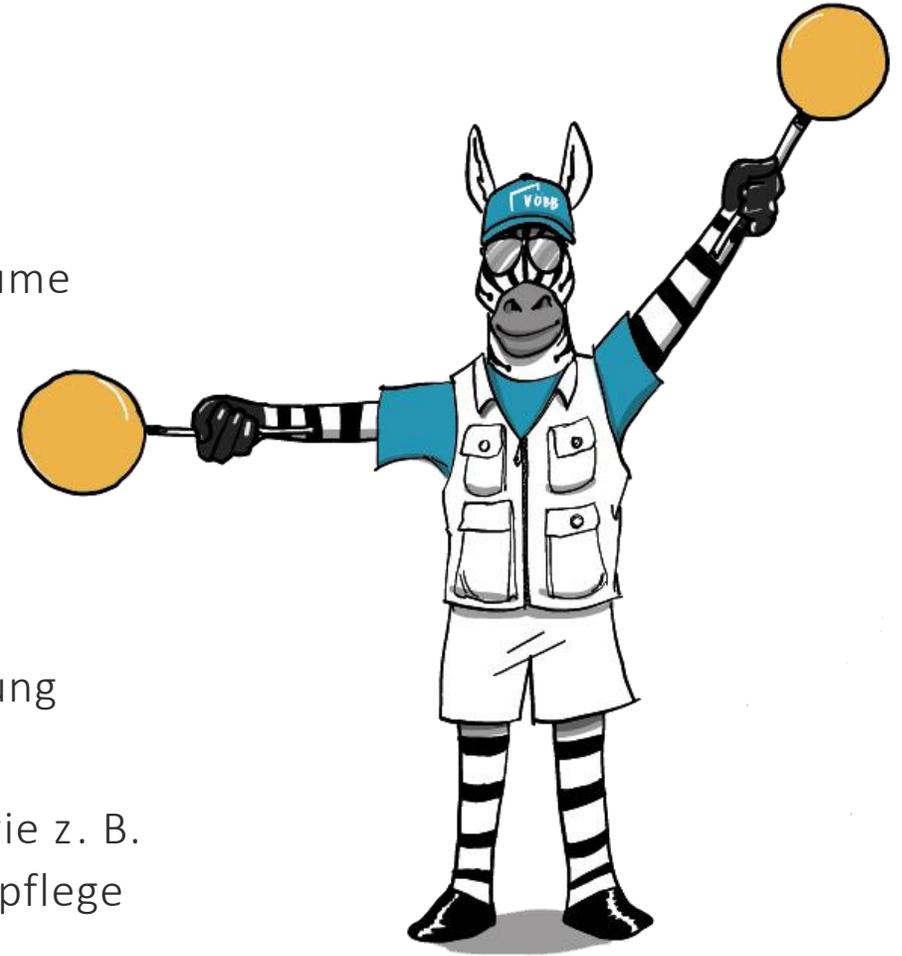
### WAS MACHEN DIE DIGITAL-LOTS\*INNEN?

**Digital-Lots\*innen** bieten Hilfestellung beim Zugang zu digitalen Dienstleistungen und informieren über digitale Handlungs-räume und Angebote.

**Digital-Lots\*innen** fördern die digitalen Kompetenzen der Nutzer\*innen im Umgang mit eigenen oder bereitgestellten Endgeräten.

**Digital-Lots\*innen** unterstützen vorhandene soziale Formate, wie z. B. ein Digital-Café, und/oder helfen bei der Weiterentwicklung des Programmangebotes der Bibliotheken.

**Digital-Lots\*innen** arbeiten mit Partner im Quartier zusammen, wie z. B. Stadtteilzentren, Vereinen oder Trägern der freien Wohlfahrtspflege und vielen anderen ...



# AUFGREIFEN AKTUELLER THEMEN FÜR NUTZER\*INNEN-ORIENTIERTEN SERVICE

## ERFAHRUNGEN MIT DEM E-REZEPT



UMFRAGE E-REZEPT FEBRUAR 2024  
STAND: 13. FEB. 2024

**43% der Patient\*innen**

hatten Probleme beim Einlösen eines eRezeptes

**27% der Patient\*innen**

lehnen das eRezept ab und haben Vorbehalte (Akzeptanzprobleme)

„Hoher Erklärungsbedarf - die Versicherten wurden weder von Kassen noch Medien ausreichend informiert.“

„Die Kassen haben die Patienten NULL informiert und ihre Pflicht zur Information entspannt auf die Ärzte abgeladen. Unverschämt und kaltschnäuzig.“

# DIGITALE TRANSFORMATION IM GESUNDHEITSWESEN



**Termine** Vereinbarung online  
**Terminservice** mit Vermittlungscodes



**eGK** Elektronische Gesundheitskarte  
**ePA** Elektronische Patientenakte  
**eMP** Elektronischer Medikationsplan  
**eArztbrief** Elektronischer Arztbrief



**eRezept** Elektronisches Rezept  
**eAU** Elektronische Krankschreibung  
**eImpfpass** Elektronischer Impfpass  
**eU-Heft** Elektronisches Kinder-Untersuchungsheft



## Digitale Geräte in der Diagnose (Monitoring) und Gesundheitsförderung

Langzeitmessung von Vitalwerten  
Smartwatches und Fitness-Tracker  
Gesundheits-Apps



## Digitale Gesundheitskompetenz

gesundheitsrelevante Informationen finden, verstehen, kritisch beurteilen und anwenden  
selbstbestimmt Handeln und Navigieren im Gesundheitssystem



## Chancen und Herausforderungen

# SCHULUNGEN

## AUSWAHL AUS Q1 UND Q2 2024

### Fortbildungen zu digitalen Inhalten und Fragen

- Datenschutz, Sprachassistenten, Hass und Rassismus, Zwei-Faktor-Authentisierung, Screen- und Videocasts, KI, Messenger, Kabel TV – Abschaffung des Nebenkostenprivilegs, Probleme bei Telefon/ Handyverträgen, Wearables

### Vermittlungskompetenzen

- „Lernen in verschiedenen Lebensphasen“
- Diversität, Antidiskriminierung, Intersektionalität
- „Von Skepsis zu Selbstvertrauen“
- „Gemeinsam Neues entdecken: Austausch und persönlicher Kontakt als Schlüssel für erfolgreiches Lernen“

### Informationen für unsere Zielgruppen

- „Staatsangehörigkeit und Einbürgerung in Deutschland“
- Apps für Menschen mit Behinderung

### Grundbildung

- „Verbraucherrecht im Internet“
- Sensibilisierungsschulung zu geringer Literalität
- Digitale Gesundheitskompetenz, e-Rezept, ePA (Aufbau und Nutzung) u. ä.
- Digitalisierung im Gesundheitsbereich

# MODELLPROJEKT

## LAUFZEIT UND FINANZIERUNG DES PROJEKTS

Das Modellprojekt DIGITAL-ZEBRA hat eine Laufzeit bis Ende 2025, ist auf Verstetigung ausgerichtet und wird gefördert:

- mit Mitteln der Resortübergreifenden Gemeinschaftsinitiative und dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE)
- mit Mitteln des Berliner Senats aus dem Haushalt 2022/2023 und dem Innovationsförderfonds
- mit Mitteln aus dem Innovationsfonds & Expertenpool des VÖBB



Kofinanziert von der  
Europäischen Union



und ist eine Maßnahme der Strategie:



# NETZWERK- UND KOOPERATIONSPARTNER\*INNEN

## HYBRIDE KNOTEN IM QUARTIER

Durch Outreach und »analoge« Vernetzungsarbeit werden die Digital-Lots\*innen vor Ort zu wichtigen Ansprechpersonen bei der digitalen Transformation im Quartier:

- Durch Verweisberatung kommen Menschen zu uns und wir verweisen auf weitere Angebote im lokalen Netzwerk.
- Wir dienen als Wegweiser, um z. B. den nächsten Pflegestützpunkt oder die offene Rechtsberatung im Kiez zu finden.
- Ehrenamtliche Strukturen werden einbezogen, um z. B. mobilitätseingeschränkte Menschen zu erreichen.



# ZIELGRUPPEN DES PROJEKTS

## WEN WOLLEN WIR ERREICHEN?



Das Projekt richtet sich grundsätzlich an alle Berliner\*innen. Im Fokus der Angebote stehen digital vulnerable Gruppen wie:

- Senior\*innen
- Menschen ohne Zugang zu digitalen Geräten
- Menschen mit formal niedriger Bildung
- Menschen mit körperlichen und geistigen Einschränkungen
- Menschen mit Fluchtgeschichte und mit Migrationshintergrund.

# KOOPERATIONSPROJEKT

## SMART-CITY FÜR UND VON SENIOR\*INNEN



- Infotelefon - Digitale Teilhabe  
Älterer: 030 - 544 533 0 533
- Kommunikation des Angebots von  
»Digital-Zebra«
- Informationsbereitstellung aus dem  
digitalen Raum



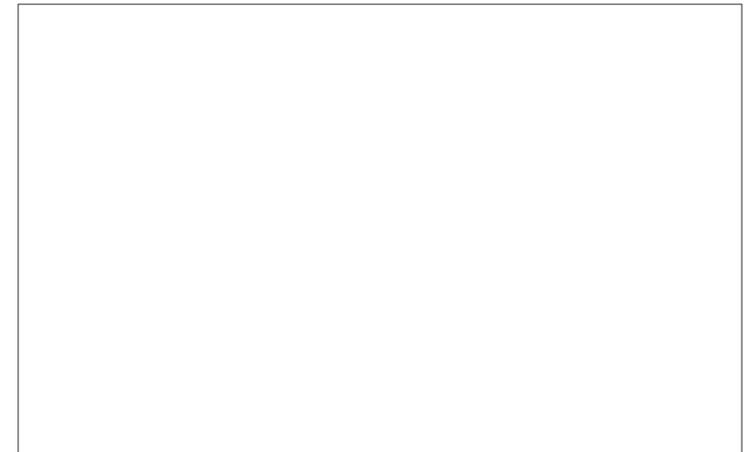
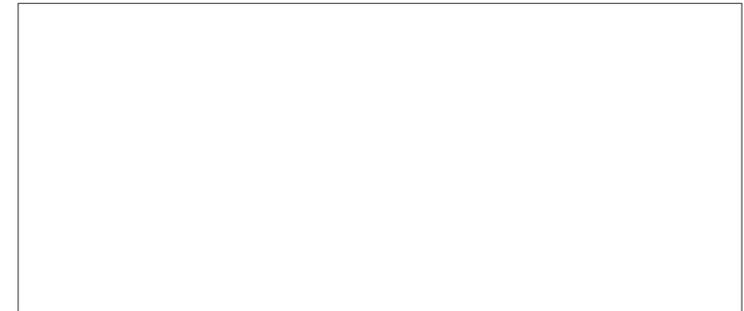
- Anliegenorientierte Unterstützung  
durch Digital-Lots\*in vor Ort
- Informeller Kompetenzerwerb mit  
konkretem Mehrwert für Nutzer\*in
- Kommunikation von weiteren Pro-  
gramm- und Bildungsangeboten im  
Rahmen des Projekts
- Verweisberatung unter Verwendung  
der Online-Plattform »Seniorennetz«



- Bildungsangebote zum Erwerb von  
digitalen Grundkompetenzen
- Veranstaltungen zur Kultur der  
Digitalität
- Einführung in die Verwendung der  
Online-Plattform »Seniorennetz«

GEMEINSAM DIGITAL

BERLIN



# VIELEN DANK!

**JACOB SVANEENG**  
PROJEKTLEITER

E-MAIL  
jacob.svaneeng@zlb.de

URL  
www.digital-zebra.berlin

**LOUISE KREUSCHNER**  
PROJEKTKOORDINATORIN

E-MAIL  
louise.kreuschner@zlb.de

URL  
www.digital-zebra.berlin



*Das Projekt DIGITAL-ZEBRA wird gefördert durch*

*und ist Teil der Strategie*



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

