



## Helpdesk – Jung unterstützt Alt

*Jugendliche sind oft Profis, was das Bedienen von Smartphone, Tablet und Co. angeht. Im Helpdesk unterstützen sie Seniorinnen und Senioren an zwei Nachmittagen (30. Mai und 6. Juni, zwischen 14 und 16 Uhr, im Tuchhof) bei IT-Problemen. Die Seniorinnen und Senioren können ohne Anmeldung mit ihren Geräten und Fragen vorbeikommen. Das Projekt wird von der Jugendarbeit und der Informationsstelle Wohnen im Alter und Pflege der Gemeinde Thalwil organisiert. Lea von Büren, Jugendarbeiterin, und Kathi Siegrist, Altersbeauftragte, organisieren den Helpdesk und erzählen, was dahinter steht.*



### Um was geht es beim „Helpdesk“? Ist die Gemeinde unter die IT-Dienstleister gegangen?

*Lea von Büren (Jugendarbeiterin):* Das kann man fast so sagen. *Helpdesk* ist die Fortführung der Projekte *Tablet Heros* und der *Generationen-Nachmittage IT*. Dahinter steht die Idee, die Generationen zusammenzubringen. IT ist dafür ein gutes Thema, weil es bei beiden Generationen auf unterschiedliche Weise sehr aktuell ist. An den Generationennachmittagen, die wir bereits 2016 und 2017 erfolgreich durchgeführt haben, hat sich gezeigt, dass das Verständnis füreinander gross ist. Im Zentrum stehen beim *Helpdesk* deshalb die konkreten IT-Probleme, der Austausch zwischen den Seniorinnen und Senioren und den Jugendlichen ergibt sich so selbstverständlich.

*Lea von Büren, Jugendarbeiterin, und Kathi Siegrist, Altersbeauftragte, organisieren den Helpdesk.*

### Wie funktioniert der Helpdesk?

*Kathi Siegrist (Altersbeauftragte):* An zwei Nachmittagen am 30. Mai und 6. Juni sind vier Jugendliche im Familienstock im Tuchhof stationiert. Sie stehen den Seniorinnen und Senioren in IT-Fragen während zwei Stunden mit Rat und Tat zur Seite. Es ist beeindruckend, wie kompetent und geduldig die Jugendlichen auf die Probleme der Seniorinnen und Senioren eingehen – das hat sich bereits an den Generationennachmittagen IT gezeigt. Wir wollten das Angebot deshalb in dieser Form weiterführen.

### Mit welchen Problemen kämpfen die Seniorinnen und Senioren in der Anwendung ihrer Smartphones, Tablets oder Laptops?

*Kathi Siegrist:* Das ist ganz unterschiedlich. Es können einfache Anwendungsprobleme sein, wie das Versenden von Fotos mit Whatsapp oder das Bedienen der SBB App. Einige Seniorinnen und Senioren möchten mehr erfahren über den Umgang mit Fotos oder haben ein Problem mit Word oder anderen Programmen, um beispielsweise einen Flyer zu gestalten. Andere möchten eine Playlist zusammenstellen oder fragen, wie sie Fotos oder Musik auf ihre Geräte bringen. Oft sind auch die Begriffe ein Thema: Was ist eigentlich eine App, ein Hashtag oder ein Emoji?

## **Können die Jugendlichen bei jeder Frage weiterhelfen?**

*Lea von Büren:* Bei komplexeren IT-Problemen kann es natürlich vorkommen, dass im Helpdesk keine Lösung gefunden wird. Die allermeisten Fragen können die Jugendlichen aber beantworten. Die Jugendlichen am Helpdesk sind sehr technikaffin. Genauso wichtig ist aber die Sozialkompetenz, damit sie auf die Fragen der Seniorinnen und Senioren eingehen können. Den Jugendlichen macht es Spass, den Seniorinnen und Senioren zu helfen. Sie nehmen die Rolle eines Profis ein und erfahren Bestätigung. Ihre „Kundinnen und Kunden“ sind dankbar, wenn sich jemand wirklich Zeit nimmt – nicht wie in der Warteschleife eines Callcenters (lacht).

*Kathi Siegrist:* Für die Seniorinnen und Senioren ist es gut zu sehen, dass auch die Jungen nicht immer auf Anhieb eine Lösung bereit haben. Sie lernen, einfach auszuprobieren und sich durchzuklicken, bis man die Lösung findet. Es ist aber schon so: Bisher haben alle den Tuchhof zufrieden und mit gelösten Problemen wieder verlassen.

*Interview: Joana Büchler, Kommunikationsbeauftragte*

### **Helpdesk – Jung unterstützt Alt**

Kommen Sie mit Ihren offenen IT-Fragen beim Helpdesk vorbei und lassen Sie sich von Jugendlichen bei der Lösung individuell unterstützen. Eine Anmeldung ist nicht notwendig.

Mittwoch, 30. Mai, zwischen 14 und 16 Uhr

Mittwoch, 6. Juni, zwischen 14 und 16 Uhr

Im Tuchhof, Mühlebachstrasse 53, Thalwil  
Ohne Anmeldung, Unkostenbeitrag: 5 Franken.

#### **Fragen und Auskünfte:**

Kathi Siegrist, Altersbeauftragte  
044 723 24 72 oder [alterpflege@thalwil.ch](mailto:alterpflege@thalwil.ch)