



# TECHNIKBERATUNG ALS BAUSTEIN DER WOHNBERATUNG

---

Anforderungen an professionelle Technik-  
beratung aus Sicht ausgewählter Expert\*innen

Manuela Weidekamp-Maicher

Hochschule Düsseldorf  
University of Applied Sciences

**HSD**



Gefördert vom

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



# Technikberatung als Baustein der Wohnberatung

Anforderungen  
an professionelle Technikberatung  
aus Sicht ausgewählter Expert\*innen

Manuela Weidekamp-Maicher 

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>- 5 -</b>
<b>2</b>	<b>METHODISCHES VORGEHEN</b> .....	<b>- 8 -</b>
2.1	Qualitative Expert*innen-Interviews .....	- 9 -
2.2	Auswahl der Expert*innen .....	- 11 -
2.3	Entwicklung des Leitfragebogens .....	- 18 -
2.4	Auswertung der Daten .....	- 21 -
<b>3</b>	<b>DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE DER EXPERT*INNENINTERVIEWS</b> .....	<b>- 25 -</b>
3.1	Anforderungen an professionelle Technikberatung .....	- 26 -
3.1.1	Kompetenzen der Berater*innen .....	- 27 -
3.1.1.1	Kompetenzbereich Technik: Technisches Grundverständnis und Produktüberblick.....	- 27 -
3.1.1.2	Kompetenzbereich Technik und Lebenswelt: Lebensweltorientierte Integration von Technik .....	- 30 -
3.1.1.3	Kompetenzbereich rechtliche Grundlagen und Finanzierung.....	- 32 -
3.1.1.4	Kompetenzbereich Beratung unter besonderer Beachtung sozialer und ethischer Konflikte .....	- 32 -
3.1.1.5	Kompetenzbereich Technikaneignung .....	- 36 -
3.1.2	Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung.....	- 37 -
3.1.2.1	Handlungsprinzip Neutralität .....	- 38 -
3.1.2.2	Handlungsprinzip Lebensweltorientierung, Selbstbestimmung und Advocacy.....	- 44 -
3.1.2.3	Handlungsprinzip Technikethik .....	- 48 -
3.1.3	Technikverständnis in der Technikberatung .....	- 50 -
3.1.3.1	Theoretisches Technikverständnis .....	- 50 -
3.1.3.2	Technologien in der Wohnberatung .....	- 53 -
3.1.4	Organisationale Aspekte und Aufgaben der Technikberatung .....	- 60 -
3.1.4.1	Organisationale Anbindung von Technikberatung.....	- 60 -
3.1.4.2	Beratungsaufgaben und Beratungsprozess.....	- 64 -
3.1.4.3	Interne Vernetzung und fachliche Weiterentwicklung .....	- 77 -

3.1.4.4	Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit.....	- 80 -
3.1.4.5	Gegenständliche Präsentation von Technik.....	- 85 -
3.1.4.6	Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt.....	- 92 -
3.1.5	Maßnahmen zur Qualitätssicherung.....	- 95 -
3.1.5.1	Qualifizierungsmaßnahmen.....	- 96 -
3.1.5.2	Grundprofil(e) der Technikberater*innen.....	- 98 -
3.1.5.3	Interdisziplinarität und Kompetenzmix vor Ort.....	- 100 -
3.1.5.4	Begleitende Evaluation.....	- 102 -
3.1.5.5	Zertifizierung von Technik.....	- 103 -
3.1.6	Spezifische Anforderungen aus der Perspektive Ratsuchender.....	- 103 -
3.1.6.1	Technikberatung als Teil der Versorgung.....	- 104 -
3.1.6.2	Anforderungen an Technikberatung.....	- 106 -
3.1.6.3	Rechte Ratsuchender.....	- 125 -
3.1.6.4	Weiterentwicklung von Technikberatung.....	- 129 -
<b>3.2</b>	<b>Rahmenbedingungen und Aufgaben von Technikberatung auf institutioneller und gesamtgesellschaftlicher Ebene.....</b>	<b>- 130 -</b>
3.2.1	Fördernde und hemmende Faktoren von Technikberatung.....	- 131 -
3.2.1.1	Fördernde Faktoren.....	- 131 -
3.2.1.2	Hemmende Faktoren.....	- 136 -
3.2.2	Potenziale und Risiken des Einsatzes von Technik.....	- 151 -
3.2.2.1	Potenziale und Chancen assistiver digitaler Technik.....	- 151 -
3.2.2.2	Risiken und Grenzen assistiver digitaler Technik.....	- 154 -
3.2.3	Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung.....	- 156 -
3.2.3.1	Ermöglichung des Zugangs zu Potenzialen digitaler Technik versus ungewollte Beschleunigung von Technisierung.....	- 156 -
3.2.3.2	Erweiterung der Versorgung versus Leistungseingrenzung in der Pflege.....	- 159 -
3.2.3.3	Aufklärung und Vertrauen in Technik versus Schutz vor digitaler Spaltung oder Benachteiligung.....	- 163 -
3.2.3.4	Relevanz von Technikberatung.....	- 166 -
<b>3.3</b>	<b>Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure.....</b>	<b>- 166 -</b>
3.3.1	Finanzierung bundesweiter flächendeckender Technikberatung.....	- 167 -
3.3.2	Weitere Bemühungen zur Refinanzierung digitaler assistiver Technik.....	- 168 -

3.3.3	Forderungen an Wissenschaft und an Forschungsförderung .....	- 173 -
3.3.4	Unterstützung der fachlichen (Weiter-)Entwicklung und Vernetzung der Technikberatungsstellen .....	- 177 -
3.3.5	Qualifikationsoffensive zur Vermittlung von Digitalkompetenz .....	- 180 -
3.3.6	Förderung einer breiten gesellschaftlichen Debatte zur Zukunft digitaler Technik .....	- 181 -
3.3.7	Verbesserung der digitalen Infrastruktur und der digitalen Grundversorgung im Wohnbereich .....	- 182 -
<b>4</b>	<b>ZUSAMMENFASSENDER SCHLUSSFOLGERUNG .....</b>	<b>- 184 -</b>
<b>5</b>	<b>ANHANG .....</b>	<b>- 186 -</b>
<b>5.1</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>- 186 -</b>
<b>5.2</b>	<b>Leitfragebogen .....</b>	<b>- 188 -</b>

## Vorwort

Der vorliegende Bericht entstand im Projekt „**T**echnikberatung als **i**ntegrierter Baustein der **W**ohnberatung“ (kurz: TiWo). Zu den zentralen Zielen des Projektes gehörte die Entwicklung einer konzeptionellen Grundlage einer Technikberatung, die als neue (Teil-)Beratungsleistung in die Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen integriert werden soll. Die Technikberatung befindet sich in Deutschland in einer Situation, aus der sich weder eine direkte Übertragbarkeit bestimmter Konzepte (z. B. im Sinne von Best-Practice-Beispielen) auf die Wohnberatung in NRW gesichert begründen lässt, noch durch wissenschaftliche Evaluationen ausreichend erforscht wurde, aus denen die Ableitung konkreter Empfehlungen möglich wäre. Von daher war es im Projekt TiWo notwendig, ausgewählte Fragen durch eigene Forschung zu beantworten. Zu jenen Fragen gehört die **Spezifizierung von Anforderungen an Technikberatung als Baustein der Wohnberatung in NRW**. Der regionale Bezug des zu entwickelnden Konzeptes stellte einen weiteren wesentlichen Grund dafür dar, warum die Durchführung eigener Forschung erforderlich war. Da das Konzept der Technikberatung so gestaltet werden sollte, dass es in die Wohnberatung in NRW integriert werden kann, war es wichtig, dass es allgemeinen Qualitätsanforderungen, die an Technikberatung als professionelle Dienstleistung gestellt werden, genügt. Zudem sollte es dem Stand wissenschaftlicher Erkenntnisse entsprechen und die organisationalen, finanziellen und fachlichen Merkmale berücksichtigen, die für Wohnberatung in NRW charakteristisch sind. Die historisch gewachsene Struktur der Wohnberatung, die aus 130 Beratungsstellen besteht (Stand: Juli 2022), machte es erforderlich Erkenntnisse zu gewinnen, die der gegebenen Situation gerecht werden.<sup>1</sup> Obwohl sich die Wohnberatungsstellen nach Trägerschaft, Finanzierungsmodell und Ausstattung voneinander unterscheiden, arbeiten sie nach gleichen Qualitätsstandards und weisen eine Netzwerkstruktur auf, die durch ein neues Konzept der Technikberatung nicht aufgebrochen, sondern sinnvoll ergänzt werden sollte. Die in diesem Bericht vorgestellten Ergebnisse aus qualitativen Expert\*inneninterviews sind der Erforschung relevanter Anforderungen an Technikberatung als Baustein der Wohnberatung in NRW gewidmet. Ein Großteil der Inhalte hat jedoch einen verallgemeinerbaren Charakter, so dass sie auch auf andere Technikberatungsstellen als öffentlich geförderte Beratungsangebote übertragen werden können.

Das Zeitfenster für die Durchführung der Interviews erstreckte sich von Mai bis November 2020. Die Ergebnisse spiegeln daher jenen Wissensstand wider, der zu diesem Zeitpunkt vorlag. Um den Stellenwert der gewonnenen Erkenntnisse bewerten zu können, ist es wichtig, auf die gesellschaftliche Situation hinzuweisen, die die Durchführung der Interviews begleitete. Es war die erste Phase der COVID-19-Pandemie, deren Folgen u.a. eine Veränderung der Interviewform notwendig machten. Anstatt in Face-to-face-Form wurden sie telefonisch durchgeführt. Viel bedeutsamer war jedoch die zunehmende Allgegenwärtigkeit digitaler Kommunikation, die durch Kontaktbeschränkungen in kurzer Zeit an Relevanz gewann. Aus diesem

---

<sup>1</sup> Die Implementierung von Technikberatung in die Wohnberatung bietet sich in NRW an, da Wohnberatungsstellen hier fast flächendeckend vorhanden sind. Zwei wesentliche Ziele der Wohnberatung sind der Erhalt bzw. Ermöglichung selbstbestimmten und selbstständigen Wohnens. Durch Ausstattungsänderungen, technische Hilfsmittel und bauliche Anpassungen kann Pflege erleichtert werden. Die Beratung erfolgt präventiv gleichermaßen wie reaktiv auf eingetretene Problemsituationen. Grundlage der Wohnberatung sind die Rahmenstandards in Nordrhein-Westfalen (Tyll, 2019).

Grund sind auch die Inhalte der Interviews durch ein zunehmendes Bewusstsein der Wichtigkeit digitaler Lösungen beeinflusst. Der kontextuelle Rahmen der Interviews war u.a. dadurch gekennzeichnet, dass alle Expert\*innen bereits positive als auch negative Erfahrungen mit digitaler Kommunikation, insbesondere digitalen Veranstaltungsformaten, gemacht haben. Dies trug dazu bei, dass sie Vor- und Nachteile digitaler Kommunikationsformen realistisch einschätzen konnten und den grundsätzlichen Bedarf an Unterstützung im Fall einer breiten Anwendung digitaler Kommunikation (z. B. durch Bereitstellung, Installation, begleitenden Service usw.), den sie selbst erfahren haben, noch relativ frisch in Erinnerung hatten. Einige Erkenntnisse hinsichtlich der Anforderungen an Technikberatung dürften daher einen „neuen“, gewachsenen Anspruch an digitale Werkzeuge und deren Implementierung spiegeln und damit einen Wissensstand wiedergeben, der in Befragungen, die vor der Pandemie stattgefunden hätten, anders ausgefallen wäre.

Trotz einer durch Einschränkungen gekennzeichneten Situation zu Beginn der Pandemie, bestand großes Interesse unter den angefragten Expert\*innen an dem Projektthema, verbunden mit hoher Unterstützungsbereitschaft, die daran erkennbar war, dass alle angefragten Personen ein Interview ermöglicht haben. Daher soll an dieser Stelle ein besonderer Dank für das hohe Engagement der Expert\*innen zum Ausdruck gebracht werden. Unser Dank gilt ebenfalls dem Drittmittelgeber, dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, durch dessen Förderung die Voraussetzungen zur Durchführung der Befragungen geschaffen wurden. Ein abschließender Dank gilt allen Beteiligten, die an der Durchführung, Transkription und Auswertung der Interviews mitgewirkt haben. Dazu gehört vor allem Susanne Tyll, die das Team des Projektes TiWo als ausgewiesene Expertin in allen Fragen rund um Wohnberatung unterstützte und durch ihre Vorschläge einen besonderen Beitrag zur Gestaltung des Textes leistete.

Manuela Weidekamp-Maicher

# 1 Einleitung

Technikberatung stellt in Deutschland ein durch hohe Diversität gekennzeichnetes Beratungsfeld dar, in dem zunehmende Professionalisierungstendenzen erkennbar sind, die jedoch bisher nicht zu einer flächendeckenden Institutionalisierung eines solchen Angebotes geführt haben. Dies zeigt sich u.a. daran, dass das Handeln der Berater\*innen keinen einheitlichen, fachlich verankerten und allgemein anerkannten Standards folgt, noch über feste Formen der organisationalen Anbindung und Finanzierung verfügt, die als stabil oder nachhaltig zu bezeichnen wären. Obwohl sich **Technikberatung als eine Fachberatung** deutschlandweit etabliert, verweist sie weder auf festgelegte Qualifikationen noch auf verbindliche konzeptionelle Grundlagen, aus denen sich zentrale gesetzlich legitimierte Beratungsziele, ein gemeinsames Verständnis relevanter Zielgruppen, notwendige Rahmenbedingungen und erforderliche Qualitätsstandards ableiten lassen. Technikberatung wird zudem nicht nur von professionellen, hauptamtlich tätigen Berater\*innen aus öffentlich geförderten sozialen Diensten durchgeführt, sondern auch von anderen Professionellen, z. B. Wissenschaftler\*innen, Akteur\*innen aus der Wohnungswirtschaft, Beschäftigten kommerzieller Dienstleistungsunternehmen sowie Vertreter\*innen weiterer Organisationen. Sie richtet sich sowohl an Endverbraucher\*innen und Empfänger\*innen öffentlich geförderter Beratungsleistungen als auch an Professionelle, die ausgehend von den Interessen ihrer Trägerorganisation eine Beratung zu spezifischen Technologien anfragen. Erst seit einigen Jahren werden unter dem Begriff der Technikberatung zunehmend institutionalisierte Fachberatungsangebote in öffentlicher Trägerschaft verstanden, die sich meist auf Beratung über digitale assistive Technologien konzentrieren.<sup>2</sup> Zu ihren Zielgruppen gehören meist ältere Menschen, Menschen mit Behinderung oder Pflegebedarf, d. h. Personen, die technische Unterstützung oder Assistenz zwecks Förderung, Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung einer selbstbestimmten Lebensführung im eigenen Wohnkontext benötigen bzw. wünschen. Technikberatung wird in konkreten Bedarfssituationen tätig, d. h. wenn akuter Unterstützungsbedarf vorliegt, arbeitet jedoch auch präventiv und bringt ihre Expertise ein, um Einzelpersonen (z. B. ältere Menschen) und Organisationen (z. B. Wohnungsunternehmen) bei der bedarfsgerechten, durch technische Assistenz erweiterten Ausstattung des Wohnraums zu unterstützen (Weidekamp-Maicher et al., 2021, S. 5ff).

Als initiales Moment der öffentlich finanzierten Technikberatung kann die modellhafte Förderung kommunaler Beratungsstellen im Rahmen des BMBF-Programms „Besser leben im Alter durch Technik“ betrachtet werden (Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2020, S. 112ff; Apfelbaum et al., 2016). Als innovatives Angebot eingeführt, konnten einige der Beratungsstellen verstetigt und weiterentwickelt werden. Die Entstehung von Technikberatung muss allerdings auch im gesamtgesellschaftlichen Kontext betrachtet werden, der durch eine beschleunigte digitale Transformation gekennzeichnet ist. Mit der steigenden privaten Nutzung digitaler Technologien und der Sichtbarkeit ihrer Potenziale für die gesundheitliche, pflegerische und soziale Versorgung stellt sich die Frage, wie vor allem sog. vulnerable Personengruppen von technischen Möglichkeiten profitieren können. Der Weg über eine Fachberatung

---

<sup>2</sup> Für den Begriff der assistiven Technologien liegen verschiedene Definitionen vor. Cook und Polgar (2015, S. 59) zählen zu assistiven Technologien (assistive technologies) "...any item, piece or equipment, or product system, whether acquired commercially off the shelf, modified or customized, that is used to increase, maintain or improve the functional capabilities of individuals with disabilities".

wird hier als Möglichkeit betrachtet, einen niederschweligen und zugleich qualitätsgesicherten Zugang zu hilfreichen Technologien zu schaffen, der für bestimmte Personengruppen allein schwer zu erschließen ist. Gesamtgesellschaftlich betrachtet, erwächst die Idee einer Technikberatung aus dem Bewusstsein des Bedarfs einer verlässlichen, professionellen und unabhängigen Beratung als Folge einer öffentlich geförderten, beschleunigten Technikentwicklung, die in Form assistiver digitaler Technik auf dem Markt stets mehr Sichtbarkeit erlangt, aufgrund multipler Barrieren jedoch nur schwer Zugang zu den adressierten Nutzer\*innen findet. Trotz einer umfassenden wissenschaftlichen Debatte über Zugangsbarrieren zu assistiver digitaler Technik und etwaiger Strategien zur Überwindung der digitalen Spaltung, blieb konkrete umsetzungsorientierte Forschung im Feld der Technikberatung bisher rar. So entwickelte sich zwar angesichts neuer Diskurse zur Digitalisierung im Alter das Bewusstsein für die Notwendigkeit differenzierter Beratungs- und Bildungsangebote. Diese umfassen jedoch vornehmlich die Vermittlung allgemeiner Digitalkompetenz, die dem Umgang mit Alltagstechnik dient. Bemühungen um die Institutionalisierung professioneller Technikberatung als Fachberatung zu spezifischen Technologien blieben bisher hinter ihrem als notwendig erachteten Bedarf. Angesichts einer fortschreitenden Durchdringung aller gesellschaftlichen Lebensbereiche durch digitale Technik und erster gesetzlicher Grundlagen zur Refinanzierung digitaler Gesundheits- und Pflegeanwendungen, stellt sich daher die Frage, wie mit der Beratung zu verschiedenen digitalen Technologien, die über assistive Funktionen verfügen, in verschiedenen Handlungsfeldern und Sektoren umgegangen werden soll und welche Strukturen für die Umsetzung von Technikberatung wichtig sind.

Auf diese Fragen gibt es bisher keine gesicherten Antworten. Aufgrund des digitalen Wandels in der gesundheitlichen, pflegerischen und sozialen Versorgung kann allerdings davon ausgegangen werden, dass Beratung zu neuen Technologien nicht nur das Anliegen und die Tätigkeit einer einzigen Berufsgruppe bestimmen, sondern zu einer Aufgabe vieler Professioneller in Sozial-, Gesundheits- und Pflegeberufen wird. Obwohl die Zuständigkeiten für die Beratung zu bestimmten Anwendungen, wie z. B. den digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen, eine (erste) Klärung erfahren haben (vgl. Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz (DVPMG)), bleibt nach wie vor offen, wer angesichts fehlender Beratungsstrukturen wen, worüber und mit welchem Beratungsauftrag – auch über weitere Technologien, z. B. AAL- oder Smart Home-Technologien – beraten darf und wie die Qualität einer solchen Beratung gesichert werden kann. Wie diese Beratung – auch in sinnvoller Ergänzung zueinander – ausgestaltet sein soll, um ein ausreichendes Angebot zu gewährleisten und zugleich Doppelstrukturen zu vermeiden, bedarf ebenfalls einer Klärung. Dabei geht es keinesfalls nur um den Gegenstand der Beratung, d. h. die konkreten Technologien, über die beraten wird, sondern auch um die Frage, unter welchen Rahmenbedingungen eine solche Beratung stattfinden soll. Dazu gehören Aspekte der Finanzierung, Qualifizierung, Vernetzung, der organisationalen Implementierung sowie Weiterentwicklung einer benötigten Infrastruktur der Versorgung.

Mit einem Teil dieser Fragen befasste sich das **Projekt TiWo** (**T**echnikberatung als **i**ntegrierter Baustein der **W**ohnberatung, Laufzeit: November 2019 bis Juli 2022). Dessen Zielsetzung bestand in der Entwicklung, Evaluation und Implementierung eines innovativen, modularen, wissenschaftlich fundierten und an den Bedürfnissen der Praxis und der Nutzer\*innen orientierten Konzeptes einer integrierten Technikberatung als Baustein der Wohnberatung. Die konkreten Aufgaben des Projektes umfassten die Entwicklung eines wissenschaftlichen Rahmenkonzeptes sowie verschiedener Beratungsbausteine, die den Prozess der Beratung theoriegeleitet

unterstützen sollen. Während sich das wissenschaftliche Rahmenkonzept auf die Darstellung des Begründungszusammenhanges der Technikberatung (als integrierten Baustein der Wohnberatung in NRW) sowie ihres theoretischen und organisational-operativen Rahmens inkl. ihrer Implementierung in die Wohnberatung NRW konzentrierte, bestanden die Beratungsbausteine aus bedarfsgerecht aufbereiteten und modular aufgebauten Informations- bzw. Wissensseinheiten, die der Vorbereitung, der Durchführung und der Nachbereitung zugehender Beratung dienen sollen. Die Beratungsbausteine, z. B. in Form von modular aufgebauten Wissensselementen, werden auf einer Webplattform zur Verfügung gestellt, die den Beratungsprozess der Professionellen unterstützen soll. Die gebündelten Informationen umreißen im gewissen Sinne das curriculare Wissen der Wohnberater\*innen zum Thema Technikberatung, das sie für die Durchführung ihrer professionellen Tätigkeit benötigen. Durch theoriegeleitetes Vorgehen sowie die Berücksichtigung empirischer Erkenntnisse – z. B. aus diesem Bericht – stellt die Webplattform mit ihren Beratungsbausteinen eine fachliche Basis der Technikberatung dar, die nicht nur der begleitenden Befähigung und Qualifizierung der Berater\*innen dient, sondern sich auch als eine Plattform für Wissensmanagement (durch stetige Erweiterung) und den internen Austausch versteht.

Um zentrale Anforderungen an das zu Beginn des Projektes nur grob abgesteckte Konzept abzuleiten, entstand eine **Expertise**, die einen Einblick in das Feld der Technikberatung gibt und zeigt, welche Herausforderungen für die weitere Entwicklung von Technikberatung bestehen (Weidekamp-Maicher et al., 2021). Ihr zentrales Ziel besteht darin, den bisher fehlenden Wissensstand zur Technikberatung aufzuarbeiten und ausgewählte künftige Entwicklungsperspektiven aufzuzeigen. Die Expertise gibt einen Einblick in die bisherige Entwicklung von Technikberatung in Deutschland, verschafft einen Überblick über verschiedene Konzepte der Technikberatung, ihre Rahmenbedingungen sowie ausgewählte Herausforderungen, schildert ausgewählte Erfahrungen aus anderen – meist europäischen – Ländern, geht auf ausgewählte Technologien ein und befasst sich mit den Visionen von Technikberatung in der Zukunft.

Neben der Darstellung aktueller Erkenntnisse zur Technikberatung auf der Basis verfügbarer Literatur war es ebenfalls wichtig, **konkrete Anforderungen an ein Konzept der Technikberatung aus Sicht der Fachpraxis zu definieren**. Unter der mit Technikberatung assoziierten werden Professionelle verstanden, die in der Wohn- und Technikberatung tätig sind, sowie Akteur\*innen, die aufgrund ihrer beruflichen und institutionellen Positionen den Handlungsrahmen der künftigen Technikberatung als integriertem Bestandteil der Wohnberatung bestimmen. Dazu gehören Vertreter\*innen der Trägerorganisationen von Wohn- und Technikberatung sowie Verantwortliche für die Finanzierung von Wohn- und Technikberatung, d. h. Vertreter\*innen der Wohlfahrt, der Kommunen sowie der Kranken- und Pflegekassen. Wie sich Technikberatung entwickelt, hängt allerdings auch von der Refinanzierung bestimmter Technologien ab, womit – neben den bereits erwähnten Kranken- und Pflegekassen – auch Sozialversicherungsträger sowie die Verantwortlichen für Förderprogramme angesprochen sind, die technische Modernisierung im Bereich des Wohnens unterstützen. Eine entscheidende Rolle nehmen ebenfalls Forschungseinrichtungen ein, die verschiedenen Aspekte der Technikentwicklung und -implementierung untersuchen, sowie jene Stakeholder, die bei der Implementierung von neuen Technologien eine wichtige Multiplikator\*innenrolle spielen, wie z. B. die Wohnungswirtschaft. Nicht zuletzt gehören auch Interessensvertretungen der Verbraucher\*innen und Ratsuchenden zu den Akteur\*innen, die die künftige Gestaltung der Technikberatung prägen. Um Anforderungen an ein Konzept der Technikberatung beschreiben zu

können, wurden **Interviews mit ausgewählten Expert\*innen** aus den o.g. Handlungsfeldern durchgeführt. Die Durchführung der Befragungen war nicht nur deshalb notwendig, weil zur Technikberatung kaum einschlägige Publikationen vorliegen, sondern weil die vorliegenden Quellen die aktuelle Dynamik des Feldes nicht ganzheitlich abbilden. Das übergreifende Ziel der Expert\*innengespräche bestand darin, Erfahrungen und Entwicklungsmöglichkeiten, allen voran jedoch zentrale Anforderungen an integrierte Wohn- und Technikberatung unter besonderer Berücksichtigung der Beratungsstrukturen in Nordrhein-Westfalen zu erheben. Wichtig waren dabei Fragen zu den Inhalten von Technikberatung, den strukturellen Rahmenbedingungen, der Qualitätssicherung, den Barrieren beim Zugang zu Ratsuchenden, um nur einige Aspekte zu benennen.

Im Folgenden wird zunächst das methodische Vorgehen und die Auswahl der Expert\*innen erläutert (Kapitel 2). Im nachfolgenden Kapitel (Kapitel 3) werden die zentralen Ergebnisse der Interviews vorgestellt. Im letzten Kapitel (Kapitel 4) erfolgt eine zusammenfassende Würdigung der Ergebnisse und deren Bewertung hinsichtlich ihres Beitrags zur konzeptionellen Entwicklung der Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen.

## 2 Methodisches Vorgehen

Für die Entwicklung eines Konzeptes der Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung war es wichtig, Anforderungen zu spezifizieren, die für ein solches Konzept als relevant erachtet werden. Um dieser Aufgabe zu genügen, war es entscheidend, zentrale Anforderungen nicht nur aus Sicht einer einzigen Personengruppe zu erkunden, sondern aus Sicht aller Stakeholder, die für die Durchführung von Technikberatung sowie die Gestaltung ihrer Rahmenbedingungen verantwortlich sind, einschl. jener Personengruppen, die von dem Konzept tangiert sein könnten. Um der Unterschiedlichkeit der verschiedenen Perspektiven und Positionen gerecht zu werden, wurden zwei methodische Zugänge gewählt:

- a) Ein **partizipativer Forschungs- und Entwicklungszugang**: Dieser richtete sich an **Wohnberater\*innen in Nordrhein-Westfalen** sowie an **Vertreter\*innen Ratsuchender**. Die Beteiligung von Wohnberater\*innen war wichtig, weil sie als primäre Zielgruppe des zu entwickelnden Konzeptes fungieren. Da sie die Inhalte des Konzeptes im Rahmen ihres professionellen Handelns unmittelbar umsetzen sollten, war deren Perspektive von entscheidender Bedeutung. Neben künftigen Technikberater\*innen bilden Ratsuchende eine weitere Personengruppe, die in ihrer Rolle als Nutzer\*innen mit Technikberatung direkt konfrontiert werden. Die Passung zwischen dem Beratungsangebot und den Bedarfen bzw. Erwartungen der Ratsuchenden ist entscheidend dafür, ob Technikberatung als Dienstleistung in Anspruch genommen wird und ob sie die erwarteten Wirkungen erreichen kann. Daher sollten auch Vertreter\*innen Ratsuchender in die Entwicklung des Konzeptes einbezogen werden.
- b) Ein **qualitativer Forschungszugang**: Dieser richtete sich an **Expert\*innen**, die als Vertreter\*innen eines bestimmten institutionellen Kontextes eine Verbindung zur Wohn- und/oder Technikberatung haben und sich entweder durch eine Fach- oder Entscheidungskompetenz in diesem Feld auszeichnen. Dazu gehören Vertreter\*innen der kommunalen Spitzenverbände und Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege, der

Kranken- und Pflegekassen, der Wohnungswirtschaft, Interessenvertretungen Ratsuchender und Angehöriger, des Verbraucherschutzes, der Technikentwicklung, der Wissenschaft, der Fachwelt usw. Alle diese Akteursgruppen verfügen über eigene Perspektiven auf Technikberatung, die durch spezifische, meist handlungsfeldbezogene oder institutionelle Logiken und Erwartungen geprägt sind. Durch ihr Verhältnis zur Wohn- bzw. Technikberatung und ihre spezifische Expertise können Sie nicht nur besondere (Teil-)Beiträge zur Entwicklung eines Konzeptes der Technikberatung leisten, sondern vertreten spezifische institutionelle Interessen, die für die nachhaltige Implementierung des Konzeptes relevant sind.

Während Wohnberater\*innen aus NRW, die von einem neuen Konzept der Technikberatung unmittelbar tangiert sein werden, in dessen Entwicklung mithilfe beteiligender Methoden (z. B. in Form aufeinander aufbauender Workshops, Fokus- und begleitenden Arbeitsgruppen) direkt eingebunden wurden, gelang die entsprechende Beteiligung Ratsuchender nicht. Der infolge der COVID-19-Pandemie erschwerte Zugang zu Vertreter\*innen Ratsuchender aufgrund von Kontaktbeschränkungen zwang die Projektleitung dazu, den methodischen Ansatz zu verändern. Interessensvertreter\*innen Ratsuchender wurden daher – genauso wie andere Akteur\*innen – im Rahmen von Expert\*inneninterviews befragt. Darüber hinaus wurden in das Befragungsinstrument aller Expert\*innen zusätzliche Fragen eingebaut, die der Erfassung der Sicht Ratsuchender gewidmet waren. Die im weiteren Verlauf des Berichtes vorgestellten Ergebnisse beziehen sich ausschließlich auf die qualitativen Expert\*inneninterviews. Die Ergebnisse der Workshops mit Wohnberatungsstellen wurden lediglich für projektinterne Zwecke ausgewertet und für den iterativen, d. h. aufeinander aufbauenden Entwicklungsprozess verwendet. In diesem Bericht werden sie daher nicht publiziert.

## 2.1 Qualitative Expert\*innen-Interviews

Entscheidend für die **Wahl des Forschungsansatzes** war das Prinzip der Offenheit und Flexibilität, das vor allem für qualitative Methoden typisch ist. Es zeichnet sich dadurch aus, dass in Befragungen vor allem offene Fragen gestellt werden. Dadurch unterscheidet sich die qualitative Forschung von quantitativen Ansätzen, in denen offene Fragen nur in begrenztem Umfang sinnvoll erscheinen. Eine standardisierte und für alle Befragten identisch gestaltete Erhebung schied als Methode vor allem deshalb aus, weil Anforderungen an Technikberatung aus der vorliegenden Literatur (noch) nicht systematisch abgeleitet werden können. Darüber hinaus bestehen zwischen Technikberatungsstellen in Deutschland erhebliche strukturell-organisationale Unterschiede, so dass sie in ihrer Tätigkeit kaum miteinander verglichen werden können. Die wichtigsten Differenzen beruhen darauf, mit welchem Auftrag eine Beratungsstelle tätig ist, welche institutionelle Anbindung sie hat, wie sie finanziert wird, an welche Zielgruppen sie sich richtet und welchen regionalspezifischen Bedarfen sie entgegentritt. Nicht alle bestehenden Technikberatungsstellen in Deutschland sind im Kontext der Wohnberatung angesiedelt, wie es in NRW angestrebt wird. Einige Beratungsstellen sind an Pflegestützpunkte gebunden, so dass die Beratung über Technik vor allem jene Technologien in den Blick nimmt, die der Ermöglichung oder Erleichterung der Pflege dienen. Schließlich arbeiten Wohnberater\*innen in Nordrhein-Westfalen stets hauptamtlich, was sie von vielen ehrenamtlichen Angeboten unterscheidet, die in anderen Bundesländern ebenfalls existieren. Eine quantitative Erhebung wäre damit in der Lage, die bestehende Vielfalt repräsentativ abzubilden, wäre al-

lerdings ungeeignet, um Anforderungen an Technikberatung in NRW zu definieren. Der qualitative Ansatz ist demgegenüber zwar nicht repräsentativ, jedoch hilfreich, um Vertreter\*innen unterschiedlicher Handlungsfelder und Sektoren einzubinden und ihre Perspektiven so zu erfassen, dass sie zur Ableitung von Anforderungen an ein Konzept der Technikberatung herangezogen werden können.

Um die konzeptionelle Arbeit im Projekt TiWo voranzutreiben, fiel die Entscheidung hinsichtlich der Methode auf Expert\*inneninterviews. In der sozialwissenschaftlichen Forschung existieren verschiedene **Formen eines Expert\*inneninterviews**. So unterscheiden z. B. Bogner et al. (2014, S. 23ff) drei grundlegende Formen von Expert\*inneninterviews: explorative, systematisierende und theoriegenerierende Interviews. In explorativen Interviews geht es meist um eine (erste) Orientierung im Handlungsfeld, um die genaue Eingrenzung der Forschungsfrage oder um die Ableitung von Hypothesen und ersten subjektiven Deutungen der Expert\*innen. Systematisierende Experteninterviews konzentrieren sich in der Regel auf eine umfassende Erhebung des Fachwissens der Expert\*innen, d. h. die Darstellung von Sachinformationen, die die Befragten für die unmittelbare Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen. Theoriegenerierende Interviews legen ihren Schwerpunkt dagegen auf subjektive Deutungen der Expert\*innen, z. B. auf ihre Handlungsorientierungen oder Handlungsmuster. Die Aussagen der Expert\*innen werden hier nicht ausschließlich als „Fakten“ verstanden, sondern als Interpretationen, die auf der Grundlage ihres Fachwissens und ihrer Erfahrung entstehen. Das Wissen der Expert\*innen muss nicht vollständig mitgeteilt oder erinnert werden. Vielmehr geht es auch darum, neben sog. explizitem Wissen auch implizites Wissen zu erfassen, das z. B. durch die Analyse konkreter Beispiele zum Vorschein kommen kann.

Die zentrale Forschungsfrage bei der Durchführung der Interviews im Projekt TiWo bestand darin, mehr Wissen über Anforderungen an Technikberatung zu gewinnen unter Beachtung relevanter (Rahmen-)Bedingungen, von denen die Gestaltung der Technikberatung abhängig ist. Da das Feld der Technikberatung sowohl in Deutschland als auch im internationalen Vergleich von hoher Diversität geprägt und von sehr unterschiedlichen Faktoren abhängig ist, wurde eine **explorative Form** der Expert\*inneninterviews gewählt und um **theoriegenerierende Elemente** ergänzt. Explorative Expert\*inneninterviews eignen sich besonders gut für die Strukturierung eines Forschungsfeldes, d. h. zur Herausarbeitung verschiedener Faktoren, die bei der Erarbeitung eines Konzeptes aufgegriffen werden können (Bogner et al., 2014). An einigen Stellen war es zudem wichtig, auch das Deutungswissen der Expert\*innen zu erfassen. Dies betraf z. B. die gesellschaftliche Bedeutung bzw. den gesellschaftlichen Auftrag von Technikberatung und damit die Rolle, die die Befragten der Technikberatung zugeschrieben haben. Bei der Interpretation der Aussagen der Expert\*innen war es wichtig, ihre Aussagen aus der Logik ihrer fachlich-institutionellen Handlungskontexte heraus zu verstehen und zu erfahren, welche Kriterien, Normen oder Prinzipien sich in ihren Einschätzungen spiegeln. Dieses Interesse sprach dafür, die Interviews um theoriegenerierende Elemente zu erweitern, die zwar nicht von primärer Relevanz waren, jedoch eine wichtige ergänzende Funktion hatten. Während die explorative Orientierung dazu diente, zur Ableitung von Hypothesen für die Konzeptentwicklung beizutragen, sollte die theoriegenerierende Perspektive dazu dienen, einen Einblick in die verschiedenen „Deutungen“ im Feld zu erhalten, d. h. zu erfassen, welche Interpretationen, Handlungsmaximen und Vorstellungen im Feld der Technikberatung bestehen (ebenda). Forschung, die dieser Logik folgt, geht davon aus, dass sich die „Realität“ nicht allein durch die Ansammlung von (möglichst vielen) Fakten erkennen lässt, sondern dass sie das

Ergebnis „vielfältiger Aushandlungsprozesse über die Bedeutung der Dinge, kurz gesagt: eine Interpretationsleistung der Subjekte“ ist (Bogner et al., 2014, S. 76). Für das Projekt TiWo war es wichtig, nicht nur faktenbasierte Erkenntnisse über die Anforderungen an Technikberatung zu erhalten, sondern ebenfalls zu erfahren, aus welchem organisationalen Selbstverständnis heraus die Expert\*innen ihre Erwartungen an Technikberatung bilden, d. h. welche institutionellen Logiken die Erwartungen an Technikberatung bestimmen.

Als **Expert\*innen** werden in der sozialwissenschaftlichen Forschung Personen betrachtet, die aufgrund ihrer Position in einem Handlungsfeld über besonderes Wissen verfügen, zu dem andere nicht ohne Weiteres Zugang haben (Gläser & Laudel, 2010, S. 12). Wichtig ist auch die Rolle, die Expert\*innen einnehmen, mit der „sie ihr Wissen und ihre Deutungen für einen breiteren sozialen Kontext relevant oder prägend machen können“ (Bogner et al. 2014, S. 17). Ihr Wissen ist deshalb von Interesse, weil es „für das „Funktionieren“ moderner Gesellschaften“ relevant ist und weil sich in ihm die Handlungs- und Professionslogiken eines Feldes spiegeln (ebenda, S. 4). Obwohl sich die Expertise ausgewählter Funktionsträger\*innen in der Regel „auf einen klar begrenzten Problembereich bezieht“, zeichnet sie sich dadurch aus, dass sie „das konkrete Handlungsfeld sinnhaft und handlungsleitend für Andere (...) strukturieren“ kann (ebenda, S. 13). Bei der Planung der Interviews war es daher zunächst wichtig zu entscheiden, welche Felder und Sektoren für die Ableitung von Anforderungen an Technikberatung relevant sind und welche Akteur\*innen mit konkreten Positionen in die Befragung einbezogen werden sollen.

## 2.2 Auswahl der Expert\*innen

Nach der Festlegung der Forschungsmethode stellt sich gewöhnlich die Frage, wer in die Erhebung der Daten konkret eingebunden werden soll. Im Rahmen qualitativer Forschung geht es dabei grundsätzlich um Personen, die für die Beantwortung der Forschungsfrage möglichst reichhaltige Informationen zur Verfügung stellen können. Um Anforderungen an Technikberatung zu definieren, wurde zunächst erwogen, ausschließlich bereits tätige Technikberater\*innen zu befragen. Bei einer solchen Zusammensetzung des Samples<sup>3</sup> bestand jedoch das Risiko einer zu geringen Variation der zu erwarteten Informationen. Da professionelle Technikberatung zudem in einigen Bundesländern besonders stark entwickelt ist, wurde befürchtet, dass das Datenmaterial eher ein Spiegelbild regional- bzw. landespolitischer Entwicklungen darstellen wird, das zur Generierung einer grundlegenden Wissensbasis zu den Anforderungen an Technikberatung als Baustein der Wohnberatung im Bundesland Nordrhein-Westfalen nicht sinnvoll angewandt werden könnte. Diese Annahmen beruhen auf dem Überblick über die aktuelle Situation der Technikberatung in Deutschland. Hier zeigt sich, dass Technikberatung unter sehr unterschiedlichen fachlichen, (non-)professionellen und organisational-finanziellen Rahmenbedingungen durchgeführt wird. Ihre Organisationsformen, Ausstattung und konzeptionelle Ausrichtung sind Ergebnis historischer Entwicklungsprozesse, regionaler Bedarfe, ausgehandelter Finanzierungsmodelle sowie der praktischen Arbeit von Akteur\*innen, die sich für die Weiterentwicklung von Versorgungsstrukturen vor Ort engagieren. Auch die strukturellen Rahmenbedingungen, unter denen Technikberatung stattfindet, sind keinesfalls nur Folge der Bemühungen von Berater\*innen, sondern auch das Ergebnis verschiedenartiger

---

<sup>3</sup> Als Sample wird in der sozialwissenschaftlichen qualitativen Forschung die Auswahl von Personen betrachtet, „die sich als inhaltlich adäquat im Hinblick auf die Forschungsfrage erweisen und die reichhaltige Informationen zu dieser zu liefern versprechen.“ (Misoeh, 2019, S. 200).

Aushandlungsprozesse unter Akteur\*innen, die den Gesamtrahmen (z. B. organisatorisch, finanziell, fachlich, qualifikatorisch) der Technikberatung mitbestimmen. Die konzeptionelle Ausrichtung vorhandener Technikberatungsstellen ist folglich das Ergebnis lokal gewachsener Beratungsstrukturen, deren Erfahrungen auf andere Bundesländer nicht unmittelbar übertragen werden können. Die Tatsache, dass Technikberatung in der aktuellen Situation weniger das Ergebnis systematischer, wissenschaftlich fundierter Entwicklung, sondern landes- oder kommunalpolitischer Verhandlungsprozesse ist, legte daher nahe, die Zusammensetzung der Befragten nicht auf Vertreter\*innen der Technikberatung einzugrenzen, sondern das Sample um Expert\*innen zu erweitern, deren Handlungsfelder in einem (un-)mittelbaren Verhältnis zur Technikberatung stehen.

Diese Entscheidung spricht für ein **gezieltes kriterienorientiertes Sampling**<sup>4</sup>, d. h. eine Zusammenstellung von Befragten nach vorher festgelegten Kriterien. Dafür bietet sich eine heterogene Gruppe an, die dazu beitragen kann, eine gewisse Variation von Informationen zu generieren. Deren Teilnehmer\*innen sollten sowohl die Wohn- und Technikberatung als auch weitere Handlungs- bzw. Tätigkeitsfelder abbilden, die in einem relevanten Verhältnis zur Wohn- und Technikberatung stehen. Die nächste Aufgabe bestand nun (in Anlehnung an die Klassifikation von Misoch, 2019, S. 210) darin, **unterschiedliche Fälle** im Sinne von Handlungsfeldern zu bestimmen.

Um Kriterien für ein geeignetes Sample zu finden, wurde der Blick auf das Expert\*innenwissen gerichtet, das für die Ableitung von Anforderungen an Technikberatung als besonders relevant galt. Als **theoretische Grundlagen** dazu dienten die Kategorisierungen des Expert\*innenwissens nach Meuser und Nagel (2005) sowie nach Bogner und Menz (2002). So gehen Meuser und Nagel davon aus, dass Expert\*innen grundsätzlich über zwei relevante Formen von Expertise verfügen: das sog. Betriebswissen und das sog. Kontextwissen. Dabei bezieht sich das *Betriebswissen* auf den eigenen Handlungszusammenhang bzw. den institutionellen Kontext einer Person, d. h. auf das Feld, in dem der\*die Expert\*in tätig ist. Das sog. *Kontextwissen* umfasst dagegen Wissen über Felder, in denen die Expert\*innen nicht selbst tätig sind, jedoch besondere Zugänge oder Einblicke in diese Felder haben. Dadurch können sie Auskunft zu den Kontextbedingungen des Handelns anderer Personen geben. Als Beispiel lassen sich Wohnberater\*innen nennen, die Auskunft über das Handeln von Ratsuchenden geben können. Beide Arten des Wissens können auf Inhalten beruhen, die *explizit* sind und damit leicht erinnert und mitgeteilt werden können. Es kann sich dabei allerdings auch um sog. *implizites* Wissen handeln, d. h. um Wissensinhalte, die meist auf Erfahrung beruhen und nicht explizit reflektiert bzw. als systematisierter Wissenskanon genutzt werden. Von den Befragten können solche Wissensinhalte selten vollständig wiedergegeben werden, wirken dennoch auf Entscheidungen ein (Meuser & Nagel, 2009, S. 472). Um dieses Wissen zu erfassen, kann es hilfreich sein, beispielhafte Erzählungen anzuregen, die anschließend einer systematischen Analyse unterzogen werden können.

Eine weitere Kategorisierung von Fachexpertise nehmen Bogner und Menz (2002, S. 43f) vor. Dazu unterscheiden sie drei Wissensdimensionen: das sog. technische Wissen, das Prozesswissen und das Deutungswissen. Alle drei Dimensionen lassen sich zwar theoretisch unterscheiden, in einem Interview kommen sie jedoch grundsätzlich gemeinsam zum Vorschein.

---

<sup>4</sup> Als Sampling gilt das Verfahren zur Auswahl geeigneter Personen für die qualitative Forschung.

Das *technische Wissen* umfasst Fachwissen (im engeren Sinne), das den Expert\*innen jederzeit bewusst ist, d. h. jenes Wissen, das sie auf Nachfrage mitteilen können. Als *Prozesswissen* wird praktisches Erfahrungswissen verstanden, das sich auf bestimmte Handlungsabläufe und Routinen bezieht. Als *Deutungswissen* gilt dagegen jener Teil des Wissens, der subjektive Relevanzen und Sichtweisen enthält. Um ihr Handeln und ihre Entscheidungen zu begründen, können Expert\*innen auf alle Dimensionen des Wissens zurückgreifen. Darüber hinaus besteht grundsätzlich die Möglichkeit, dass sie ihre Aussagen auf private, biografisch bedingte Erfahrungen zurückführen, die über ihre professionelle Tätigkeit hinausgehen.

Die letztere Dimension des Wissens stand im Projekt TiWo nicht im Mittelpunkt des Interesses. Allerdings waren alle anderen Arten des Wissens von Bedeutung. So spielte z. B. das sog. *Betriebswissen* bei jenen Expert\*innen eine wichtige Rolle, die an Verhandlungen zur Finanzierung von Wohnberatungsstellen mitwirken. In diesem Fall war es etwa wichtig, die strukturellen Rahmenbedingungen der Finanzierung von Technikberatung nachzuvollziehen, aber zugleich zu verstehen, anhand welcher Regeln, Kriterien und Entscheidungsschritte die Finanzierung einer neuen Dienstleistung verhandelt wird. Ähnlich verhielt es sich mit professionellen Wohn- und/oder Technikberater\*innen, die über ein spezifisches Betriebswissen verfügen, das für die Ableitung von Anforderungen an Technikberatung wichtig ist.

Von wesentlicher Bedeutung bei der Auswahl der Expert\*innen war auch ihr Zugang zum exklusiven *Kontextwissen*. Im Hinblick auf die Ableitung von Anforderungen an Technikberatung wurden hier vor allem Stakeholder identifiziert, die strukturelle Rahmenbedingungen von Technikberatung bestimmen. Dazu gehören Vertreter\*innen der Kommunen, der Pflegekassen, der Wohlfahrtsverbände und der Politik. Neben diesen Organisationen lassen sich Akteur\*innen benennen, deren Einfluss auf Technikberatung eher indirekter Art ist, er jedoch keinesfalls als minder wichtig betrachtet werden darf. Dazu zählen Vertreter\*innen der Wissenschaft, die häufig Treiber\*innen fachlicher und politischer Debatten über Technik sind, Vertreter\*innen der Technikentwicklung, die für die Dynamik auf dem Markt verantwortlich zeichnen, Vertreter\*innen thematisch verwandter Beratungsfelder (z. B. Verbraucherschutz) sowie Akteur\*innen aus der Wohnungswirtschaft, die durch ihre Rolle im kommunalen Kontext zentrale Kooperationspartner\*innen der Technikberatung sind und zugleich durch ihre besondere Marktposition einen starken Einfluss auf die Implementierung assistier Technologien haben.

Geht es um die Bestimmung relevanter Akteur\*innen im Feld der Technikberatung, dürfen Interessensvertreter\*innen Ratsuchender nicht fehlen. Obwohl alle o.g. Akteur\*innen aufgrund ihres gesetzlichen Auftrags immer auch im Interesse Ratsuchender handeln, sind die Perspektiven politischer Vertreter\*innen von Ratsuchenden deshalb besonders wichtig, weil sie über vertieftes, meist auf eigener Erfahrung beruhendes Expert\*innenwissen verfügen. Durch ihre Zugehörigkeit zur gleichen Personengruppe können sie die spezifischen Bedarfe und Bedürfnisse Ratsuchender besser verstehen als z. B. Vertreter\*innen von Trägerorganisationen sozialer Dienste, die die Nutzer\*innenperspektive aus ihrer professionell gefärbten (Fremd-)Perspektive deuten. Daher wurden ebenfalls Interessensvertreter\*innen Ratsuchender in das Sample aufgenommen und um die Expertise der Verbraucherberatung ergänzt. Einige der Interviews dienten allerdings als Ersatz für die Einbeziehung anderer Personengruppen. So war es aufgrund von Kontakteinschränkungen als Folge der Corona-Pandemie nicht möglich, Vertreter\*innen Ratsuchender in den Prozess der Konzeptentwicklung unter Zuhilfenahme partizipativer Methoden direkt einzubeziehen. Die zusätzlichen Interviews dienten damit als Ersatz

für primäre Daten, d. h. Auskünfte von Ratsuchenden, die zur Ableitung von Anforderungen an Technikberatung hätten genutzt werden können. Die Perspektiven der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender sowie die Beiträge anderer Expert\*innen, die über entsprechendes Kontextwissen (z. B. hinsichtlich der Bedarfe und Bedürfnisse Ratsuchender) verfügen, wurden als eine komplementäre Informationsquelle einbezogen und getrennt ausgewertet.

Als Expert\*innen im Projekt TiWo galten nicht nur Personen, die durch ihre **berufliche Tätigkeit** oder Position in der Lage waren, relevante Anforderungen für die anstehende Konzeptentwicklung einer Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung in NRW zu identifizieren. Als solche wurden ebenfalls Personen betrachtet, die durch ihre **ehrenamtliche Tätigkeit** über eine Art „Sonderwissen“ verfügen, das sie durch bestimmte Formen ihrer Vernetzung und ihres Engagements gewinnen. Das Expertenwissen, das sich in den Ergebnissen der Befragungen spiegelt, repräsentiert daher nicht ausschließlich die Logiken beruflicher Felder, sondern auch die Logiken ausgewählter ehrenamtlicher Aufgabenbereiche. Die einbezogenen Expert\*innen wurden als Funktionsträger\*innen (und nicht etwa als Privatpersonen) befragt. Ausgehend von der Annahme, dass ein\*e Expert\*in „eine typische Problemtheorie, einen typischen Lösungsweg und typische Entscheidungsstrukturen“ (Meuser & Nagel, 2009, S. 469) vertritt, sind ihre Ansichten und Erfahrungen als „Privatperson“ zwar ebenfalls wichtig, allerdings nur dort, wo sie im Zusammenhang mit ihrer Expert\*innenrolle stehen. Wichtig war daher, dass die Befragten vor allem eine „Problemperspektive“ vertreten, die typisch für den institutionellen Kontext ist, in dem sie handeln.

Für das Sample wurden schließlich folgende Handlungsfelder und -rollen als relevant erachtet und bei der Auswahl der Expert\*innen berücksichtigt:<sup>5</sup>

- a) **Wohn- und Technikberater\*innen**, die Beratung bereits längere Zeit durchführen und über eine ausgewiesene Expertise in der Weiterentwicklung der Wohn- und/oder Technikberatung als professionelle soziale Dienstleistung verfügen
- b) **Vertreter\*innen von Trägerorganisationen der Wohn- und Technikberatung**, die für die Einrichtung von Beratungsstellen, die Ausgestaltung ihrer Finanzierung und damit für ihre institutionellen Rahmenbedingungen verantwortlich sind (z. B. Kommunen, Kranken- und von Pflegekassen, Wohlfahrtsverbände)
- c) **Akteur\*innen, die durch ihr Handeln den gesellschaftlichen und institutionellen Rahmen von Wohn- und Technikberatung bestimmen**; dazu zählen Organisationen, die an den Entscheidungen hinsichtlich der Refinanzierung von digitalen assistiven Technologien mitwirken (z. B. Sozialversicherungsträger (u.a. Kranken- und Pflegekassen), Ministerien mit entsprechenden Förderprogrammen und die programmaustragenden Einrichtungen), Technikentwickler\*innen, Wissenschaftler\*innen, die zur Weiterentwicklung von Technik und entsprechenden Versorgungsstrukturen forschen, aber auch Akteur\*innen, die als Multiplikator\*innen bei der Implementierung und Finanzierung assistiver Technik im Wohnbereich fungieren (z. B. Wohnungswirtschaft).

---

<sup>5</sup> Das Sample entspricht damit nicht vollständig dem Gedanken der maximalen Variation von Fällen, wie es Misoch (2019, S. 210) in ihrer Klassifikation vorschlägt, sondern der Erzielung einer Variation von Fällen, die sowohl die Tätigkeit der Technikberater\*innen als auch deren Rahmenbedingungen beeinflussen.

- d) **Interessensvertreter\*innen von Ratsuchenden**, die als Zielgruppen der Technikberatung fungieren und durch ihre Rolle als Klient\*innen und Verbraucher\*innen die inhaltliche Ausrichtung sowie die Form der Technikberatung mitbestimmen.

Der oben dargestellte kurze Einblick in die theoretischen Grundlagen zu Formen des Fachwissens von Expert\*innen verdeutlicht, warum es für die Gestaltung des Samples wichtig war, eine möglichst große Vielfalt fachlicher Perspektiven einzufangen. Der Rückgriff auf das Kontextwissen der Expert\*innen diente im Projekt TiWo nicht nur der Berücksichtigung verschiedener Perspektiven auf Technikberatung und deren Anforderungen, sondern auch dem Zugang zu besonderen Informationen, die für die Interpretation und Bewertung der erhobenen Daten wichtig waren. Die Unterschiedlichkeit der Perspektiven ermöglicht zudem die Gewinnung neuartiger Erkenntnisse, z. B. im Hinblick auf die zukünftige Entwicklung von Technikberatung. So dienten die Interviews zwar vornehmlich der Erfassung von Expert\*innenwissen, das als erfahrungsbasiert als bewährt bezeichnet werden kann. Mindestens genauso wichtig war jedoch die Erfassung von Entwicklungs- und Innovationspotenzialen, die in der Regel erst durch die Zusammenführung oder Kontrastierung verschiedener Perspektiven erkennbar werden. Es gehört zum Wesen der qualitativen Forschung, dass sie nicht ausschließlich danach strebt, „bewährtes“ Sachwissen zu erfassen, sondern auch neue Erkenntnisse zu gewinnen, die über das „Bekannte“, „Erwartbare“ und „Erhoffte“ hinausgehen. Im Projekt TiWo gehören dazu Fragen zu Weiterentwicklungspotenzialen und -notwendigkeiten der Technikberatung in der Zukunft. Diese Erkenntnisperspektive entspricht nicht nur dem raschen Wandel digitaler Technologien, sondern auch dem Generationen- und Wertewandel, der sich durch eine zunehmende Akzeptanz digitaler Technik im (Wohn-)Alltag sowie steigende Erwartung an die Qualität digitaler Werkzeuge bemerkbar macht. Die Diversität der einbezogenen Perspektiven sollte daher dem Ziel dienen, Entwicklungs- und Innovationspotenziale wie -notwendigkeiten der Technikberatung zu erkennen und sie bei der Ableitung von Anforderungen zu berücksichtigen.

Da die wissenschaftliche Arbeit im Projekt TiWo der Entwicklung einer konzeptionellen Grundlage für die Technikberatung in NRW diente, lag der Hauptfokus bei der Auswahl der befragten Expert\*innen auf dem Bundesland Nordrhein-Westfalen. In das Sample wurden allerdings auch Befragte aus anderen Bundesländern aufgenommen, z. B. Vertreter\*innen von Wohn- und Technikberatungsstellen, Vertreter\*innen aus Wissenschaft und Forschung und Vertreter\*innen aus weiteren Bereichen. Befragt wurden schließlich insgesamt 20 Expert\*innen. Bei den Interviews handelte es sich um Einzelinterviews mit einer Ausnahme einer Befragung, die in Form eines dyadischen Interviews durchgeführt wurde. Die nachfolgende Tabelle (Tabelle 1) gibt einen Überblick über die befragten Expert\*innen.

<b>Anonymisierte Kennzeichnung</b>	<b>Darstellung der Expert*innen und ihrer spezifischen Expertise</b>	<b>Handlungsfeld</b>
<b>B1</b>	Hauptamtliche Beschäftigte eines Sozialverbandes im Bundesland Nordrhein-Westfalen, zuständig für die Themenfelder Pflege und Gesundheit; dort insbesondere mit beratender Tätigkeit betraut. Zugleich in leitend-koordinierender Funktion im Bereich der Selbsthilfe und der politischen Interessensvertretung pflegender Angehöriger tätig.	Beratungspraxis, Interessensvertretung Ratsuchender

<b>B2</b>	Wohnberater in einer großen Stadt im Bundesland Bayern. Langjährige Erfahrung in der praktischen Durchführung von Wohn- und Technikberatung sowie der Weiterentwicklung von Technikberatung als Element der Wohnberatung im kommunalen Kontext.	Beratungspraxis
<b>B3</b>	Wohnberaterin in einer großen Stadt im Bundesland Sachsen. Langjährige Erfahrung in der praktischen Durchführung von Wohn- und Technikberatung sowie der Weiterentwicklung von Technikberatung als Element der Wohnberatung und Seniorenarbeit im kommunalen Kontext.	Beratungspraxis
<b>B4</b>	Referentin in der Abteilung eines Bundesministeriums, dort mit der Betreuung und Weiterentwicklung von wohnungswirtschaftlichen Förderprogrammen u.a. zur Förderung altersgerechter Umbauten und altersgerechter Assistenzsysteme befasst.	Finanzierung assistiver Technik, Politik
<b>B5</b>	Leiter einer Technikberatungsstelle in einer großen Stadt im Land Niedersachsen, dort mit der Entwicklung von Digitalisierungsprojekten in der Kommune befasst. Langjährige Erfahrung in der Technikberatung sowie der Qualifizierung von Professionellen und Ehrenamtlichen zu Fragen von digitaler Alltags- und AAL-Technik.	Beratungspraxis
<b>B6</b>	Beschäftigter einer Bank des Bundes, dort zuständig für das Produktmanagement wohnwirtschaftlicher Förderprodukte für Privatkund*innen aus den Themenbereichen altersgerechtes Umbauen, altersgerechte Assistenzsysteme und energieeffizientes Sanieren. Langjährige Erfahrung in der Durchführung und Weiterentwicklung wohnungswirtschaftlicher Förderprogramme des Bundes.	Finanzierung assistiver Technik, Bank
<b>B7</b>	Leiter eines Fachbereichs mit Themenschwerpunkt Pflege in einem Landesverband der Kranken- und Pflegekassen im Bundesland Nordrhein-Westfalen, dort zuständig für verschiedene Fragen des Vertragsrechts. Langjährige Erfahrung in der Finanzierung der ambulanten pflegerischen Versorgung, der Wohnberatung und der Versorgung mit Hilfsmitteln.	Finanzierung Wohnberatung, Kranken- und Pflegekassen
<b>B8</b>	Vorstandsmitglied einer bundesweiten Seniorenorganisation, dort mit dem Thema Digitalisierung und der politischen Vertretung von Menschenrechten älterer Menschen beauftragt. Langjährige Erfahrung in der Leitung verschiedener nationaler und internationaler Forschungsprojekte zum Thema Technik und Lebensqualität im Alter sowie der internationalen Vernetzung im Bereich der Gerontotechnik.	Interessensvertretung Ratsuchender
<b>B9</b>	Sprecher des Seniorenbeirats einer kleinen Stadt im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Ehrenamtlicher politischer Vertreter von Interessen älterer Menschen auf Landes-	Interessensvertretung Ratsuchender

	ebene; ehrenamtlicher Entwickler und Leiter verschiedener, u.a. intergenerativer Projekte mit Schwerpunkt auf Digitalisierung in der Kommune und Region. Langjährige berufliche Erfahrung im Bereich der IKT und der Unternehmensberatung.	
<b>B10</b>	Professor für Pflegewissenschaften, insbesondere Pflegeethik, an einer Universität im Bundesland Niedersachsen. Langjährige Erfahrung als Projektleiter verschiedener nationaler und internationaler Forschungs- und Entwicklungsprojekte im Themenbereich AAL sowie Technikentwicklung in der Pflege, Autor vielfältiger Publikationen im o.g. Themenbereich.	Wissenschaft und Forschung
<b>B11</b>	Professorin für Kommunikations- und Sozialwissenschaften an einer Hochschule für Angewandte Wissenschaften im Bundesland Sachsen-Anhalt, dort mit Themen demografischer Wandel und Digitalisierung aus Sicht der Kommunen befasst. Langjährige Erfahrung in der Leitung verschiedener Projekte (u.a. zum Thema Technikberatung) in Kooperation mit kommunalen Praxispartnern.	Wissenschaft und Forschung
<b>B12</b>	Wissenschaftlicher Beschäftigter an einer Hochschule im Bundesland Sachsen-Anhalt, dort mit dem Thema Technikberatung betraut. Erfahrungen in der Gründung und Leitung von Technikberatungsstellen, Engagement in der Kommunalpolitik sowie in der bundesweiten Vernetzung von Technikberatung.	Wissenschaft und Forschung, Beratungspraxis
<b>B13</b>	Abteilungsleiter eines Forschungs- und Entwicklungszentrums für Smart Home-Technologien in einer großen Stadt im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Langjährige berufliche, insbesondere auch internationale Erfahrung u.a. als Programmanager für die Entwicklung neuer Smart-Home-Produkte bei verschiedenen großen Unternehmen.	Wissenschaft und Forschung, Technikentwicklung
<b>B14</b>	Projektleiter in einer Holding für kommunale Immobilienwirtschaft einer großen Stadt im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Dort im Themenbereich Wohnungswirtschaft mit strategischen Fragen befasst, u.a. Digitalisierung und AAL-Technik im Wohnungsbestand sowie im Unternehmen. Erfahrung in der Tätigkeit als Architekt und Referent für die Themenbereiche Energie, Umwelt, Bautechnik und Normung.	Wohnungswirtschaft
<b>B15</b>	Referent für das Thema Wohnen im Alter bei einem Landesverband der freien Wohlfahrtspflege im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Gründer einer Wohnberatungsstelle in einer großen Stadt im gleichen Bundesland. Langjährige Erfahrung in der strategisch-konzeptionellen Weiterentwicklung von Projekten im Bereich Wohnen im Alter.	Beratungspraxis, Freie Wohlfahrtspflege

<b>B16</b>	Wohnberaterin in einer großen Stadt im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Langjährige Erfahrung in der praktischen Durchführung von Wohnberatung sowie der Entwicklung, Vernetzung und dem Ausbau von Wohnberatungsstellen im kommunalen- und überregionalen Kontext.	Beratungspraxis
<b>B17</b>	Referentin für den Themenbereich ambulantes Wohnen und ambulante Pflege bei einem überregionalen Verband der Freien Wohlfahrtspflege im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Beratung von ambulanten Diensten bei Neu- und Ausgründungen, Vergütungsverhandlungen, Vertrags- und Leistungsauslegung. In diesem Zusammenhang auch für Technikprojekte zuständig. Langjährige Erfahrung als Kooperationspartnerin in Technikentwicklungsprojekten.	Freie Wohlfahrtspflege
<b>B18</b>	Referentin bei einem kommunalen Spitzenverband für das Bundesland Nordrhein-Westfalen, dort im Dezernat Arbeit, Gesundheit und Soziales tätig und damit auch mit den Themen Pflege, Altenhilfe und Wohnberatung betraut. Langjährige Erfahrung mit der Vertretung politischer Interessen der Kommunen auf Landes- und Bundesebene.	Kommunen
<b>B19</b>	Projektleiterin und -entwicklerin von innovativen Wohnprojekten für ein Wohnungsunternehmen im Bundesland Baden-Württemberg, dort betraut mit den Themenbereichen AAL und Barrierefreiheit. Langjährige Erfahrung in der Leitung und Entwicklung verschiedener AAL-Projekte, in der Kooperation mit Technikentwicklung sowie mit Partner*innen aus Wissenschaft und Forschung.	Wohnungswirtschaft
<b>B20</b>	Leiterin einer Arbeitsgruppe der Verbraucherzentrale im Bundesland Nordrhein-Westfalen, dort mit den Themen Gesundheit und Pflege, im Besonderen auch mit AAL-Produkten und digitalen Pflegeanwendungen, betraut. Langjährige Erfahrung aus verschiedenen Tätigkeitsbereichen und Institutionen des Gesundheitswesens.	Verbraucherschutz

Tabelle 1: Übersicht über die befragten Expert\*innen.

### 2.3 Entwicklung des Leitfragebogens

Um dem explorativen Charakter der Interviews gerecht zu werden, wurde für die Befragung ein weitgehend offener, teilstrukturierter Fragebogen entwickelt. Da die ausgewählten Expert\*innen in unterschiedlichen Bereichen zum Zeitpunkt der Interviews tätig waren und unterschiedliche fachliche Perspektiven vertraten, war es wichtig, den Leitfragebogen an die besondere Fachexpertise der Befragten anzupassen. Auch die Durchführung der Interviews war an dem jeweiligen Setting der Expert\*innen orientiert (Goldberg & Hildebrandt, 2020, S. 270). Dies betraf vor allem die Länge der Interviews, die Fachsprache sowie die Vertiefung von thematischen Schwerpunkten. Letzterer Aspekt bezieht sich vor allem auf die Gestaltung von Nachfragen, die unter Berücksichtigung der besonderen Fachexpertise der Interviewpartner\*innen entsprechend erweitert wurden. Für die Interviewführung war es zudem

wichtig, das Befragungsinstrument möglichst flexibel zu handhaben (Meuser & Nagel, 2009, S. 473). Dieses Vorgehen sollte u.a. den folgenden Ansprüchen gerecht werden:

- a) *Vergegenwärtigung der spezifischen Rolle, in der die Expert\*innen an der Befragung teilnehmen*: Die meisten Befragten fungieren als Expert\*innen in verschiedenen Handlungsfeldern und nehmen in ihnen unterschiedliche Rollen wahr. Technikberatung bildet häufig nicht den einzigen Schwerpunkt ihrer Tätigkeit. Um Bezüge zum Thema der Befragung herzustellen, widmete sich der Einstieg in das Interview der Umrahmung jener Expert\*innenrolle und jenes Fachwissens, die für das Thema des Projektes TiWo entscheidend waren.
- b) *Herstellung eines Bezugs zum Expert\*innenwissen als Professionelle*: Durch eine graduelle Anpassung von Formulierungen einzelner Fragen sollten Expert\*innen besser erkennen können, dass die Interviews nicht der Erfassung ihres persönlich-biographischen, sondern des fachlichen, institutionenbezogenen Wissens und den damit verbundenen Aspekten gewidmet sind.
- c) *Vermittlung von Wertschätzung für vorhandene Fachexpertise*: Wichtig war, dass sich befragte Expert\*innen und Interviewer\*innen auf Augenhöhe begegnen und das Gespräch einen fachlichen und Wertschätzung vermittelnden Austausch darstellt. Befragte sollten im Rahmen der Interviews keine Grundlagentenkenntnisse ihrer Handlungsfelder vermitteln müssen, was zusätzliche Zeit erfordert hätte, sondern das Interview auf jene Inhalte begrenzen dürfen, die für die Fragestellung der Studie wesentlich waren.
- d) *Erfassung impliziten Wissens*: Individuelle Schwerpunktsetzungen dienten ebenfalls der Anregung von vertieften Erzählungen, die Aufschluss über das Handeln der Expert\*innen geben können. Da bestimmte Handlungslogiken häufig als selbstverständlich gelten, werden sie nicht immer bewusst wahrgenommen und mitgeteilt, können jedoch im Laufe einer Erzählung bewusst gemacht werden. Um derartiges Wissen zu erfassen, war es wichtig, den Interviews einen interaktiven Charakter zu geben und Erzählungen individuell anzuregen, um ein tieferes Verständnis des Handelns und der individuellen Relevanzkriterien der Befragten zu gewinnen.

Der Leitfragebogen bestand aus **sechs Themenblöcken**, die um **handlungsfeldspezifische Vertiefungen** ergänzt wurden. Letztere stellten zusätzliche Fragen dar, die für die Expert\*innen individuell konzipiert wurden und als zusätzliche Informationen über das Handlungsfeld der Befragten verstanden werden können. Die Forschungsfragen für den Interviewleitfaden wurden aus dem theoretischen Diskurs zu assistiven Technologien und Technikberatung sowie aus den Zielen des Projektes abgeleitet. Die Intention des Fragebogens bestand darin, relevante, möglichst multiperspektivische Erkenntnisse über die Anforderungen an und die Bedingungen von Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung zu gewinnen. Die Forschungsfragen wurden möglichst offen formuliert, um verschiedene fachliche Perspektiven sowie divergente Haltungen zur Technikberatung zu erfassen. Wichtig war darüber hinaus, die Gründe für die Entstehung der verschiedenen Positionen mit hinreichender Ausführlichkeit nachzuvollziehen, um die Komplexität ihrer Beschaffenheit möglichst umfassend zu verstehen. Die Tabelle 2 gibt einen Einblick in die grobe Struktur des Leitfragebogens.

<b>Themenblock</b>	<b>Ziele, Inhalte, Nachfragen (Auswahl)</b>
<b>I. Einstieg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenfassung der Projektziele</li> <li>• Zusammenfassung der Ziele der Befragung</li> <li>• Klärung offener (z. B. datenschutzrechtlicher) Fragen und organisatorischer Aspekte</li> </ul>
<b>II. Relevanzrahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibung der aktuellen Tätigkeit</li> <li>• Dauer der Tätigkeit</li> </ul>
<b>III. Anforderungen an Technikberatung aus Expert*innensicht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideale (Form der) Technikberatung</li> <li>• Wichtige Bestandteile einer Konzeption</li> <li>• Aufgaben bzw. Gegenstand der Technikberatung</li> <li>• Kompetenzen und Qualifikation der Berater*innen, Ausstattung der Beratungsstelle, Vernetzung</li> <li>• Potenziale und Herausforderungen</li> <li>• Zukünftige Entwicklung</li> </ul>
<b>IV. Anforderungen an Technikberatung aus Nutzer*innensicht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzen von Technik und Technikberatung</li> <li>• Erwartungen von Nutzer*innen</li> <li>• Akzeptanz von Technikberatung</li> <li>• Anlässe der Inanspruchnahme von Technikberatung</li> <li>• Zentrale Zielgruppen</li> <li>• Zugangs- und Nutzungsbarrieren</li> <li>• Zugangswege und Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>
<b>V. Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesellschaftlicher Auftrag</li> <li>• Ethisch-moralischer Auftrag</li> <li>• Verantwortung ausgewählter Akteur*innen und Organisationen</li> <li>• Rolle von Technikberatung bei Technisierungsprozessen</li> <li>• Gesellschaftlicher Nutzen</li> <li>• Potenziale und Barrieren der Weiterentwicklung von Technikberatung</li> <li>• Rechte der Zielgruppen im Zusammenhang mit Digitalisierung</li> </ul>
<b>VI. Abschluss und Reflexion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachfragen, Ergänzungen, Wünsche</li> <li>• Konkrete Empfehlungen</li> <li>• Standardisierte Abschlussfragen</li> </ul>

Tabelle 2: Darstellung des Leitfragebogens.

Mithilfe des offenen Befragungsinstrumentes konnte ein umfassendes, multiperspektivisches Gesamtbild der Anforderungen und Bedingungen einer professionellen Technikberatung als Baustein der Wohnberatung gewonnen werden. Am Ende des jeweiligen Interviews erhielten die Befragten die Möglichkeit, Ergänzungen vorzunehmen und individuelle Empfehlungen einzubringen. Um das Interview abzuschließen, wurden zwei geschlossene Fragen gestellt, von denen sich die erste auf die Einschätzung der Wichtigkeit von Technikberatung für ein selbstbestimmtes Wohnen, die zweite auf die Bewertung der Wichtigkeit von Technikberatung für einen längeren Verbleib in der Häuslichkeit bezog. Für beide Fragen wurde eine 11-stufige Antwortskala von 0 (= überhaupt nicht wichtig) bis 10 (= sehr wichtig) gewählt.

Aufgrund der Pandemie-Situation wurden die Interviews in telefonischer Form durchgeführt. Vor Beginn des jeweiligen Interviews wurden die Expert\*innen um ihre Einwilligung für die Aufzeichnung der Befragung gebeten. Zugleich wurde die Anonymisierung der Daten abgestimmt. Die Verwendung wörtlicher Zitate wurde mit den Befragten vor der Veröffentlichung des Berichtes abgesprochen. Die Expert\*innen wurden zudem um die Validierung der Zitate, d. h. die Prüfung, ob deren Interpretation richtig eingeeordnet wurde, gebeten.

## 2.4 Auswertung der Daten

Die Dauer der Interviews lag zwischen 50 und 150 Minuten (im Mittel 90 Minuten). Alle Befragungen wurden auf Band aufgenommen und transkribiert (d. h. vollständig verschriftlicht). Nach der Anonymisierung des Materials fand die Auswertung der Interviews statt. Bei der Wahl der Auswertungsmethode fiel die Entscheidung auf die **strukturierende Inhaltsanalyse** nach Mayring (2010). „Ziel inhaltlicher Strukturierungen ist es, bestimmte Themen, Inhalte, Aspekte aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen“ (Mayring, 2010, S. 98). Dieses Vorgehen ist geeignet, Gemeinsamkeiten aus den Erzählungen der Expert\*innen herauszuarbeiten und Aussagen über geteilte Wissensbestände, Relevanzstrukturen, Wirklichkeitskonstruktionen, Interpretationen und Deutungsmuster hinsichtlich Anforderungen und Bedingungen einer professionalisierten Technikberatung zu identifizieren (Meuser & Nagel, 2005, S. 80). Durch die systematische Vorgehensweise und die direkte Orientierung am Text, stellt die strukturierende Inhaltsanalyse eine für das Projekt TiWo geeignete Auswertungsmethode dar, mit deren Hilfe übergeordnete Anforderungsbereiche (Hauptkategorien) an Technikberatung als auch deren Spezifizierungen (Subkategorien) systematisch abgeleitet und beschrieben werden können (Kuckartz, 2018, S. 97ff).

Typisch für das Vorgehen ist, dass aus dem erhobenen Datenmaterial thematische Hauptkategorien bzw. übergeordnete Kernthemen abgeleitet werden, die um untergeordnete Kategorien (Subkategorien) ergänzt und in eine bestimmte Struktur, d. h. eine inhaltliche Ordnung, gebracht werden. Die Datenauswertung erfolgt grundsätzlich nach bestimmten Schritten. Der **erste Schritt** umfasst die Festlegung übergeordneter inhaltlicher Themen bzw. Kategorien, die an der Forschungsfrage orientiert sind und eine erste Struktur für die Auswertung der Daten bilden. Um sich an sie anzunähern, wurden die Themenblöcke der Interviewleitfäden als erster, äußerer Rahmen für die Bildung von Kernthemen bzw. Hauptkategorien festgelegt. Anhand dieser inhaltlichen Struktur konnten wichtige Anforderungsbereiche und Bedingungen professioneller Technikberatung herausgearbeitet werden. Um die Robustheit der Kernthemen und Kategorien zu überprüfen, wurde das erarbeitete Kategoriengerüst im Auswertungsprozess begleitend validiert.

Im **zweiten Schritt** wurde unter Verwendung der Software MAXQDA 2018/20 das gesamte Transkriptionsmaterial, d. h. alle verschriftlichten Texte der Interviews, den gebildeten Hauptkategorien zugeordnet. Während des Zuordnungsprozesses war es nicht nur wichtig, die Hauptkategorien mit den dazugehörigen inhaltlichen Aspekten zu füllen, sondern ebenfalls Aspekte herauszuarbeiten, die neu waren und die die gebildeten Kategorien erweiterten. Diese sog. induktive Kategorienbildung hat zum Ziel, neues Wissen zu gewinnen, das durch befragte Personen selbst eingebracht wurde (Mayring, 2010, S. 67ff). Ein Kernthema, das im Rahmen der Befragung induktiv, d. h. von Seiten der befragten Expert\*innen neu bzw. zusätzlich eingebracht wurde, bilden die „Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure“.

Im **dritten Schritt** wurden die Inhalte aller Interviews mit dem herausgearbeiteten Kategoriensystem vollständig codiert. Um alle Textabschnitte aus den Interviews zuordnen zu können, wurde das aufgestellte Kategoriensystem teilweise um neue Kategorien und Subkategorien erweitert.

Der nachfolgende, **vierte Schritt** umfasste schließlich die Festlegung der finalen Bezeichnungen der Kernthemen und Kategorien sowie deren definitorische Eingrenzung. Konkret bedeutet dies, dass jedes Kernthema und jede Hauptkategorie eine kurze, prägnante Definition erhielten, die sie von anderen Kategorien unterscheiden. Um die Kategorien nachvollziehbar zu beschreiben, wurden sie mit einem oder mehreren besonders prägnanten Originalzitatensätzen aus den Interviews untermauert. Bei den Zitaten handelt es sich nicht um repräsentative, sondern exemplarische Darstellungen, d. h. um Aussagen der Expert\*innen, die einen bestimmten Aspekt auf eine besonders nachvollziehbare Weise wiedergeben. Bei der Beschreibung wurde auf eine möglichst neutrale und sachliche Inhaltsdarstellung geachtet (Mayring, 2002, S. 114ff). Die Zitate wurden für die Darstellung im Bericht so dargestellt, dass sie gut lesbar sind und ohne Füllwörter auskommen. Vorgenommene Auslassungen sind entsprechend gekennzeichnet, ebenso wie Einfügungen, die von der Autorin vorgenommen wurden, um den Zusammenhang eines Zitates nachvollziehbar zu gestalten.

Im Rahmen des letzten, **fünften Schrittes**, wurden die codierten Aussagen einer kategorienbasierten Überprüfung entlang der Hauptkategorien unterzogen. Anschließend wurden die Zusammenhänge zwischen den Hauptkategorien, zwischen den Subkategorien einer Hauptkategorie sowie die mehrdimensionale Konfiguration aller Kategorien untersucht. Die Ergebnisse werden in Kapitel 3 ausführlich dargestellt.

Die auf dem o.g. dargestellten Analyseweg erarbeiteten Kernthemen, Hauptkategorien inkl. ihrer Definitionen und Subkategorien wurden überblicksartig in der Tabelle 3 dargestellt. Eine detaillierte Schilderung der Ergebnisse erfolgt im nachfolgenden Kapitel. Da die Kategorien nicht auf Grundlage einer systematischen theoretischen Analyse, sondern aus offenen Beiträgen der Expert\*innen entstanden sind, haben sie keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr spiegeln sie jene Anforderungen an Technikberatung wider, die aus Sicht der befragten Expert\*innen als besonders wichtig gelten. Die Ergebnisse lassen sich in **drei unterschiedliche Kernthemen** einordnen. Das Kernthema 1 gibt Antworten auf die Hauptforschungsfrage der Erhebung, d. h. umfasst Anforderungen an professionelle Technikberatung. Die verschiedenen Aspekte dieses Kernthemas bilden den Schwerpunkt der Ergebnisdarstellung. Neben den Anforderungen an Technikberatung nannten die Expert\*innen ebenfalls eine Reihe gesellschaftlicher und institutioneller Rahmenbedingungen und Aufgaben von Technikberatung, die ein zweites wichtiges Kernthema der Befragung bilden. Als ein drittes Kernthema gelten Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure, die von den Befragten meist auf eigene Initiative in die Erhebung eingebracht wurden. Jedes der Kernthemen besteht aus einer jeweils unterschiedlichen Anzahl von Hauptkategorien, die durch spezifische Subkategorien, d. h. untergeordnete Themen, beschrieben werden.

<p><b>Kernthema 1: Anforderungen an professionelle Technikberatung:</b> Hinter diesem Kernthema verbergen sich alle Anforderungen an eine professionelle Technikberatung, die durch die befragten Expert*innen im Rahmen der Interviews genannt wurden. Unter Anforderungen verstehen die Befragten relevante Merkmale von Technikberatung, die sie als besonders wünschenswert oder als erforderlich erachten. Sie lassen sich in folgende Haupt- und Subkategorien einordnen:</p>
---

**1.1: Kompetenzen der Berater\*innen:** Diese Hauptkategorie umfasst Anforderungen an spezifische Kompetenzen der Technikberater\*innen, die aus Sicht der Expert\*innen als essenziell gelten.

1.1.1: Kompetenzbereich Technik: Technisches Grundverständnis und Produktüberblick

1.1.2: Kompetenzbereich Technik und Lebenswelt: Lebensweltorientierte Integration von Technik

1.1.3: Kompetenzbereich rechtliche Grundlagen und Finanzierung

1.1.4: Kompetenzbereich Beratung unter besonderer Beachtung sozialer und ethischer Konflikte

1.1.5: Kompetenzbereich Technikaneignung

**1.2: Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung:** Zu dieser Hauptkategorie gehören gemeinsame Grundhaltungen und Handlungsmaximen, die im Zusammenhang mit den Kompetenzen der Berater\*innen stehen und die die professionsethische Basis ihres Beratungshandelns bilden (sollen).

1.2.1: Handlungsprinzip Neutralität

1.2.2: Handlungsprinzip Lebensweltorientierung, Selbstbestimmung und Advocacy

1.2.3: Handlungsprinzip Technikethik

**1.3: Technikverständnis in der Technikberatung:** Diese Kategorie umfasst das theoretische Verständnis von Technik, das in der Technikberatung wichtig ist, sowie Überlegungen zur Eingrenzung und Kategorisierung von Technologien, die durch die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung zum neuen Beratungsgegenstand werden sollen.

1.3.1: Theoretisches Technikverständnis

1.3.2: Technologien in der Wohnberatung

**1.4: Organisationale Aspekte und Aufgaben der Technikberatung:** Dahinter verbergen sich relevante Anforderungen an die Organisationsstruktur und die inhaltliche Ausgestaltung verschiedener – auch neuer – Aufgaben, die durch die Integration der Technikberatung in die Wohnberatung entstehen und für die Durchführung einer professionellen Technikberatung als erforderlich gelten.

1.4.1: Organisationale Anbindung von Technikberatung

1.4.2: Beratungsaufgaben und Beratungsprozess

1.4.3: Interne Vernetzung und fachliche Weiterentwicklung

1.4.4: Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

1.4.5: Gegenständliche Präsentation von Technik

1.4.6: Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt

**1.5: Maßnahmen zur Qualitätssicherung:** In diese Kategorie fallen Überlegungen und Erwartungen an Maßnahmen, die dazu dienen, die Qualität der Technikberatung (weiter) zu entwickeln, zu prüfen und nachhaltig zu sichern.

1.5.1: Qualifizierungsmaßnahmen

1.5.2: Grundprofil

1.5.3: Interdisziplinarität und Kompetenzmix vor Ort

1.5.4: Begleitende Evaluation

1.5.5: Zertifizierung von Technik

**1.6: Spezifische Anforderungen aus der Perspektive Ratsuchender:** In diese Kategorie fallen Anforderungen, die aus Sicht der Ratsuchenden bzw. ihrer Interessensvertreter\*innen formuliert wurden. Eingeflossen sind hier ebenfalls ausgewählte Aussagen von Expert\*innen, die über das entsprechende Kontextwissen hinsichtlich der Erwartungen Ratsuchender verfügen. Da sich die

Anforderungen aus Sicht Ratsuchender von den Erwartungen der professionellen (Fach-)Expert\*innen unterscheiden, wurden sie in einer getrennten Kategorie dargestellt.

1.6.1: Technikberatung als Teil der Versorgung

1.6.2: Anforderungen an Technikberatung

1.6.3: Rechte Ratsuchender

1.6.4: Weiterentwicklung von Technikberatung

**Kernthema 2: Rahmenbedingungen und Aufgaben von Technikberatung auf institutioneller und gesamtgesellschaftlicher Ebene:** Dieses Kernthema umfasst die auf übergeordneter, d. h. gesamtgesellschaftlicher und institutioneller Ebene, wirkenden Faktoren, die den Handlungsrahmen und die Legitimationsbasis von Technikberatung bestimmen. Nicht zuletzt zählt zu diesem Kernthema auch die gesellschaftliche Rolle von Technikberatung, d. h. Erwartungen, die an sie im Hinblick auf Erzielung gesamtgesellschaftlicher Wirkungen gerichtet werden. Diesem Kernthema konnten drei Hauptkategorien zugeordnet werden:

**2.1: Fördernde und hemmende Faktoren von Technikberatung:** Als fördernde und hemmende Faktoren gelten Aspekte, die einen positiven und/oder negativen Einfluss auf die Tätigkeit der Wohnberater\*innen, auf die (Weiter-)Entwicklung sowie die Bedeutung von Technikberatung haben.

2.1.1: Fördernde Faktoren

2.1.2: Hemmende Faktoren

**2.2: Potenziale und Risiken des Einsatzes von Technik:** Da Technikberatung ihre Legitimation aus den Potenzialen und dem Nutzen neuer digitaler Technologien schöpft, greift diese Kategorie jene Potenziale und Risiken technischer Anwendungen auf, die für die Technikberatung und deren Weiterentwicklung von besonderer Bedeutung sind.

2.2.1: Potenziale und Chancen assistiver digitaler Technik

2.2.2: Risiken und Grenzen assistiver digitaler Technik

**2.3: Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung:** In diese Kategorie fallen verschiedene Vorstellungen einer gesamtgesellschaftlichen Verantwortung von Technikberatung, die im Zusammenhang mit ihrer Rolle als öffentlich geförderte Beratungsleistung stehen. Dazu zählen u.a. politische Positionierungen hinsichtlich der von ihr zu erfüllenden Aufgaben sowie der Veränderungen, die sie gesamtgesellschaftlich bewirken kann bzw. sollte. Diese Hauptkategorie beinhaltet ebenfalls Risiken, die mit der Wahrnehmung des gesellschaftlichen Auftrags von Technikberatung verbunden sein können.

2.3.1: Ermöglichung des Zugangs zu Potenzialen digitaler Technik versus ungewollte Beschleunigung von Technisierung

2.3.2: Erweiterung der Versorgung versus Leistungseingrenzung in der Pflege

2.3.3: Aufklärung und Vertrauen in Technik versus Schutz vor digitaler Spaltung oder Benachteiligung

**Kernthema 3: Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure:** Das letzte Kernthema umfasst verschiedene Erwartungen, die für die weitere Entwicklung von Technikberatung als Baustein der Wohnberatung besonders wichtig sind. Sie richten sich zum Teil an konkrete Akteure, umfassen allerdings auch Forderungen, die die Gesellschaft insgesamt adressieren. In den geschilderten Erwartungen spiegeln sich Anforderungen an die Veränderung ausgewählter Rahmenbedingungen der Wohn- und Technikberatung wider, die durch Beratungsstellen aus eigener Kraft nicht beeinflusst werden können und für die es einer externen Unterstützung bedarf. Die Erwartungen lassen sich anhand von sieben inhaltlichen Hauptkategorien zusammenfassen:

**3.1: Finanzierung bundesweiter flächendeckender Technikberatung:** Die befragten Expert\*innen schildern ihre Positionen zur Finanzierung von Technikberatung, die sie ihrer Rolle als Repräsentant\*innen ihrer Organisationen vertreten.

**3.2: Weitere Bemühungen zur Refinanzierung digitaler assistiver Technik:** Dazu gehört u.a. die Erschließung neuer bzw. Erweiterung bestehender Fördertöpfe sowie die Entwicklung transparenter Förderbedingungen, die nicht nur für Fachexpert\*innen, sondern auch für Bürger\*innen nachvollziehbar sind.

**3.3: Forderungen an Wissenschaft und an Forschungsförderung:** Diese Hauptkategorie enthält Erwartungen, die sich auf die Gestaltung von Forschung und deren Förderung beziehen. Im Zentrum stehen: die Förderung bestimmter Themenschwerpunkte, die Unterstützung von Kooperationen, die Einbeziehung von Ratsuchenden in Technikentwicklung sowie die Etablierung von Wissensbeständen, die als Grundlage für Information und Qualifizierungsmöglichkeiten im Feld von AAL-Technologien dienen.

**3.4: Unterstützung der fachlichen (Weiter-)Entwicklung und Vernetzung der Technikberatungsstellen:** Hinter dieser Kategorie verbergen sich Erwartungen an externe Unterstützung für transdisziplinäre Kooperationen, für die bundesweite Vernetzung von Wohn- und Technikberatung sowie die Förderung einer nachhaltigen fachlichen Weiterentwicklung des Feldes.

**3.5: Qualifizierungsoffensive zur Vermittlung von Digitalkompetenz:** Diese Hauptkategorie umfasst die Erwartungen an die Verbesserung der Digitalkompetenz des gesamten Handlungsfeldes, u.a. die Schaffung von Qualifizierungsmöglichkeiten für potenzielle Kooperations- und Verhandlungspartner\*innen von Technikberatung sowie für Ratsuchende.

**3.6: Förderung einer breiten gesellschaftlichen Debatte zur Zukunft digitaler Technik:** Unter dieser Forderung werden spezifische Argumente der Expert\*innen gebündelt, die für die Unterstützung einer breiten öffentlichen Debatte über die Zukunft des Umgangs mit neuen digitalen Technologien, insbesondere mit Künstlicher Intelligenz, sprechen.

**3.7: Verbesserung der digitalen Infrastruktur und der digitalen Grundversorgung im Wohnbereich:** Diese Hauptkategorie bündelt Erwartungen der Expert\*innen an die Verbesserung der digitalen Infrastruktur. Von der digitalen Infrastruktur ist auch die Wirksamkeit der Technikberatung abhängig.

Tabelle 3: Überblick über die Kernthemen und das Kategoriensystem bei der Auswertung der Interviews.

### 3 Darstellung der Ergebnisse der Expert\*inneninterviews

Wie in Tabelle 3 bereits dargestellt, konnten aus den Ausführungen der Expert\*innen **drei Kernthemen** entnommen werden, die für die professionelle Technikberatung und deren Weiterentwicklung als integrierter Baustein der Wohnberatung von Bedeutung sind: 1) Anforderungen an professionelle Technikberatung, 2) Rahmenbedingungen und Aufgaben von Technikberatung auf institutioneller und gesamtgesellschaftlicher Ebene sowie 3) Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure. Jedes der drei Kernthemen wird in eine bestimmte Anzahl von Kategorien untergliedert und anhand der wichtigsten inhaltlichen Facetten dargestellt. Die Schilderung der Ergebnisse orientiert sich an der oben geschilderten Struktur.

Um die Vorstellung der Ergebnisse nachvollziehbar zu gestalten, wurden Auszüge aus den Interviews in den Gesamttext integriert. Die Zitate dienen der beispielhaften Beschreibung von Kategorien sowie der Veranschaulichung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden in den

Aussagen der Expert\*innen. Dabei gilt zu berücksichtigen, dass die Belege ausschließlich als Beispiele fungieren. So werden weder alle Auszüge zu einem bestimmten Thema wiedergegeben noch jene Belege ausgewählt, die eine bestimmte Sichtweise repräsentieren. Die Auswahl der Zitate folgt der Kategorienbildung sowie ihrem Potenzial, eine Kategorie oder einen ihrer Teilaspekte auf besonders prägnante Weise zu verdeutlichen. Auch wenn in den Zitaten bestimmte Wertungen oder Positionierungen der Expert\*innen zum Ausdruck kommen, sind sie weder als zusammenfassende Schlussfolgerung für den Gesamtbericht noch als ein generalisierbares Ergebnis, das den Stellenwert einer abschließenden Empfehlung innehat, zu verstehen. Aufgrund des qualitativen Charakters der Studie sind die Ergebnisse nicht repräsentativ. Bei ihrer Interpretation ist zudem wichtig zu beachten, dass die Aussagen der Expert\*innen nicht in allen Punkten die besondere Situation der Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen berücksichtigen. Vielmehr spiegeln sie die individuelle professionelle Perspektive und das (Erfahrungs-)Wissen der Befragten wider sowie den Handlungskontext, in dem sie tätig sind.

Die Ergebnisse des gesamten Berichtes entstammen aus den Beiträgen der Expert\*innen. Sie beruhen nicht auf Fachrecherchen, sondern ausschließlich auf den erhobenen Daten und deren Analyse. Zusätzliche Erläuterungen wurden nur dort eingebunden, wo es notwendig war, um z. B. ausgewählte Fachbegriffe zu erklären. Damit der Text gut lesbar ist, wurde auf möglichst einfache sprachliche Darstellung geachtet. Konkret bedeutet dies, dass die Aussagen nicht im Konjunktiv, sondern im Präsens verfasst sind. Um jene Aspekte, die im Mittelpunkt der geschilderten Kategorien und ihrer inhaltlichen Beschreibungen stehen, sichtbar zu machen, wurde für ausgewählte Begriffe oder Passagen die Fettschrift verwendet. Die Hervorhebungen dienen einer besseren Orientierung im Text und der Möglichkeit jene Facetten besser zu erkennen, die in der Analyse der Interviews besonders wichtig waren.

### 3.1 Anforderungen an professionelle Technikberatung

Die meisten Aussagen der befragten Expert\*innen lassen sich dem Hauptthema der Befragung, d. h. dem Kernthema „Anforderungen an professionelle Technikberatung“, zuordnen. In diesem Zusammenhang formulieren die Expert\*innen eine Reihe verschiedener Einzelanforderungen an Technikberatung, die im Rahmen der Auswertung in thematische Kategorien gebündelt wurden. Unter Anforderungen verstehen die Befragten relevante Merkmale von Technikberatung, die sie als besonders wünschenswert oder als erforderlich betrachten. Die Merkmale beziehen sich auf die Kompetenzen der Berater\*innen, ihr professionelles Selbstverständnis, das Technikverständnis, die Gestaltung des Beratungsprozesses, Maßnahmen der Qualitätssicherung sowie strukturelle bzw. organisationale Aspekte und (neue) Aufgaben, die aus der Integration von Technik- in die Wohnberatung erwachsen. Einige zusätzliche Subkategorien repräsentieren die Sicht der Ratsuchenden, die in dieser Studie durch die Befragung ihrer Interessensvertreter\*innen sowie von Professionellen entstanden sind, die aufgrund ihrer Tätigkeit über eine besondere Expertise hinsichtlich der Bedarfe, Bedürfnisse und Erwartungen Ratsuchender verfügen. Diese Subkategorien werden im Rahmen eines eigenen Unterkapitels als „Spezifische Anforderungen aus der Perspektive Ratsuchender“ zusammengefasst. Im weiteren Verlauf werden verschiedene Einzelanforderungen geschildert und es wird dargestellt, wie die Expert\*innen sie definieren. Dabei ist anzumerken, dass die Befragten nicht im Hinblick auf jede Anforderung im Sinne eines übereinstimmenden Konsensus argumentieren. Daher wurden an einigen Stellen auch bestehende Differenzen dargestellt.

### 3.1.1 Kompetenzen der Berater\*innen

Der Auseinandersetzung mit notwendigen Kompetenzen und den Möglichkeiten ihrer Vermittlung bzw. ihres Erwerbs kommt in den meisten Interviews ein hoher Stellenwert zu. Dabei machen die Befragten deutlich, dass es für die professionelle, fachlich fundierte und verantwortungsvolle Durchführung von Technikberatung als Baustein der Wohnberatung einer Reihe unterschiedlicher Kompetenzen bedarf, die von den Wohnberater\*innen zum Teil neu erworben werden müssen. Viele der Befragten schildern zudem gewisse Herausforderungen, die mit dem Erwerb der geschilderten Kompetenzen einhergehen und befassen sich mit der Frage, wie ein angemessener Kompetenzmix in den einzelnen Wohnberatungsstellen gewährleistet werden kann. Die Hauptkategorie „Kompetenzen der Berater\*innen“ befasst sich daher mit Kompetenzen, die aus Sicht der Expert\*innen für eine professionelle Technikberatung als essenziell gelten. Sie wurden in einer strukturierten Form, die auf der Basis der Interviews entstanden ist, nach bestimmten Kompetenzbereichen dargestellt.

#### 3.1.1.1 Kompetenzbereich Technik: Technisches Grundverständnis und Produktüberblick

Als eine zentrale Kompetenz der Berater\*innen, die auf professionellem Fachwissen beruht, gilt der jeweils aktuelle **Überblick über vorhandene Technologien bzw. relevante Produkte auf dem Markt sowie deren Merkmale**. Zu den zentralen Merkmalen der technischen Anwendungen bzw. Produkte zählen aus Sicht der Expert\*innen die konkreten Anwendungsmöglichkeiten der jeweiligen Geräte, der Nutzen der Technik für bestimmte Zielgruppen und deren Lebenssituationen, die Anschaffungs- und Wartungskosten – auch im Hinblick auf Produkte verschiedener Hersteller – und nicht zuletzt auch die Grenzen ihres Einsatzes.

*B2: „... die vielen Produkte, die es da gibt, das erfordert ... ein laufendes Update, eine laufende Marktbeobachtung oder ein Wissen über die Breite des Marktes und ... die ... Unterschiedlichkeit verschiedener Produkte bei verschiedenen Herstellern. (...) Also, wünschen täte ich mir, man hätte diese umfassende Kenntnis von Produkten, Lösungen und Anbietern und ... auch die Preise sind nicht unerheblich.“ (#00:12:30-7#)<sup>6</sup>*

Ein weiteres Kompetenzfeld umfasst **Informationen darüber, wo Technik erworben werden kann**. Mit digitalen Technologien vollzieht sich eine Veränderung der Erwerbswege, die – ähnlich wie die am Markt verfügbaren Geräte – einem ständigen Wandel unterliegen. Der Vertrieb bzw. Kauf vieler Produkte erfolgt über Portale der Anbieter im Internet. Für viele Ratsuchende ist dieser Erwerbweg jedoch ungewohnt. Insbesondere ältere Menschen misstrauen den als anonym wirkenden Plattformen. Zudem verfügen viele Ratsuchende nicht über die Möglichkeit des Zugangs zum Internet, was sie von diesem Vertriebsweg ausschließt. Daher berichten

---

<sup>6</sup> Die Direktzitate weisen einen jeweils gleichen Aufbau auf. Sie beginnen mit der Nennung der anonymisierten Kennzeichnung der Befragungsperson. Kurze Auslassungen einzelner Wörter, unter denen sich meist sog. Füllwörter verbergen, werden mit drei Punkten dargestellt. Die Kennzeichnung größerer Auslassungen, z. B. von Satzteilen oder ganzen Sätzen, erfolgt mithilfe von drei Punkten, die von einer runden Klammer umschlossen sind. Einfügungen der Autorin wurden in eckige Klammern gesetzt. Sie wurden nur dort verwendet, wo der Bezug zum Thema eines Satzes fehlt, dessen Kenntnis für das Gesamtverständnis jedoch erforderlich ist. Eckige Klammern kommen auch dann zur Anwendung, wenn die Anonymisierung von Namen, Einrichtungen oder Personen notwendig wird. Am Ende des jeweiligen Zitates wird die Zeiteinheit aus dem Audioprotokoll angegeben, um die Auffindbarkeit der Belegstelle im Fall einer Prüfung zu gewährleisten.

Befragte, die als Berater\*innen tätig sind, dass sich Ratsuchende vielfach an sie wenden mit der Bitte, sie beim Kauf assistiver Technik zu unterstützen.

*B2: „Aber das Feld ist viel weiter als ... der Elektronikcatalog von Conrad oder die Baumärkte. (...) Ja, dazu [zu den Vertriebswegen] ... kann man Empfehlungen geben. Was die Leute oft erwarten, dass man ihnen dann behilflich ist, um das Ganze zu besorgen und ihnen ... auch Unterstützung dazu gibt. Aber da kommen wir ... in der Wohnberatung an Grenzen, weil unser Auftrag und unsere Kapazitäten es nicht hergeben.“ (#00:18:35-4#)*

Wird das Wissen über assistive digitale Technik sowie deren Vertriebswege näher betrachtet, so zeigt sich, dass die Expert\*innen hier zwei unterschiedliche Positionen vertreten, die sich auch in den erwarteten Kompetenzen spiegeln. Während einige Befragte die Herstellung einer Übersicht über die am Markt verfügbaren Technologien als eine eigenständige **Kompetenz** der Berater\*innen betrachten, was auf die Fähigkeit **zur Durchführung entsprechender Recherchen** hinweist, sehen andere darin **ein curricular zu vermittelndes Fachwissen**, das im Rahmen von Schulungen regelmäßig angeboten werden muss. Einige der Befragten wünschen sich dafür den Zugriff auf professionell geführte Webplattformen oder Fachdatenbanken, die Fachwissen über relevante Produkte zur Verfügung stellen. Derartige Plattformen sollten von ausgewählten Fachexpert\*innen betrieben werden und einen Wissensstand abbilden, der an wissenschaftlichen Kriterien orientiert ist.

Für alle Expert\*innen besteht dabei kein Zweifel, dass der Erwerb der o.g. Fachkompetenzen, unabhängig davon, ob sie stärker wissens- oder methodenorientiert definiert werden, einer ständigen begleitenden Qualifizierung bedarf. So unterliegen sowohl Produkte auf dem Markt als auch deren Vertriebswege einem **schnellen Wandel**. Darin sehen die Expert\*innen eine zentrale Herausforderung bei der Vermittlung und dem Erwerb der o.g. Kompetenzen. Aus diesem Grund betonen sie, dass es für den einzelnen Beratenden äußerst schwer sei, sich einen derartigen Überblick immer wieder neu zu verschaffen. Daher kann diese Aufgabe kaum den einzelnen Berater\*innen aufgebürdet werden. In **der aktuellen Situation** sehen sich Berater\*innen zur Durchführung eigener Recherchen im Internet gezwungen oder sind auf Informationen aus ihrem professionellen Netzwerk angewiesen.

*B16: „... dann gehen wir entweder ins Internet und suchen oder fragen jemanden, der vielleicht mehr Ahnung davon hat, beispielsweise Kolleg\*innen aus der Wohnberatung, schauen bei Organisationen mit Ausstellungen oder danach, wer noch solche Informationen sammelt. (...) z. B. wo kann man solche Informationen, vielleicht sogar Erfahrungswerte, bekommen.“ (#00:40:36-8#)*

Da umfassende, zuverlässige und zugleich fachlich abgesicherte Informationsquellen fehlen, wird diese Art der Informationsbeschaffung als unzuverlässig, aufwendig und begrenzt betrachtet. Daher sehen viele Expert\*innen die Zurverfügungstellung entsprechender Informationen als eine kollektive und gesellschaftliche Aufgabe, die nicht in der Verantwortung einzelner Berater\*innen oder Beratungsstellen liegen darf.

Neben der Frage nach dem spezifischen Charakter der o.g. Kompetenz, befassen sich die befragten Expert\*innen ebenfalls mit geeigneten Wegen ihrer Vermittlung – insbesondere vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit des erworbenen Wissens. So betonen einige Befragte, dass es in der Technikberatung – neben dem stärker praxisorientierten Wissen über Produkte, Hersteller und deren Merkmale – ebenfalls wichtig sei, über ein **Grundverständnis von (digitaler) Technik, deren Gestaltung, Nutzung und Anpassung** zu verfügen. Dies impliziert,

dass Berater\*innen nicht nur über ein „Produkt- und Gerätewissen“, sondern auch über ein konzeptionelles Technologie-Wissen verfügen sollten. Diese Überlegung bedeutet zwar nicht, dass Berater\*innen mit allen Details der Technologien und ihrer Entwicklung vertraut sein müssen. Sie benötigen allerdings eine Grundvorstellung von den technologischen Grundbausteinen digitaler Technik sowie der nutzer\*innengerechten Gestaltung technischer Objekte und Anwendungen, um neue Entwicklungen auf dem Markt fachlich fundiert bewerten zu können.

Schließlich weisen die Expert\*innen darauf hin, dass Wohn- und Technikberater\*innen ein Grundverständnis zentraler Konzepte der baulichen und technischen Wohnraumanpassung verfügen sollten, etwa der Barrierefreiheit, der Ergonomie, der Bedarfe bei Pflege und wichtiger gestalterischer Ansätze, z. B. des Design for All.<sup>7</sup> Dabei sollten die Kompetenzen nicht ausschließlich theoretischer Art sein, sondern vielmehr einen engen Bezug zur Praxis haben. Entscheidend ist, dass Berater\*innen nicht nur **relevante Konzepte der Technikgestaltung kennen**, sondern ihr **Wissen im Wohn- und Versorgungskontext anwenden können**. Daher benötigen sie ein ganzheitliches konzeptionelles Verständnis der **Gestaltung des Wohnraums für verschiedene Zielgruppen**, z. B. Rollstuhlfahrer\*innen, Menschen mit Pflegebedarf, usw. Zugleich ist es wichtig, dass sie die Anpassung von Wohnräumen und deren (technischer) Ausstattung nicht nur anhand von Gesundheits- und Pflegebedarfen, sondern auch unter besonderer Betrachtung sozialer Konstellationen und Bedürfnisse analysieren können. Dazu gehört u.a. ein Grundverständnis familien- und generationengerechten Wohnens. Berater\*innen sollten beispielsweise in der Lage sein, Wohnkonzepte für verschiedene Bedarfs- und Lebensphasen zu entwickeln und zu erkennen, wie sie dieses Wissen in der individuellen Beratung anwenden können.

Vor dem Hintergrund des Neuheitscharakters der Technikberatung und des schnellen technologischen Wandels ist es aus Sicht der Expert\*innen ebenfalls wichtig, dass künftige Berater\*innen ein ausgeprägtes Grundinteresse an technischer Innovation haben. Sie beschreiben es als die Fähigkeit zur **Technikbegeisterung, als Freude am Experimentieren** und die **Motivation, sich auf ein durch hohe Dynamik gekennzeichnetes Beratungsfeld einzulassen**, in dem die Bereitschaft für die Suche nach neuen Lösungen zeitweise wichtiger sein kann, als das Bemühen darum, einen etablierten Stand des Wissens aufzubauen und zu tradieren.

*B19: „... ich kann nur jedem Wohnberater mitgeben, sich nicht nur um ... Barrierefreiheit, Baupläne und Krankheiten zu kümmern, sondern auch eine gewisse Experimentierfreude an den Tag zu legen, ... wenn es darum geht, Barrieren aufzulösen und Wände zu versetzen. Wohnberater sollten ... einerseits Erfahrungen haben, aber auch eine gewisse Experimentierfreudigkeit, um z. B. auch auf dem Consumer-Markt Lösungen zu finden. Vieles ist zu starr und die Starrheit, die ist der Situation nicht angemessen, da wir eine Entwicklungsgeschwindigkeit haben, die ...in Büchern oder auf Handzetteln nicht nachvollzogen werden kann.“ (#02:00:41-4#)*

---

<sup>7</sup> Unter der Bezeichnung Design for All verbirgt sich ein Design-Ansatz, der auch auf die Gestaltung von Technik angewandt werden kann. Zu seinen zentralen Prinzipien gehören: Gebrauchsfreundlichkeit, Anpassbarkeit, Nutzer\*innenorientierung, ästhetische Qualität und Marktorientierung. Im Zuge der Ratifizierung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen verpflichtete sich die Bundesrepublik Deutschland zur Realisierung eines Nationalen Aktionsplans, in dem auch das Design für Alle seinen Platz findet (Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales, 2011, S. 17). Weitere Informationen können auch der Webseite des Vereins „Design für Alle Deutschland“ entnommen werden (unter: <https://www.design-fuer-alle.de>).

Die o.g. persönlichen Fähigkeiten und Bereitschaften lassen sich als ein Bündel spezifischer **Selbst- und Sozialkompetenzen** definieren, zu denen neben dem Interesse an Technik und der Bereitschaft, sich auf neue Aufgaben einzulassen, auch die Fähigkeit gehört, den eigenen Tätigkeitsbereich im institutionellen Zusammenhang und in Kooperation mit anderen Akteur\*innen aktiv zu gestalten. Damit verbunden ist die Fähigkeit und Bereitschaft, das Thema Technikberatung in der jeweiligen Organisation zu verorten und weiterzuentwickeln.

*B5: „... da braucht es ... diverse Kompetenzen. Also grundsätzlich ... Interesse. Das wäre das Wichtigste. Ich umschreibe es immer gerne als Entdeckergeist. Es ist ein neues Themenfeld. Man klappt also nicht ein Buch auf und sagt "so mache ich das". (...) Das ist ...höchst individuell, weil es auch an die Organisation angepasst werden muss.“ (#00:52:55-5#)*

Neben einem **Grundinteresse an dem Thema** der Beratung und der **Fähigkeit, dieses Thema in Übereinstimmung mit den Zielen der Organisation zu entwickeln**, benennen die Befragte auch weitere Kompetenzen, wie etwa **Kreativität**.

*B5: „...es braucht ... eine kreative Lösungsfinderin, .. weil manchmal klingt eine Technologie sehr gut, aber sie muss beispielsweise auf die entsprechende Situation angepasst werden. Das merkt man manchmal an Kleinigkeiten; aber auch, weil z. B. das Budget nicht da ist. Dann kann man in der Technikberatung ... Technologien miteinander kombinieren und teilweise improvisieren, um mit diesem kleinen Budget trotzdem einen Mehrwert zu erzielen.“ (#00:52:55-5#)*

Zu den weiteren Kompetenzen, die als relevant betrachtet werden, gehören **Netzwerkkompetenzen**, d. h. Netzwerke zu erschließen, sie zu gründen, zu pflegen und in Abhängigkeit von den jeweiligen Aufgaben weiterzuentwickeln. Technikberater\*innen sollten – wie Wohnberater\*innen auch – einen Überblick über relevante Kooperationspartner\*innen haben, die Beratungs- und Versorgungsstrukturen ihrer Region kennen und in der Lage sein, geeignete Kooperationen zu initiieren und sie für die Weiterentwicklung ihrer Tätigkeit zu nutzen und zu gestalten.

### 3.1.1.2 Kompetenzbereich Technik und Lebenswelt: Lebensweltorientierte Integration von Technik

Während der oben genannte Kompetenzbereich sehr stark im Zusammenhang mit neuen digitalen Technologien als dem Gegenstand der (Technik-)Beratung zusammenhängt, benötigen Technikberater\*innen ebenfalls die **Kompetenz, einschätzen zu können, ob die Problemlösung, an der gemeinsam mit Ratsuchenden gearbeitet wird, auf eine technische Lösung hinausläuft**.

*B2: „Also..., ich würde dazu sagen, das ist ... die Herangehensweise. Man muss das Problem, das die Leute haben, verstanden haben und muss sich eine Idee dazu machen, welche Art von Lösung es sein kann und ob eine Technik-Lösung in Frage käme.“ (#00:12:30-7#)*

*B3: „Ich muss als Technikberater...in der Lage sein, das Problem zu erfassen, das Dringlichste, was derjenige hat, der...zu uns kommt und...auch zuhören können. (...) und ich brauche natürlich auch... ein technisches Verständnis dazu. Ich muss mir Dinge...vorstellen können und muss ...am Ende nicht gleich eine Lösung parat haben. (...) Man muss auch ein Verständnis haben, ...Optionen besprechen, ... Alternativen aufzeigen können. Man sollte auch keine voreiligen Schlussfolgerungen treffen, sondern eher selber nochmal drüber nachdenken und sich...vielleicht nochmal verabreden...“ (#00:06:48-5#)*

Die Kompetenz, **vorausschauend einschätzen zu können, ob eine technische Lösung sinnvoll ist**, sei es aufgrund von Einstellungen oder Fähigkeiten der ratsuchenden Person, basierend auf ihrer gesundheitlichen oder materiellen Lage, geht über das Fachwissen zu technischen Unterstützungsmöglichkeiten hinaus. Es geht vielmehr um einen **Kompetenzbereich, der mit dem Wissen und der Erfahrung zur Implementierung von Technik in bestehende Wohn- und Versorgungskontexte** verbunden ist. Eine darüber hinausgehende notwendige Kompetenz besteht darin, diese Einschätzung gegenüber Ratsuchenden (sensibel) zu vermitteln.

*B10: „...es geht um eine vorrausschauende Technikberatung. (...) ...die Person, die dafür ausgebildet ist, ...müsste eine gute Einschätzung haben, inwieweit eine zu beratende Person überhaupt...in dieser Hinsicht beraten werden will. Denn es kann ja sein, ...dass man für diese Person vorausschauend erkennt, sie wird bald...einen Wohnungswechsel vornehmen müssen... . (...) Wenn man das als Fachperson einschätzt..., dann ist es eine...hohe Kunst, diese Person sehr behutsam damit zu konfrontieren. Ich denke, auch...ein Gespür erstmal zu entwickeln, ... (...) den richtigen Zeitpunkt zu finden, wann ...es sinnvoll und zuträglich [ist], ein Problem anzusprechen...“ (#00:12:49-9#)*

Aufgrund der o.g. Anforderungen ist es für Berater\*innen wichtig, die **Lebenswelten ihrer Zielgruppen** zu kennen und typische Problemlagen zu verstehen, um auf potenzielle Krisensituationen vorbereitet zu sein. Wichtig ist aus Sicht der Befragten, dass Technikberater\*innen mit den Voraussetzungen der Implementierung von verschiedenen Technologien in die Wohn- und Lebenswelten Ratsuchender betraut sind. Dazu gehört auch die Kenntnis von Einflussfaktoren auf Technikakzeptanz, z. B. der biografischen, sozialen und ökonomischen Faktoren. Bei bestimmten Zielgruppen, z. B. älteren Menschen, gehört dazu die Kenntnis der Altersbilder, die im Zusammenhang mit Technik stehen. Neben gesellschaftlichen Altersbildern zählen allerdings auch individuelle Faktoren zum notwendigen Wissen der Berater\*innen, z. B. persönliche Motive, die sowohl bei der Gestaltung der Beratungsangebote als auch der Bildungsangebote für verschiedene Zielgruppen zu berücksichtigen sind.

*B7: „Zu Beginn...sind eher die sozialen, sozialpädagogischen Kompetenzen gefragt – und da gehört in Teilen auch die Biographiearbeit dazu - ...um herauszufinden, wie der Mensch in der Vergangenheit gelebt hat, welche Anforderungen...er an Wohnen [stellt], wie ist er bisher...mit technischer Unterstützung umgegangen...und...welche...Affinität zur Informationstechnologie besteht grundsätzlich.“ (#00:18:53-2#)*

Aus Sicht der Expert\*innen sind auch **Fachkenntnisse der besonderen Einschränkungen oder Erkrankungen** wichtig, die bei bestimmten Gruppen von Ratsuchenden typisch sind, etwa jener Erkrankungen, die zu einer Pflegebedürftigkeit oder einer Behinderung führen. Neben der Kenntnis von Erkrankungen und Behinderungen sollten Technikberater\*innen deren Auswirkungen auf den Lebensalltag kennen und mit typischen Formen ihrer Bewältigung vertraut sein. Ebenfalls wichtig ist das Wissen darum, wie sich bestimmte Erkrankungen und Behinderungen auf die Kompetenz zur Nutzung von Technik auswirken. Schließlich gehört dazu auch die Kompetenz, mit Ratsuchenden bedarfsgerecht zu kommunizieren.

*B1: „Man muss ein Grundverständnis haben von bestimmten Erkrankungen, wie z. B. Demenz... . Wenn man zu jemanden nach Hause geht, der kognitiv eingeschränkt ist, auch wenn der Angehörige da ist, braucht man...für dieses Klientel...eine besondere Kompetenz. (...) Also ich kann ja nicht den IT-Administrator so einfach zu jemanden mit einer Demenz in die Wohnung schicken, wenn der noch nie Kontakt damit hatte.“ (#00:14:47-5#)*

Dieses Wissen ist auch deshalb erforderlich, damit Technikberater\*innen einschätzen können, ob eine bestimmte technische Ausstattung sinnvoll eingesetzt werden oder nützlich sein kann.

*B20: „...dann wünsche ich mir...eine Verknüpfung von fachlich-technischen Kompetenzen mit pflegerischen Kompetenzen und vielleicht auch mit einer Erfahrung in dem Bereich, um zu beurteilen, ob das [technische Lösung] ...mittelfristig eine Chance auf Umsetzung hat. Also das ist das, ...eine fachlich-technische Kompetenz in dem Sinne, dass man auch einen Überblick voraussetzen darf.“ (#00:21:18-6#)*

### 3.1.1.3 Kompetenzbereich rechtliche Grundlagen und Finanzierung

Als einen weiteren wichtigen Baustein des Fachwissens der Technikberater\*innen betrachten die Expert\*innen das **Fachwissen über rechtliche Grundlagen, insbesondere zur Refinanzierung von Technik**. Dazu gehört die Grundkenntnis der Sozialgesetzbücher, insbesondere des SGB V, SGB IX, SGB XI und SGB XII, die Kenntnis zentraler (politischer) Akteure und Institutionen, die für die Weiterentwicklung gesetzlicher Grundlagen verantwortlich sind, sowie die Kompetenz und die Bereitschaft, sich neues Wissen in diesem Feld anzueignen.

Eine weitere als notwendig erachtete Kompetenz bildet die Fähigkeit, zwischen verschiedenen Interessen, insbesondere den Anliegen der Ratsuchenden und den Anforderungen der Kostenträger, zu vermitteln. Dafür ist nicht nur das Wissen über formale Wege der Antragstellung bedeutsam, sondern auch die Kompetenz zur Gestaltung der Kommunikation zwischen Ratsuchenden und verschiedenen Institutionen. Relevant ist dabei die Kenntnis formaler bzw. institutionalisierter Kommunikationswege sowie die Fähigkeit, förderrechtliche Zusammenhänge zu verstehen und sie in der Beratung entsprechend vermitteln zu können.

### 3.1.1.4 Kompetenzbereich Beratung unter besonderer Beachtung sozialer und ethischer Konflikte

Eine Kompetenz, die aus Sicht der Befragten als selbstverständlich und damit als Voraussetzung jeglicher Beratung gilt, ist die **Beratungskompetenz**.

*B7: „...was als Selbstverständlichkeit sicherlich gelten kann, was aber für die Struktur des Wohnberatungsangebots und insbesondere für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Wohnberatungsstellen von hoher Bedeutung ist, ist die hohe Beratungskompetenz der Mitarbeiter dort, die natürlich eine wichtige Grundlage für eine gelingende Beratung sein muss.“ (#00:07:54-2#)*

In Anbetracht der Erweiterung der Wohnberatung um Beratung zu assistiven digitalen Technologien gewinnt ein weiterer Bereich des Fachwissens an Bedeutung: Das Wissen um ethische Aspekte der Implementierung von Technik. Dieses Fachwissen berührt die Wohn- und Technikberatung insofern, da (digitale) Technik für die ratsuchende Person als auch ihre Unterstützungspersonen eine weitere und teilweise neue Quelle moralischer Konflikte darstellen kann. Die Expert\*innen heben daher **ethisch-rechtliche Grundlagen, wie etwa Grundlagen des Datenschutzes**, die Technikberater\*innen vertraut sein müssen, sowie **ethische Aspekte der Implementierung von Technik** als wichtige Bestandteile des Fachwissens der Berater\*innen hervor.

In der Technikberatung ist es wichtig, potenzielle ethische Konflikte, die im Zusammenhang mit der Einführung bestimmter Technologien und bestimmten Formen ihrer Nutzung stehen, zu kennen und sie in entsprechender Weise, d. h. in der Sprache Ratsuchender, ansprechen zu können. Bei der Implementierung von Technik kann es zu **ethischen Konflikten** kommen,

wenn beispielsweise zwischen Ratsuchenden und nahen Angehörigen gegensätzliche Vorstellungen von der Rolle der eingesetzten Technik oder ihrem Einsatzzweck bestehen. Aus Sicht der Befragten benötigen Technikberater\*innen daher nicht nur entsprechendes Wissen über derartige Konflikte, sondern auch die Kompetenz, in ethischen Konflikten vermitteln zu können. Hier nehmen Berater\*innen häufig eine Mediator\*innenrolle wahr, indem sie zwischen den Interessen Ratsuchender und den Interessen anderer Beteiligter vermitteln.

Die **Kompetenz zur Vermittlung zwischen Ratsuchenden und anderen Unterstützungspersonen** beruht meist auf der Kenntnis typischer Lebens- und Problemlagen bestimmter Personengruppen, z. B. Menschen mit Pflegebedarf, aber auch der Kenntnis von Herausforderungen, die beim Einsatz digitaler assistiver Technik im Alltag entstehen können. Das damit zusammenhängende Wissen umfasst daher auch ein Grundverständnis der verschiedenen **Wirkungen von Technik**, z. B. auf soziale Beziehungen, zu denen nicht nur die erwartbaren oder intendierten und als positiv wahrgenommenen Effekte des Einsatzes von Technik gehören, sondern auch unerwünschte Folgen von Technisierung des Alltags, die teilweise erst später im Nutzungsprozess entstehen. In den Befragungen weisen die Expert\*innen auf ethische Konflikte hin oder nennen konkrete Technologien, die durch Nutzer\*innen als kritisch oder als ambivalent wahrgenommen werden.

*B5: „...eine große Frage betrifft sehr häufig das Thema Ortungssysteme, bei dem das Wort Überwachung auftaucht. In der Regel sind es...ethische Kipp-Punkte...auf der einen Seite und...Fürsorge auf der anderen Seite. (...) Das zu moderieren, d. h. herauszufinden, welcher Bedarf besteht, ... darüber zu sprechen, ihn zu erfüllen aber auch festzustellen, ...was wiegt schwerer für die Person und... befähigen die Person, sich zu entscheiden, indem wir...Unterstützung geben, ...ist eine wichtige Aufgabe im Rahmen von Technikberatung.“ (#01:35:13-3#)*

Neben bestimmten Technologien, die das Risiko für moralische Konflikte erhöhen, zeigen die Expert\*innen typische Konflikte auf, wie etwa den Konflikt zwischen Unabhängigkeit und dem Verlust zwischenmenschlicher Kommunikation. Der Einsatz bestimmter Technologien kann sich auf soziale Rollen auswirken und etablierte Hilfsmuster tangieren; er kann Selbst- und Fremdbilder beeinflussen und die Identitäten von Personen verändern. Er wirkt sich zudem auf das Verhältnis zwischen menschlich geleisteter Unterstützung und technischer Hilfe aus, was die in sozialen Beziehungen die bestehenden Konstellationen von Abhängigkeit und Unabhängigkeit berühren kann und von einigen Ratsuchenden als erwünscht, von anderen dagegen als unerwünscht wahrgenommen werden kann.

*B10: „Was wir auch...mit Sorge...betrachtet haben, ist, dass sich die... Frequenz von sozialen Kontakten durch technische Installationen, die für mehr Sicherheit sorgen sollen, ...erheblich verringert. (...) Das könnte sogar zu erheblicher zusätzlicher Vereinsamung führen und das sollte man dabei auch immer mitbedenken. Von daher sollte diese Beratung...auch auf das Rollenverständnis beteiligter Personen sehr stark bezogen sein und beachten, wie weit sich möglicherweise Rollen verändern, natürlich auch die Rollen der betroffenen Personen selber.“ (#00:35:15-5#)*

Wohn- und Technikberater\*innen werden häufig in akuten Problemsituationen angefragt, in denen es zu **Interessenskonflikten** zwischen Ratsuchenden und ihrem sozialen Netzwerk kommen kann. Technik kann aufgrund ihrer verschiedenartigen Wirkungen auch die Machtverhältnisse in sozialen Beziehungen verändern und die Durchsetzung bestimmter Interessen begünstigen. Daher ist es wichtig, dass Berater\*innen eine professionelle, reflektierte Haltung in derartigen Situationen einnehmen können und auf ihre Vermittlungsrolle vorbereitet sind.

*B10: „...weil die unterschiedlichen Bedürfnisse und Interessen in solch einer akuten Situation natürlich aufeinanderprallen... Das sind erstmal Besorgnisse und Ängste der...betroffenen Person selber; natürlich auch von...Angehörigen oder...von Freunden, zu denen sehr enge Beziehungen bestehen. Also, das sind...unterschiedliche...Beurteilungsweisen und da kommen...aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven...schnell Konflikte zustande. Und das ist eine große Herausforderung, auf die dann die beratenden Personen vorbereitet werden müssen.“ (#00:18:23-6#)*

Um entsprechende Konfliktlösungen zu begleiten und zu unterstützen, benötigen sie zum einen **kognitive Kompetenzen**, wie etwa das Fachwissen über die Wirkungen von Technik, über die verschiedenen Formen der Bewältigung von Abhängigkeit sowie das Wissen über mögliche Formen der Gruppendynamik, die sich in akuten Krisensituationen entwickeln können. Für die Gestaltung der Vermittlung in Konfliktsituationen benötigen Berater\*innen allerdings auch **emotionale Kompetenzen**, ebenso wie ein hohes Maß an Ambiguitätstoleranz, die notwendig sind, um Klärungsprozesse unter den Bedingungen hoher emotionaler Belastung konstruktiv begleiten zu können.

*B10: „...ich glaube, dass das nicht nur eine ...kognitive Kompetenz ist, sondern es ist eben auch...eine ... emotionale Kompetenz, mit unterschiedlichen emotionalen Gemengelagen umzugehen. Und auch..., wenn es eine Technikberatung ist, ist es wichtig, über diese...technischen Fachkenntnisse hinaus... unglaublich starke psychologische, gruppendynamische Kenntnisse... zu haben.“ (#00:20:12-5#)*

Im Zusammenhang mit möglichen Konfliktsituationen machen einige Expert\*innen darauf aufmerksam, dass die Ursachen bestimmter Konflikte in der Vergangenheit liegen können. Eine akute Hilfesituation kann jedoch dazu führen, dass sie aktiviert oder verstärkt werden. Technikberatung, die Möglichkeiten technischer Unterstützung aufzeigt, kann zwar zur Entschärfung von Konflikten beitragen, indem etwa bestimmte menschliche Unterstützungsformen durch Technik ersetzt werden. Sie kann aber auch ein Anlass zur Aktivierung derartiger Konflikte sein, etwa dann, wenn gegensätzliche Erwartungen an Reziprozität bestehen.

*B10: „Da können ganz erhebliche... Meinungsverschiedenheiten auftreten und unter psychologischen Gesichtspunkten können Konflikte aktiviert werden, die über Jahre vielleicht nur – sagen wir mal – wie einen Schwellbrand darstellten, aber niemals aufbrachen und nicht wirklich thematisiert wurden. Und dann können plötzlich weit zurückliegende Konflikte, z. B. zwischen Eltern und Kindern, aber auch zwischen Eheleuten, ... ganz akut werden. ... Und dann bedarf es in der Tat einer ausgesprochen... hohen Kompetenz damit umzugehen und da beratend tätig zu werden.“ (#00:31:49-9#)*

Der Einsatz assistiver digitaler Technik kann verschiedene Wirkungen auf soziale Beziehungen haben. Er kann beispielsweise entlastend wirken, indem Technik die Ausführung bestimmter Tätigkeiten übernimmt oder unterstützt. Dadurch entstehen Potenziale für die Entschärfung von Konflikten, weil Sorgepersonen weniger Unterstützung leisten müssen. Der Ersatz menschlicher Hilfen durch Technik kann jedoch auch zur Veränderung tradierter Rollenvorstellungen führen. Übernehmen etwa sorgende Angehörige neue Aufgaben, z. B. im Hinblick auf die Bedienung von Technik, können sie damit eine Zunahme von Deutungsmacht gewinnen, die seitens Ratsuchender als eine neue Form der Abhängigkeit erlebt wird. Die Übernahme bestimmter Unterstützungsaufgaben durch Technik kann durch Sorgepersonen jedoch auch als Entwertung ihres Engagements wahrgenommen werden, z. B. wenn ihre Hilfe nicht mehr gebraucht wird. Einige Veränderungen werden den Nutzer\*innen von Technik erst zeitversetzt bewusst, daher ist es wichtig, dass Technikberater\*innen auch die sozialen Folgen der Nutzung digitaler assistiver Technik kennen und sie in der Beratung behutsam thematisieren können.

*B10: „Das können z. B. betreuende Kinder oder... Freunde sein, die sich bisher sehr engagiert haben, das als ihre Aufgabe...und auch als sinnstiftend erlebt haben – dass die plötzlich den Eindruck gewinnen, wir sind möglicherweise gar nicht mehr so gefordert. Es kann sein, dass das im Rollenverständnis von betreuenden Personen eine große Verunsicherung mit sich bringt.“ (#00:32:51-4#)*

Aus den genannten Gründen können Anlässe, die zu einer Wohn- und/oder Technikberatung führen, auch den **Bedarf einer psychosozialen Beratung** aufzeigen. Berater\*innen sollten in derartigen Situationen vermittelnd tätig sein. Zugleich ist jedoch zu prüfen, ob eine externe professionelle Unterstützung notwendig ist.

Ethisch-moralische, technikbezogene oder soziale Konflikte sollten professionellen Technikberater\*innen nicht nur bekannt sein. Vielmehr benötigen sie auch eine **spezifische pädagogisch-kommunikative Kompetenz** sowie eine hohe Sensibilität für zwischenmenschliche Beziehungen, um in der Lage zu sein, derartige Konflikte auf eine Weise anzusprechen, die nicht zur Gefährdung bestehender sozialer Unterstützungsbeziehungen führt.

*B20: „Aus meiner Sicht gehört auf jeden Fall eine pädagogische Kompetenz dazu. (...) Ich glaube schon, dass dazu eine Art Anleitungaspekt und auch ein...Fingerspitzengefühl für diese Situation und für...mein Gegenüber gehört. Das würde ich schon für notwendig erachten.“ (#00:39:20-0#)*

Wie oben bereits dargestellt, zählen zu den erforderlichen Kompetenzen auch **soziale sowie kommunikative Kompetenzen**. Es ist wichtig, die Beratung als einen sozialen Interaktionsprozess zu verstehen, für dessen Gestaltung die Fähigkeit und Bereitschaft vorhanden sein muss, verschiedene – auch gegensätzliche Perspektiven – zu erkennen, darin jedoch die Sicht der Ratsuchenden zu erfassen und sie im Beratungsprozess prioritär zu berücksichtigen.

*B3: „...um...auf die Kompetenzen der Berater zurückzugreifen: Man sollte...auch mit Menschen umgehen können und auch mit ihnen gemeinsam das besprechen, also... es geht immer darum... zu sehen, was dem Klienten, dem Menschen wichtig ist, der...vor mir sitzt.“ (#00:06:48-5#)*

Soziale und kommunikative Kompetenzen sind wichtig, weil es nicht nur um die Integration von Technik in die baulich-materielle, sondern insbesondere in die soziale Lebenswelt der Ratsuchenden geht.

*B5: „...sehr hohe soziale und kommunikative Fähigkeiten. ...es ist zwar eine Technologieberatung, aber sie hat immer sozusagen Menschen im Fokus.“ (#00:55:41-0#)*

Darüber hinaus muss die Kommunikation individuell gestaltet werden. Dies erfordert die Fähigkeit, die Bedarfe, Bedürfnisse und Präferenzen Ratsuchender individuell zu erfassen, ebenso wie deren Möglichkeiten zur Mitgestaltung der Kommunikation. Berater\*innen müssen in der Lage sein, diese Möglichkeiten zu erkennen und Ratsuchende in Entscheidungsprozesse einzubeziehen, auch unter der Berücksichtigung der sich daraus ergebenden Dynamik der Entscheidungssituation.

*B10: „...diese Kommunikationskompetenz ist auch deswegen ganz wichtig, weil mit unterschiedlichen Menschen sehr unterschiedlich kommuniziert werden muss... . (...) d. h. mit unterschiedlichen Personen, unterschiedlichen Erwartungen und Bedürfnissen, mit denen sachgerecht und personengerecht zu kommunizieren...und...die Fähigkeit...mit einer Gruppendynamik, die sich dann oft entwickelt...kommunikativ umzugehen.“ (#00:17:51-8#)*

### 3.1.1.5 Kompetenzbereich Technikaneignung

Schließlich sind **kommunikativ-didaktische Kompetenzen** wichtig, damit Berater\*innen die Funktionsweise technischer Anwendungen verständlich darstellen und auch komplexe Zusammenhänge in einfacher Sprache erläutern können. Als komplex gelten allerdings nicht nur die Funktionsweisen technischer Systeme, sondern auch die Grundlagen der Finanzierung von Technik, die in der Beratung ebenfalls erläutert werden müssen. Für beide Themenbereiche müssen Berater\*innen eine geeignete Sprache finden und in der Lage sein, bestimmte Zusammenhänge im Dialog nachvollziehbar erklären zu können.

Bei der Erläuterung der Funktionsweisen digitaler Technik bewegen sich Berater\*innen nah am Feld der **Vermittlung von Digitalkompetenz**. Auch wenn es in der Beratung um assistive und nicht etwa digitale Alltagstechnologien geht, besteht bei Menschen ohne umfassende Erfahrungen mit digitaler Technik die Herausforderung, ihnen auch einige Grundinformationen – zumindest im geringen Umfang – zu vermitteln. Die befragten Expert\*innen zeigen dabei viele Beispiele auf, wie Beratungsgespräche konstruktiv gestaltet werden können. Für einige Interviewpersonen ist es dabei wichtig, an das Verständnis von Technik und die Technikerfahrungen der jeweiligen (Technik-)Generation anzuknüpfen. Bei einige Personengruppen kann es wiederum hilfreich sein, stereotype Vorstellungen, etwa negative Altersbilder, in Frage zu stellen, um Menschen zu einer offenen Auseinandersetzung mit neuen Formen technischer Unterstützung zu bewegen.

*B19: „...wichtig ist, die Menschen mitzunehmen. Es gibt z. B. unter Älteren die Meinung, dass sie sich selber für technikfeindlich halten. ...das ist ja auch ein Stereotyp. Was ich immer noch mache, wenn ich Senioren gegenüber sitze - ...ich nehme sie mit in ihre Küche. (...) Es ist wichtig, die Menschen in ihrem Erfahrungsschatz abzuholen und klarzumachen, wie viel Technik sie schon nutzen...“ (#02:10:56-9#)*

Dieses Beispiel zeigt, dass es in der Technikberatung didaktischer Überlegungen zur individuellen Gestaltung von Beratungsgesprächen bedarf. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, benötigen Wohn- und Technikberater\*innen eine Reihe weiterer Sozialkompetenzen, wie **Geduld, Verständnis und Empathie**. Sie sind zum einen deshalb wichtig, weil sich Berater\*innen in der privaten Welt der Ratsuchenden bewegen und mit sensiblen, persönlichen Fragen und Problemen betraut werden. Zugleich stehen sie vor der Aufgabe, über Technik aufzuklären, d. h. über einen Gegenstandsbereich, der auch zu Ängsten führen kann.

*B18: „Man muss...sehr vorsichtig sein, um klarzumachen, dass es eine Unterstützung und Hilfe ist und nicht eine Bedrohung darstellt und auch nicht eine Tendenz: „Wir wollen uns nicht mehr um Dich kümmern“ oder Ähnliches vermitteln soll.“ (#00:33:43-4#) (...) Es muss jemand sein, wie...in der klassischen Wohnberatung auch, jemand, der mit Empathie und Geduld und Verständnis für die Menschen an die Sache herangeht, sich die Gesamtsituation anschaut und sich...individuelle Lösungen überlegt...“ (#00:42:10-8#)*

Im Hinblick auf die Vermittlung einer gewissen Digitalkompetenz unterstreichen die befragten Expert\*innen unterschiedliche Ebenen bzw. Facetten dieser Aufgabe und befassen sich mit verschiedenen Einzelkompetenzen, die sie als besonders wichtig erachten. Dazu zählt die **Kompetenz zur Analyse und zur kritischen Reflexion digitaler Medien und Werkzeuge**. Einige Befragte betrachten diese Kompetenz als Voraussetzung einer verantwortungsvollen Gestaltung von Technikberatung im Sinne eines Beitrags zur ethisch fundierten Technisierung von Lebenswelten vulnerabler Personengruppen. Andere sehen deren Bedeutung im instituti-

onellen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang und betonen die Bedeutung einer professionellen Haltung, die wichtig ist, um gesamtgesellschaftliche Technisierung in reflektierter Weise – mit der Unterstützung der Technikberatung – zu gestalten. Dabei grenzen die Befragten Expert\*innen die Analyse- und Reflexionskompetenz, die das kritische Element der Reflexion digitaler Praxis beinhaltet, von einer teilweise noch verbreiteten „**Technik-Skepsis**“ unter **Berater\*innen** ab. Den Ursprung der Technik-Skepsis führen einige auf die disziplinspezifische Herkunft der Berater\*innen (meist aus sozialen Berufen) und deren Zugehörigkeit zu einer bestimmten Technikgeneration zurück. Die Expert\*innen gehen jedoch davon aus, dass die in Teilen der Beratungslandschaft noch vorhandene Technik-Skepsis einer Technik-Offenheit weichen wird, die u.a. auch das Ergebnis eines Generationenwandels unter den Professionellen sein dürfte. Kritische Aussagen im Zusammenhang mit Technisierung dürften aus Sicht der Befragten jedoch keinesfalls mit einer pauschalen Ablehnung digitaler Technologien gleichgesetzt werden, sondern können immer auch Ausdruck eines bewussten kritischen und reflektierten Beratungshandelns sein, das auch in der Zukunft als erforderlich betrachtet wird. Die Entwicklung einer reflektierten und kritischen Position zur technischen Unterstützung sehen einige Expert\*innen gar als notwendige Kompetenz der Berater\*innen, die davor schützen soll, technische Lösungen ohne Prüfung der praktischen Voraussetzungen anzuraten.

*B2: „...Wohnberater sind den neuen Technikthemen einerseits aufgeschlossen, andererseits aber auch mit einer gewissen Skepsis und Scheu verbunden, teilweise auch, weil es...nicht...zum vererbten Fachwissen [gehört]... . Und komplexe technische Lösungen gehen zum Teil...weit...auseinander. (...) ...das ist nicht unbedingt die Kernkompetenz von Wohnberatern ... . Da tut man sich schwer, selbiges zu beraten, mit Überzeugung, d. h. mit einem lösungsorientierten Ansatz, ...wo Technik hilfreiche Lösungen bieten könnte.“ (#00:09:24-7#)*

Zusammenfassend betrachtet, lassen sich verschiedenartige Kompetenzen benennen, die seitens der befragten Expert\*innen für die Durchführung von Technikberatung als erforderlich gelten. Sie können als Bestandteile eines künftigen Kompetenzmodells bzw. -profils der Technikberatung als Baustein der Wohnberatung betrachtet werden. Neben Fachkompetenzen, die in Form von spezifischen Fachkenntnissen, Methoden- und Sozialkompetenzen hervorgehoben wurden, bilden auch bestimmte Haltungen einen wichtigen Kern professioneller Technik- wie auch Wohnberatung. Obwohl sie mit den bereits dargestellten Kompetenzen eng verbunden sind, wurden sie im Rahmen dieses Berichtes in einer eigenen Kategorie zusammengefasst. Ihrer Beschreibung ist das nachfolgende Kapitel „Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung“ gewidmet.

### **3.1.2 Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung**

Zu dieser Hauptkategorie gehören gemeinsame Grundhaltungen und Handlungsmaximen, die im Zusammenhang mit den Kompetenzen der Berater\*innen stehen und die professionsethische Basis ihres Beratungshandelns bilden (sollen). Geht es um Haltungen und Handlungsmaximen, die für die Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung leitend sein sollen, zeichnet sich unter den befragten Expert\*innen ein recht hoher Konsens ab. Sie messen der Entwicklung gemeinsamer Grundhaltungen und Handlungsmaximen zugleich einen hohen Stellenwert bei, da sie sie als Voraussetzung des praktischen Beratungshandelns sowie der Ausgestaltung einer institutionellen Rolle von Technikberatung betrachten. Daher betonen

sie, dass es in der Technikberatung einer **Klärung des eigenen Selbstverständnisses** bedarf. Dieses Selbstverständnis sollte sich auch im Leitbild der Technikberatung spiegeln und in der Öffentlichkeitsarbeit erkennbar sein.

*B10: „...ich denke, dass diese Einrichtungen [d. h. die Wohn- und Technikberatungsstellen] auf jeden Fall ihr Selbstverständnis klären [müssen], ...auch weil sie...einen technischen Beratungsauftrag haben. ...sie sollten sich über diesen technischen Beratungsauftrag sehr, sehr genau im Klaren sein. (...) ...wenn sie das geklärt haben, ...kommen sie auch zu einem...Verständnis von Technik, sozusagen einer Alltagsphilosophie der Technik, und...dann sollten sie das vielleicht nochmal... in einem Diskurs... überprüfen. Ich glaube, sie sollten aber mit einem geklärten Selbstverständnis an die Öffentlichkeit... gehen und hier ein professionelles Verständnis der Technik, ihrer Möglichkeiten und auch ihrer Grenzen kommunizieren – und...zwar nicht in Form eines blinden, ... euphorischen Technikverständnisses im Sinne der bloßen Anpreisung, ...sondern...orientiert am Gemeinwohl und primär am Wohl der...zu beratenden Menschen. Das sollte...eine Leitvorstellung sein...“ (#00:55:33-2#)*

Ein gemeinsames Selbstverständnis wird nicht nur als ein Leitprinzip der Öffentlichkeitsarbeit, d. h. der Kommunikation nach außen, betrachtet, sondern gilt auch als ein **verbindendes Element des gemeinsamen Handelns** und der Kommunikation nach innen. Seine Bedeutung erwächst zudem aus dem Anliegen, der praktischen Beratungstätigkeit einen normativen bzw. wertorientierten Rahmen zu geben.

*B10: „...es ist ganz wichtig, weil es die Zusammenarbeit in so einem Verbund auch verbessert und das Zusammengehörigkeitsgefühl stärkt. Ich glaube, eine gute Beratung, ...wird auch motiviert geschehen, wenn man ein gemeinsames Verständnis hat. Das ist schwer herzustellen. Spielräume, d. h. ...persönliche Schwerpunkte, sollten auch immer da sein. Aber ich glaube schon, dass das Gefühl: „Wir ziehen eigentlich an einem...Strang“ ...wäre auch wichtig für die Effektivität.“ (#01:00:43-8#)*

Neben der Betonung der allgemeinen Notwendigkeit, ein solches Selbstverständnis zu entwickeln, bringen die Expert\*innen einige Ansatzpunkte sowie konkrete Elemente ein, die aus ihrer Sicht das Selbstverständnis der Technikberatung als Baustein der Wohnberatung konstituieren sollten. Dabei orientieren sie sich an bestimmten Leitbildern, die sie mit der Technikberatung als neue Aufgabe der Wohnberatung verbinden. Einige der genannten Grundhaltungen prägen bereits heute das Beratungshandeln der Wohnberater\*innen. In den Interviews werden sie daher im Hinblick auf Technikberatung ergänzt, erweitert und zum Teil legitimiert.

### 3.1.2.1 Handlungsprinzip Neutralität

Als ein Leitprinzip, das für die Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen und die Technikberatung im Allgemeinen von zentraler Bedeutung ist, gilt aus Sicht aller einbezogenen Expert\*innen das Prinzip der **Neutralität**. In ihren vielfältigen Beiträgen zu diesem Thema bringen die Befragten verschiedene Definitionen von Neutralität ein und grenzen sie – meist unter Zuhilfenahme konkreter Beispiele – von fehlender Neutralität ab.

Ein stark geteiltes Verständnis von Neutralität beruht auf der (finanziellen sowie ideellen) **Unabhängigkeit der Technikberatung von den Interessen bestimmter Dritter**. Dazu sind Beratungsstellen in kommunaler Trägerschaft und der Trägerschaft der Wohlfahrtsverbände verpflichtet. Darunter verstehen die Befragten meist die Unabhängigkeit von wirtschaftlichen Interessen der Technikhersteller sowie den ökonomischen Interessen der Sozialversicherungsträger, die sich etwa durch den Einsatz von Technik eine möglichst umfassende Ausschöpfung

von Einsparpotenzialen versprechen. Daher betonen die meisten Expert\*innen, dass Technikberatung **grundsätzlich unabhängig von wirtschaftlichen bzw. ökonomischen Interessen** sein sollte, auch von den Bestrebungen, technische Innovationen und deren Vermarktung als wichtige Treiber volkswirtschaftlicher Entwicklung zu fördern.

*B10: „...unsere Gesellschaft ist sehr programmiert auf die immer weitere...Entwicklung von Technik und die damit verbundenen wirtschaftlichen Gewinne. Eine solche Gesellschaft hat sich...soz. in eine Art babylonische Gefangenschaft versetzt. Sie muss hinter diesem Wagen sozusagen herziehen... Die Unabhängigkeit – und das wäre mir wichtig – der Wohn- und der Technikberatung sollte darin bestehen, sich nicht als...Exekutivorgan eines großen wirtschaftlichen Komplexes der Technikentwicklung zu verstehen, sondern als eine Art Exekutivorgan der Person, die ihr Leben bestmöglich gestalten möchte. ... und die Politik, die Technikberatung und auch entsprechende Agenturen, die sich bilden, fördern will, die darf nicht darüber hinwegsehen, dass es hier um die Bedürfnisse von Menschen geht und nicht um die Technikentwicklung selber.“ (#01:02:47-7#)*

Im Zusammenhang mit der Wahrung von Neutralität wird die **Unabhängigkeit von Produktherstellern** nicht nur als ein zentrales Leitprinzip der Technikberatung betrachtet, sondern zugleich als eine besondere Herausforderung, die darin besteht, eine klare Trennlinie zwischen Informationsvermittlung und Beeinflussung herzustellen. Trotz der Schwierigkeiten, absolute Unabhängigkeit auf allen denkbaren Ebenen herzustellen, gilt Neutralität als unverzichtbar, u.a. weil sie für die Vertrauensbildung entscheidend ist und damit als eine zentrale Voraussetzung erfolgreicher Technikberatung verstanden werden muss.

*B6: „Ein Punkt, ...der wirklich sehr elementar ist, auch für das Vertrauen der Bürger, ist, dass es unabhängig ist und nicht irgendwo...ein Konzern dahinter steht, der seine Produkte vermarkten will... so was wie Vertrauen - ...das darf man...nicht aufs Spiel setzen, weil Vertrauen...sowohl im Banking wichtig ist, ... aber auch in der Beratung. ...sonst...traut man diesen Institutionen nicht mehr... Also, es ist...aus meiner Sicht wichtig, den Nutzer...in den Fokus zu setzen...“ (#00:10:31-1#)*

Wie oben bereits dargestellt, beinhaltet Neutralität aus Sicht der Befragten nicht nur die **Unabhängigkeit von Unternehmen**, die bestimmte Produkte herstellen, sondern auch die **Unabhängigkeit von den Interessen der Kostenträger** der Wohn- und Technikberatung. Da die Wohnberatung von der finanziellen Förderung der Pflegekassen, Kommunen und Wohlfahrtsverbände abhängig ist, kann letztere Form der Unabhängigkeit letztendlich nur ideeller Natur sein. Um jedoch die Unabhängigkeit von den Interessen der Trägerorganisationen praktisch umzusetzen, muss sich Technikberatung zwingend auf eine eigene professionelle Haltung stützen.

*B1: „... wichtig ist, dass es eine unabhängige Technikberatung sein muss, eine neutrale. D. h. nicht von den Krankenkassen „gesteuert“ oder von Anbietern von Smart Home-Lösungen oder AAL-Anbietern, sondern unabhängig. Und deshalb ist die Anbindung an die Wohnberatung...sehr gut und sehr wichtig..., weil dann kann man...sagen: die sind unabhängig, an die könnt ihr Euch hinwenden, die verfolgen keine finanziellen Interessen.“ (#00:03:38-0#)*

Da Wohn- und Technikberater\*innen in der Regel mehr oder weniger große Netzwerke und Kooperationen mit verschiedenen Akteur\*innen und Organisationen pflegen, ist das Risiko der Neutralitätsverletzung ständig omnipräsent. Daher ist es aus Sicht der Expert\*innen wichtig, geeignete Vorkehrungen für die nachhaltige Sicherung der Neutralität zu treffen und Strukturen zu entwickeln, die eine Art interne Selbstkontrolle übernehmen und zugleich in der Lage sind, den Umgang mit Neutralität konzeptionell weiterzuentwickeln. So gilt die in Nordrhein-

Westfalen vorhandene **Koordinationsstelle der Wohnberatung** als Beispiel einer Struktur, die nicht nur als Garant für die Gewährleistung von Neutralität gilt, sondern zugleich als Einrichtung, die der Sicherung gleicher und zugleich hoher Qualität der Wohnberatung dient. Eine vergleichbare Aufgabe wird demnach auch für Technikberatung als wichtig erachtet.

*B7: „... neutrale Beratung ist...hier von ganz besonderer Bedeutung, da anbieterorientierte Beratung, die wir ja auch im Pflegekontext und natürlich im Kontext der Anbieter von Bauleistungen und auch natürlich von Technik und von Hilfsmitteln haben, ist logischerweise immer interessenorientiert. (...) ... vor diesem Hintergrund...haben...wir eine Koordinierung, die natürlich dazu beiträgt, dass diese Neutralitätsaspekte...stärker in den Fokus genommen werden. Und ich bin grundsätzlich davon überzeugt, dass wir mit der Struktur...in NRW...in dieser Hinsicht eine gute Struktur haben...alles, was...Beratung angeht, sollte aus meiner Sicht diesen Neutralitätsaspekt haben.“ (#00:33:27-5#)*

Obwohl das Prinzip der Neutralität von allen Expert\*innen einvernehmlich als ein entscheidendes Qualitätsmerkmal der Wohn- und Technikberatung betrachtet wird, bestehen unterschiedliche **Ansichten darüber, auf welche Weise bzw. durch welche konkreten Maßnahmen die gebotene Unabhängigkeit konkret gewährleistet werden soll**. Dazu gehört etwa die Frage, ob Unabhängigkeit ausschließlich finanziell hergestellt werden muss oder sie auch die **Ebene der Kooperation** betrifft. So kann aus Sicht einiger Expert\*innen ein als erforderlich erachtetes Maß an Neutralität bereits dann gefährdet sein, wenn Wohn- und Technikberatungsstellen mit Herstellern von Produkten kooperieren.

*B16: „Für uns ist unheimlich wichtig die Neutralität, dass wir nicht mit Firmen, Anbietern oder anderen bevorzugt zusammenarbeiten, sondern dass wir immer im Sinne der Menschen denken und möglichst auch handeln.“ (#00:01:42-6#)*

Aus dieser Sicht stellt die direkte Zusammenarbeit mit Anbietern von Technik ein Risiko für die Verletzung von Neutralität dar, während das Ausbleiben der Kooperation die Wahrscheinlichkeit reduziert, bestimmte Hersteller oder Dienstleister an Ratsuchende zu empfehlen.

Neben der Herstellung von Unabhängigkeit auf der Finanzierungs- und Kooperationsebene, wird Neutralität auch als **Ausdruck eines spezifischen Vorgehens in der Beratung** betrachtet, das z. B. daran erkennbar ist, dass Berater\*innen keine Informationen über die Hersteller von Produkten vermitteln. Der Verzicht auf jegliche Information über Hersteller beruht auf einem Beratungsverständnis, das darin besteht, Ratsuchenden relevante Informationen über technische Lösungen, Konzepte, Anwendungen oder Ideen zu vermitteln, ohne konkrete Anbieter zu benennen. Bei einem derartigen Beratungsergebnis stehen Ratsuchende vor der Aufgabe, die Suche nach weiterführenden Informationen eigenständig durchzuführen, während sie durch die Berater\*innen allenfalls auf verfügbare Recherche- oder Vertriebsquellen aufmerksam gemacht werden könnten.

Dieses Verständnis von Neutralität wird von den Expert\*innen aus verschiedenen Perspektiven reflektiert und unter Berücksichtigung verschiedener Kriterien, wie z. B. der Zumutbarkeit (für Ratsuchende), der digitalen Spaltung bis hin zur professionellen Verantwortung diskutiert. Im Hinblick auf die **Zumutbarkeit** weisen die Expert\*innen darauf hin, dass es für digitale assistive Technologien keine vollständigen Markt- bzw. Informationsübersichten gibt. Eine Informationsbeschaffung durch Ratsuchende kann sich demzufolge als langwierig und damit als belastend herausstellen und zugleich dazu führen, dass sie Produkte von Anbietern auswählen, die sich durch ein besonders aggressives Marketing auszeichnen. Neben dem Recht der

Ratsuchenden auf Schutz in ihrer Rolle als Verbraucher\*innen heben die Expert\*innen auch die akute Hilfssituation hervor, in der sich die meisten Ratsuchenden zum Zeitpunkt der Beratung befinden. Sie zwingt sie meist zum schnellen Handeln, das – auch unter Berücksichtigung ungleicher Digitalkompetenz und technischer Ausstattung – die **Tendenz zur digitalen Spaltung** verstärken würde. Eine gute Ausstattung mit digitaler assistiver Technik würde sich auf diesem Wege zum Privileg jener Ratsuchenden entwickeln, die über hohe Digitalkompetenz oder ein Unterstützungsnetzwerk verfügen, das ihnen bei der Auswahl und der Beschaffung von Technik behilflich ist. Vor dem Hintergrund der (ungewollten) Benachteiligung befassen sich einige Expert\*innen mit der Frage, ob eine solche Haltung zur Neutralität gar als **Verweigerung professioneller Hilfe** oder eines gerechten und transparenten Zugangs zu Informationen interpretiert werden müsste.

Aus diesen Gründen befassen sich viele Expert\*innen mit der Suche nach Lösungen, die ein neutrales, unabhängiges Beratungshandeln mit der Zurverfügungstellung von Informationen über Hersteller von Produkten vereinen könnten. Einige Befragte sehen die Lösung in einem Neutralitätsverständnis, das darauf beruht, **Produkte bzw. Angebote unterschiedlicher Hersteller** zu präsentieren. Einige Expert\*innen betrachten auch feste Kooperationen mit mehreren Herstellern nicht als Verletzung der Neutralität, solange Berater\*innen eine neutrale, unabhängige Haltung zu den Anbietern von Technik wahren.

*B8: „...Entweder ist die Ausstattung bei der Beratungsstelle vorhanden oder mit mehreren Firmen vor Ort [besteht] eine Art Vereinbarung..., dass jemand...kommen und sich etwas anschauen und ausprobieren kann – und das vielleicht auch mit zwei oder drei [Produkten], sodass wirklich auch wieder die Neutralität gewahrt ist.“ (#00:32:30-9#)*

In Anbetracht eines für digitale assistive Technologien intransparenten Marktes schlagen einige Expert\*innen vor, die Verletzung von Neutralität erst daran festzumachen, wenn Berater\*innen eine explizite **Bevorzugung bestimmter Produkte oder Anbieter** vornehmen. Eine Bevorzugung kann sich darin äußern, dass über Produkte bestimmter Hersteller exklusiv oder begünstigend informiert wird bzw. wenn Berater\*innen gar Empfehlungen bestimmter Produkte oder Hersteller vornehmen.

Eine besondere Herausforderung, Unabhängigkeit im mehrdimensionalen Sinne herzustellen, sehen die Expert\*innen bei verschiedenen Formen der Präsentation von Produkten, z. B. im Rahmen von Ausstellungen oder Musterwohnungen, bei der Ausleihe von Geräten oder bei anderen Formen der bildlichen Präsentation. Daher unterstreichen einige Befragte die Notwendigkeit einer **neutralitätswahrenden Vorgehensweise** in der Beratung, nach der es keinesfalls darum gehen darf, konkrete Hersteller oder Produkte bereits zu Beginn eines Gesprächs zu benennen, sondern sie erst nach einer erfolgten Beratung, in der verschiedene Formen technischer Unterstützung besprochen wurden, zu präsentieren. Geht es etwa um audiovisuelle Präsentationen, z. B. in Form von Erklärvideos, können Geräte ohne die Marke des Herstellers dargeboten werden. Technische Systeme oder gar Produkte sollten aus Sicht der Expert\*innen zwar zur beispielhaften Visualisierung bestimmter Lösungen dargestellt werden, allerdings erst dann, nachdem Bedarfe, Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen – inkl. der vorhandenen Ressourcen und Grenzen, z. B. der Akzeptanz bestimmter Lösungen – der Ratsuchenden eruiert wurden. Nützlich für die Annäherung an eine individuell passende Lösung könnte ein strukturierter Fragebogen sein, der die Berater\*innen dabei unterstützt, das

Beratungshandeln an der Erfassung der Gesamtsituation der ratsuchenden Person auszurichten und nicht etwa an verfügbaren Geräten, die etwa einer Beratungsstelle zur Verfügung stehen.

*B13: „Wie kann eine solche Kooperation ausgestaltet werden, ohne dass Neutralität und die Glaubwürdigkeit der Technikberatung gefährdet wird? Wichtig ist, dass nicht alles von einer Firma kommt. ...und wenn man diese Hinleitung macht, wenn man den Kunden so qualifiziert über indirekte Fragen und nicht schon mit Bildern zu bestimmten Geräten beginnt, sind die...ersten Schritte getan. Bilder und Technologien sollten immer ohne Marke gezeigt werden und wenn man nicht von allem immer zwei Dinge haben kann..., da hilft nur Kommunikation.“ (#02:21:33-0#)*

Sind bei audiovisueller Präsentation grundsätzlich die Möglichkeiten der Vorstellung einer großen Anzahl unterschiedlicher Hersteller erfüllt, stellt sich die Frage nach der Gewährleistung von Neutralität anders dar, wenn Geräte – etwa für Ausstellungen, Musterwohnungen oder Ausleihe – angeschafft werden müssen. Aufgrund fehlender Markttransparenz und begrenzter finanzieller Ressourcen sind Wohn- und Technikberatungsstellen gezwungen, eine gewisse Auswahl konkreter Geräte zu treffen. Aus Sicht einiger Expert\*innen kann daher die – sowohl willkürlich oder an bestimmten quantitativen (z. B. Preis) oder qualitativen (z. B. Robustheit) Kriterien getroffene – Auswahl der Anschaffungen zur Verletzung von Neutralität führen. Während einige Befragte allein die Auswahl bestimmter Produkte als eine Bevorzugung betrachten, machen andere Befragte die Beeinträchtigung von Neutralität davon abhängig, wie die Technik konkret dargestellt wird. Darunter verstehen sie die Form der Technikpräsentation, d. h. die Art und Weise, wie über die in einer Ausstellung zur Verfügung gestellten Produkte informiert wird und wie sich die Berater\*innen zu den jeweiligen Geräten, Herstellern und Anbietern verhalten. So ist es wichtig, dass in allen Formen der Präsentation keinesfalls bestimmte Geräte hervorheben werden dürfen. Darüber hinaus sollte es zu jeder Art eines Produktes Informationen über alternative Hersteller geben. Schließlich darf in der Beratung keinesfalls vermittelt werden, dass Berater\*innen bestimmte Anbieter favorisieren. Es ist wichtig, die verfügbaren Produkte sachlich vorzustellen, um deren Funktionen zu erläutern, nicht jedoch mit dem Zweck, ein bestimmtes Produkt hervorzuheben. Durch das direkte Ausprobieren erhalten zudem Ratsuchende die Möglichkeit, eigene Erfahrungen mit der verfügbaren Technik zu machen und eigene Kriterien für die Wahl eines Produktes zu entwickeln.

Eine neutrale Beratung setzt aus Sicht einiger Expert\*innen keinesfalls den kategorischen Verzicht auf Informationen über vorhandene Produkte und verschiedene Hersteller voraus, sondern nutzt ausgewählte Produkte, um verschiedene Versionen einer bestimmten Lösung zu präsentieren. Der Auftrag der Berater\*innen muss dabei in der Förderung selbstbestimmter und informierter Entscheidungskompetenz der Ratsuchenden liegen und der Vermeidung von Entscheidungen, die auf falscher oder stark selektiver Information zustande kommen. Die Herstellung von haptischer, situationsspezifischer und alltagsnaher Erfahrung mit dem Ausprobieren konkreter Produkte dient demnach der unabhängigen Meinungsbildung der Ratsuchenden und keinesfalls der Schaffung einer tendenziösen Beratung, die mit der Bevorzugung bestimmter Hersteller verbunden wäre. Ähnliches gilt für die Zusammenarbeit mit Handwerks- und Servicebetrieben, die ebenfalls dem Neutralitätsprinzip unterliegt.

*B19: „...es ist der Spagat, den...kommunale Stellen vollziehen müssen, weil sie...nichts empfehlen dürfen, da dies ins Wettbewerbsrecht eingreift...“ (#01:13:52-7#)*

Die Auseinandersetzung mit den verschiedenen Formen der Neutralität bzw. ihrer Verletzung verdeutlicht den **Konflikt zwischen verschiedenen moralischen Positionen**, denen sich die Berater\*innen verpflichtet fühlen. Zum einen folgen sie dem Prinzip der Unabhängigkeit, um zu vermeiden, zum „verlängerten Arm“ des Marktes zu werden. Zum anderen fühlen sie sich verpflichtet, Ratsuchende bedarfsgerecht zu informieren und sie bei selbstbestimmten Entscheidungen zu unterstützen bzw. zu begleiten. Dies kann angesichts einer intransparenten Marktsituation nur dann gelingen, wenn Berater\*innen Ratsuchende bei der Orientierung in der als unüberschaubar wahrgenommenen Vielfalt bestehender Produkte und Hersteller unterstützen, ihnen dabei helfen, Wahlmöglichkeiten abzuwägen und alternative Lösungswege miteinander zu vergleichen. Da Entscheidungsprozesse der Wahrung der Selbstbestimmung folgen sollten, ist es wichtig, dass Berater\*innen Ratsuchende bei der Konkretisierung ihrer individuellen Kriterien unterstützen, ihnen zugleich jedoch auch die Möglichkeit geben, neue Orientierungen zu entwickeln, die sich angesichts neuer Herausforderungen stellen. Ein ratsuchendengerechter und didaktisch aufbereiteter Zugang zum Wissen, zu Informationen sowie die Entwicklung neuer Entscheidungskompetenz spielen dabei eine wichtige Rolle.

Angesichts der aktuellen Lage stellen sich jedoch einige Expert\*innen die Frage, ob es nicht nur gerechtfertigt, sondern gar geboten erscheint, Ratsuchende in einer Beratung nicht nur mit der Schilderung theoretischer Optionen zu versorgen, sondern ihnen explizit einen Zugang zum Fach- und Erfahrungswissen der Berater\*innen zu gewähren. Einige Expert\*innen deuten darauf hin, dass angesichts des Fehlens vollständiger, umfassender und nutzer\*innengerecht aufbereiteter Informationsquellen ein Verzicht auf die Benennung geeigneter Produkte und bewährter Hersteller als Verweigerung eines Zugangs zum Fachwissen zu verstehen wäre. Daher betonen sie, dass eine Technikberatung, die sich auf die Schilderung theoretischer Optionen beschränkt, als nicht seriös wahrgenommen wird. Vor diesem Hintergrund plädieren einige Expert\*innen für die Herstellung gebotener Informationstransparenz, z. B. indem Besucher\*innen von Ausstellungen die Namen und die Bezugsadressen aller Hersteller erfahren können, ohne dass bestimmte Produkte explizit angeraten werden. Im Zusammenhang mit der Herstellung von Transparenz gehen einige Expert\*innen sogar noch weiter und betonen, dass Ratsuchende nicht nur das Recht auf einen Zugang zur Fachinformation haben, sondern auch zum Erfahrungswissen der Berater\*innen, zu dem etwa das Wissen über die Qualität der Produkte oder der Handwerksbetriebe gehört. Einige Befragte betonen, dass gerade in akuten Notsituationen Ratsuchende vor schlechten Produkten und Dienstleistungen geschützt werden müssen, vor allem dann, wenn sowohl der Erwerb der Produkte als auch die Finanzierung von Dienstleistungen durch die öffentliche Hand getragen werden. Einige Expert\*innen sehen daher den Aufbau von Kooperationsnetzwerken, die aus Vertreter\*innen der Trägerorganisationen der Wohn- und Technikberatung, Technikanbietern, geeigneten Handwerksbetrieben oder anderen Akteuren bestehen, als essenziell, um Ratsuchende etwa auf Anbieter mit hoher Qualität aufmerksam machen zu können.

*B19: „Und man darf sich auch nicht davor scheuen, ein Netzwerk aufzubauen. Die...Freiheit: „Wir sagen nur, was notwendig ist, aber wir sagen nicht, wer es machen kann“, die halte ich...nicht für gut. Genauso müssen Technikberater konkrete Produkte kennen. Und man muss auch anhand von konkreten Produkten Ideen anbieten. Es ist Luxus, wenn ich auch alternative Produkte habe, aber wenn ich gar kein Produkt zum Anfassen habe, das ich weder selber kenne, noch mal jemandem in die Hand geben oder mal ausprobieren kann, dann sollte ich es bleibenlassen. Diese hehre Idee von „ich bevorzuge keinen Hersteller oder keinen Handwerker oder sonst irgendwas“, die führt dazu, dass es so beliebig und so unkonkret wird, dass das Vorstellungsvermögen verloren geht.“ (#01:13:41-7#)*

Die gegenständliche Darbietung konkreter Produkte und die Möglichkeit, dass Ratsuchende sie sehen, ausprobieren und nach eigenen Kriterien bewerten können, halten viele Expert\*innen daher als essenziell für eine fundierte und nachhaltig orientierte Beratung. Aus diesem Grund plädieren viele Befragte dazu, Neutralität weniger durch Kooperationsverbote oder Verweigerung von Informationszugängen umzusetzen, sondern durch die konkrete Thematisierung im Beratungsgespräch. Demnach kommt es auf den Aufbau und die Gestaltung von Gesprächen an, in denen Berater\*innen ihre Neutralität wahren sollten.

*B19: „Also, ich arbeite immer mit Bildern oder...mit konkreten Produkten in der Musterwohnung. (...) Ich sage immer dazu, dass es weder eine Bevorzugung des einen oder eine Ablehnung des anderen ist und dass es nur ein Beispiel vermitteln soll. Aber die Menschen...müssen sich etwas vorstellen können und da...muss ich konkret werden... . (...) Wenn ich einen guten Präsenzmelder oder eine Steckdose mit Beleuchtung habe, ist es völlig egal – ich brauche sie, um sie zu visualisieren, um sie erlebbar zu machen. Und dann kann ich immer noch sagen: „Die gibt es von ganz vielen Herstellern.“ (#01:13:41-7#)*

Langfristig plädieren die meisten Expert\*innen für externe, unabhängige, fachlich gesicherte und durch entsprechende wissenschaftliche Studien validierte Informationen über Produkte und Neuigkeiten, die nicht nur den Berater\*innen, sondern auch den Ratsuchenden zur Verfügung stehen sollten. Es ist aus Sicht vieler Expert\*innen nicht die Aufgabe der Technikberater\*innen, noch der Ratsuchenden, den Weg zu einem geeigneten Produkt zu finden. Vielmehr sehen sie die Kostenträger in der Pflicht, entsprechende Studien und Portale zu initiieren und zu fördern, damit die Beratung einfacher, effektiver, transparenter und qualitätsgesicherter gestaltet werden kann.

### 3.1.2.2 Handlungsprinzip Lebensweltorientierung, Selbstbestimmung und Advocacy<sup>8</sup>

Neben dem Prinzip der Neutralität bildet die **Orientierung an der Lebenswelt** Ratsuchender aus Sicht der Befragten eine wichtige Handlungsgrundlage der Technikberatung. Die Befragten benennen in diesem Zusammenhang viele Aspekte der Beratung, die sie der Lebensweltorientierung zuordnen und entwickeln einige Handlungsempfehlungen, die für die Umsetzung einer entsprechenden normativen Ausrichtung in der praktischen Technikberatung wichtig sind. Dabei stützen sich nicht alle Expert\*innen auf theoretische Ansätze, wie z. B. den Ansatz der Lebensweltorientierung, machen allerdings deutlich, dass sie sich dem Grundverständnis einer lebensweltorientierten Beratung anschließen.

Aus den Aussagen der Expert\*innen lässt sich schließen, dass sowohl der Einsatz digitaler assistiver Technik als auch die Gestaltung der Beratung an der Lebenswelt der Ratsuchenden ausgerichtet sein muss. Für viele Expert\*innen folgt daraus die Forderung, dass es in der Wohn- und Technikberatung um mehr gehen muss als um alleinige Vermittlung einer technischen Lösung. Eine an der Lebenswelt Ratsuchender orientierte Beratung steht in der Verpflichtung zur **Ganzheitlichkeit**, was bedeutet, dass die Lebenswelt Ratsuchender mit ihren

---

<sup>8</sup> Der Begriff „Advocacy“ kann mit „Anwaltschaft“ oder einer „anwaltschaftlichen Funktion der Sozialen Arbeit“ übersetzt werden. Mit Advocacy ist nicht nur das Eintreten für die Rechte Ratsuchender im konkreten Einzelfall, z. B. die Unterstützung beim Zugang zu staatlichen Hilfen, sondern auch die aktive Vertretung der Rechte Ratsuchender auf politischer Ebene, z. B. durch Einmischung oder politische Einflussnahme, gemeint. Dieser Anspruch richtet sich sowohl an die Trägerorganisationen Sozialer Arbeit als auch an einzelne Fachkräfte (Urban-Stahl, 2018, S. 473).

Alltagsproblemen und -herausforderungen den Gegenstand der Beratung bildet und dass das Ergebnis einer Beratung nicht zwingend in einer technischen Lösung münden muss.

*B5: „Ein wichtiger Aspekt...ist das Thema Lebensweltorientierung. [Die Beratung] ...muss nicht in einer Technologie enden, auch wenn sie...Technikberatung heißt. Wir haben den Anspruch, dass es eine ganzheitliche Beratung ist, wir zeigen auch Alternativen außerhalb der Technik auf, indem wir beispielsweise durch Vernetzung einen ehrenamtlichen Dienst anbieten können. (...) ...und der ist vielleicht besser für eine Situation geeignet oder in der Kombination mit einer Technologie, um eine Lösung zu schaffen.“ (#00:51:03-2#)*

Den Auftrag der Wohn- und Technikberatung sehen die Befragten in der ganzheitlichen Betrachtung der Lebenssituation Ratsuchender. Für sie ist es wichtig, den Blick während der Hausbesuche zu weiten und nicht nur jenes Anliegen zu betrachten, das von Ratsuchenden an die Berater\*innen herangetragen wurde, sondern **Möglichkeiten selbstbestimmter und selbständiger Lebensführung in der Wohnung** – auch unter Beachtung der gesellschaftlichen Teilhabe – ganzheitlich zu betrachten. Dazu gehört nicht nur die Auseinandersetzung mit der baulichen Beschaffenheit und der Ausstattung der Wohnung inkl. ihrer Einrichtungsgegenstände, sondern auch mit der sozialen Situation und den finanziellen Möglichkeiten der Ratsuchenden.

*B16: „Wir schauen ...auch auf Kleinigkeiten: Vermeidung von Unfällen, Veränderung der Einrichtungsgegenstände, Veränderung der Wohnungsaufteilung. Unser Ziel ist ... mit so wenig Aufwand wie möglich so viel wie möglich zu erreichen. Und das heißt, wir versuchen ...nicht ... die teuren Veränderungen als Lösung hinzustellen, sondern beachten immer, wieviel man den Menschen – auch finanziell – zumuten kann. (...) Das heißt, wir müssen häufig wirklich klein-klein denken.“ (#00:02:24-0#)*

Sowohl bestehende Herausforderungen Ratsuchender als auch die angestrebten Lösungen sollten grundsätzlich aus der Lebenswelt und dem Alltag Ratsuchender heraus interpretiert und erarbeitet werden. Zentral dafür sind die Prinzipien der Selbstbestimmung und der Individualität. Für Berater\*innen bedeutet dies, dass sie ihr Beratungshandeln an den individuellen Bedarfen und Bedürfnissen Ratsuchender ausrichten sollten. Im Falle von Entscheidungen, z. B. für neue Formen technischer Versorgung, gilt die **Selbstbestimmung der Ratsuchenden** als zentrales Orientierungsprinzip der Berater\*innen, so dass sie grundsätzlich im Interesse der Ratsuchenden handeln.

*B16: „Und wir haben natürlich auch ein starkes Interesse im Sinne derjenigen zu arbeiten, um die es auch geht. Ich sage das jetzt nochmal extra, weil wir natürlich häufig auch einbezogen werden, beispielsweise von Familienangehörigen, Betreuer\*innen oder Bekannten (...). Es geht aber immer um die Betroffenen.“ (#00:07:28-8#)*

Selbstbestimmung setzt Freiheit und damit Freiwilligkeit voraus. Sowohl die Teilnahme an der Beratung als auch die Entscheidung zur Nutzung digitaler assistiver Technik müssen dem **Prinzip der Freiwilligkeit** folgen. Daher heben die Expert\*innen hervor, dass auch das Recht auf Nichtnutzung technischer Lösungen respektiert werden muss, auch dann, wenn es zur Benachteiligung der ratsuchenden Person führt.

Die Aufgabe der Wohn- und Technikberatung besteht darin, individuelle Entscheidungen einzufordern und sie zugleich zu akzeptieren. Dies bedeutet jedoch keinesfalls, dass Berater\*innen nicht auf die Darstellung von Alternativen und möglichen Nachteilen einer gewählten Lösung hinweisen müssen. Die Expert\*innen sehen Technikberater\*innen gar in der Pflicht, die

Vor- und Nachteile bestimmter Versorgungsformen aufzuzeigen, dabei jedoch keine belehrende, sondern eine aufrechte, authentische und durch Ehrlichkeit und Transparenz gekennzeichnete **Haltung** einzunehmen.

*B16: „Und ja, wir sind auch – und das ist unsere Aufgabe – sehr ehrlich zu den Menschen.“ (#00:19:24-3#)*

Diese Form der Ehrlichkeit sehen die Expert\*innen als wichtig an, um dem Ansatz der Ganzheitlichkeit gerecht zu werden, d. h. Ratsuchende auf Problemlagen hinzuweisen, die sie ggf. eigeninitiativ nicht ansprechen, als auch dem Prinzip eines bedarfsgerechten und effizienten, d. h. lösungsorientierten Vorgehens zu folgen. Selbstständigkeit nachhaltig zu ermöglichen bedeutet häufig, dass es der Beseitigung von Barrieren nicht nur in einem Raum, sondern in verschiedenen Räumen bedarf. Wohn- und Technikberatung verfolgt daher die Zielsetzung, Ratsuchende auf individuelle Anpassungsmöglichkeiten aufmerksam zu machen, auch auf jene, die präventiv wichtig sein können. Einige Befragte verbinden dieses Vorgehen daher mit der als notwendig erachteten **Passgenauigkeit** der Beratung.

*B3: Also, dann sage ich mal Technikberatung sollte sich dadurch auszeichnen, dass man passgenau berät...“ (#00:06:48-5#)*

Weil sich die Beratung an dem Alltag Ratsuchender orientiert, folgt sie nicht der Logik eines standardisierten Beratungsprozesses, sondern ist an den individuellen Anliegen und Problemen der Ratsuchenden orientiert. Der **individuelle Ansatz** bedeutet, dass sowohl der Beratungsprozess als auch das Ergebnis der Beratung an der individuellen Lebenswelt der Ratsuchenden ausgerichtet sind. In der Technikberatung sollte es daher nicht um ein „Anraten“ mehr oder weniger standardisierter Lösungen gehen, sondern um die individuelle Beratung, die an persönlichen Wertvorstellungen eines guten Lebens der Ratsuchenden ausgerichtet ist.

Ausgehend von dem Handlungsprinzip der Lebensweltorientierung und Wahrung von Selbstbestimmung begreifen sich Wohn- und Technikberater\*innen in ihrem (professionellen) Selbstverständnis sowohl auf der Mikroebene, z. B. gegenüber Angehörigen, als auch auf der Meso- und Makroebene, z. B. in institutionellen und gesamtgesellschaftlichen Kontexten, als Vertreter\*innen der Interessen der Ratsuchenden. Das sog. **Advocacy-Prinzip**, d. h. das Handeln im Sinne und im Auftrag der Ratsuchenden, auch gegenüber Dritten, stellt ein wichtiges Handlungsprinzip der Technikberater\*innen dar. So machen vor allem befragte Berater\*innen darauf aufmerksam, dass es häufig Angehörige seien, die Technik anfragten. Aus Sicht der Expert\*innen ist zwar wichtig, alle relevanten Akteur\*innen zu beraten. Entscheidend sei jedoch die Perspektive der Ratsuchenden.

*B10: „...eigentlich ist es fast „normal“, dass man zwischen unterschiedlichen Interessensgruppierungen und auch...Machtpositionen...in irgendeiner Weise sich bewegen und vermitteln muss. ... (...) Es wird auch nicht vermeidbar sein, dass man da auch gewisse Kompromisse eingeht...aber auf der anderen Seite eben auch andere Interessen ganz stark artikuliert und sich als...Anwalt solcher Interessen [der Ratsuchenden] versteht.“ (#01:13:05-4#)*

Aufgrund der expliziten Anwaltschaft für die Interessen Ratsuchender sehen sich Wohn- und Technikberater\*innen häufig auch als **Vermittler\*innen**. Auf der Mikroebene geht es dabei häufig um die Vermittlung zwischen Ratsuchenden und Angehörigen oder zwischen Ratsuchenden und Vermieter\*innen; seltener auch zwischen Ratsuchenden und Nachbar\*innen.

*B16: „Manchmal muss man die Interessen der Ratsuchenden auch gegenüber Familienangehörigen... deutlicher machen. (...) Es ist wichtig, im Sinne der Ratsuchenden, der Betroffenen...zu denken, zu überlegen und Lösungsmöglichkeiten vorzuschlagen.“ (00:07:28-8#)*

In der Rolle der Vermittler\*innen werden Berater\*innen auch von außen betrachtet und wahrgenommen.

*B18: „Also...die Berater\*innen...sind die Vermittler\*innen – sozusagen – zwischen dem Bedarf und anderen Akteur\*innen. Man kann es...als eine Art Funktion, eine...Vermittlerfunktion benennen.“ (#00:28:45-3#)*

Zu den Zielgruppen, mit denen Wohnberater\*innen kooperieren, um ggf. Interessen Ratsuchender durchzusetzen, gehören auch Vermieter\*innen. Die Kommunikation zwischen Beratungspersonen und Vermieter\*innen wird vor allem dann wichtig, wenn es um bauliche Anpassungen geht, denen vermietet\*innenseits zugestimmt werden muss.

*B16: „Wir versuchen auch oft Vermittler zu sein, d. h. ...gegenüber den Vermietern deutlich zu machen, was sind die Wünsche und Vorstellungen, und den Ratsuchenden zu vermitteln, was kann ein Vermieter ...zulassen. (...) Wo wir dann häufig...versuchen allen Seiten zu erklären, worum es eigentlich geht, was jetzt wichtig ist, was möglich ist.“ (#00:07:28-8#)*

Aufgrund der Vermittler\*innenrolle benötigen Wohn- und Technikberater\*innen eine Reihe technischer Fachkompetenzen, allerdings auch kommunikative und soziale Kompetenzen, um ihre Aufgabe im Sinne der Ratsuchenden wahrnehmen zu können.

*B14: „...das technische Know-how eines Beraters muss so sein, dass er relativ schnell sehen kann, was die baulichen Rahmenbedingungen sind, wie man an sie anknüpfen kann, mit welchem [technischen] System gearbeitet werden kann. Es muss schon sehr konkret und...mit einer Ortsbegehung verbunden sein. Und dann mit einem Angebot kommen [zum Vermieter] und...im Auftrag des potenziellen Mieters oder des Mieters in den Dialog mit dem Vermieter gehen, um zu prüfen, was...man baulich umrüsten kann. Insofern haben wir ja schon eine sehr aktive Rolle, eine Person, die...nicht nur Berater ist, sondern...Akteur für jemanden...“ (#00:51:46-2#)*

Wohn- und Technikberater\*innen vermitteln allerdings auch auf institutioneller Ebene, indem sie zwischen Ratsuchenden und Kostenträgern vermitteln. Dazu gehören meistens die Pflegekassen, Landschaftsverbände oder kommunale Träger, wie z. B. das Sozialamt. Die Vermittlungsaufgabe sehen Wohn- und Technikberater\*innen allerdings auch gegenüber anderen Akteuren, z. B. Sanitätshäusern, Handwerkerbetrieben, usw.

*B16: „Also, wir...müssen uns häufig dann zwischen verschiedenen Akteuren ins Spiel bringen, wenn die Kommunikation zwischen denen, die die Unterstützung brauchen, Fragen haben, Veränderungen brauchen und denen, die dafür zuständig sind, ...nicht gut läuft.“ (#00:13:41-5#)*

Die fachliche kommunikative Vermittlung zwischen den verschiedenen Akteur\*innen wird aus Sicht der Wohn- und Technikberatung als eine wesentliche Aufgabe und häufig als erster Schritt zur Lösung betrachtet.

*B16: „Aber...ich merke eben, dass es unheimlich viel hilft, wenn wir als Wohnberatungsstelle in den Haushalt gehen (...) und versuchen deutlich zu machen, welche Probleme gelöst werden müssen und welche Maßnahmen helfen... So werden Situationen geklärt und häufig ist es dann kein Problem mehr, die Lösung, die da gewünscht wird, umzusetzen. (...) Natürlich immer in Absprache mit den Betroffenen und Ratsuchenden...“ (#00:14:57-9#)*

Die Notwendigkeit der Vermittlung zwischen Ratsuchenden und Kostenträgern erwächst zum Teil aus dem Fehlen persönlicher Ansprechpartner\*innen vor Ort. Die ortsunabhängige, zentral agierende Beratung der Pflegekassen führt zur Auflösung persönlicher Beziehungen, was mit einer zunehmenden Ablehnungstendenz für die Übernahme der Kosten bestimmter Maßnahmen führt, weil der Bezug zur Lebenswelt Ratsuchender nicht unmittelbar hergestellt werden kann. Zugleich besteht bei vielen Ratsuchenden eine Hemmschwelle, persönliche Probleme gegenüber fremden Dritten, zu denen ein persönliche Kontakt fehlt, wie z. B. gegenüber einer Sachbearbeiterin, mitzuteilen. Die Gestaltung der Kommunikation und die Vermittlung zwischen den verschiedenen Interessen der beteiligten Akteure bildet daher einen wesentlichen Baustein der Beratungsarbeit.

Während es bisher in vielen Beratungen, in denen eine Vermittlung notwendig war, um Finanzierungsfragen (der Technik) ging, weisen die Expert\*innen auf eine neue Vermittlungsaufgabe hin, die aus der Beratung über neue Technologien resultiert: die **Vermittlung bei ethischen Konflikten**. Daher machen die Expert\*innen darauf aufmerksam, dass die Kenntnis typischer moralischer Konflikte, z. B. zwischen Sicherheit und Kontrolle, Fürsorge und Eingriffen in die Privatheit oder dem Ersatz menschlicher Zuwendung durch technische Kontrolle wichtig ist, ebenso wie die Kompetenz, diese Konflikte zu erkennen, sie sachlich zu beschreiben und sensibel aufklären zu können (vgl. dazu auch Kapitel 3.1.1.4 „Kompetenzbereich Beratung unter besonderer Beachtung sozialer und ethischer Konflikte“).

### 3.1.2.3 Handlungsprinzip Technikethik

Neben den oben genannten Prinzipien zeichnet sich in den Aussagen der Expert\*innen eine breite Positionierung für die Notwendigkeit eines technikethischen Verständnisses in der Technikberatung ab. Die Analyse der Interviewinhalte zeigt, dass die Expert\*innen zwar kein spezifisches, z. B. auf eine bestimmte Theorie oder ein bestimmtes Konzept ausgerichtetes technikethisches Verständnis teilen. Sie benennen jedoch – fast schon **im Sinne eines Querschnittsthemas** – viele Aspekte, die moralisch-ethischer Natur sind. Diese Aspekte durchziehen in gewisser Weise alle anderen Kategorien und kommen vor allem bei der Darstellung der Kompetenzen der Technikberater\*innen, der gesellschaftlichen Rolle von Technikberatung sowie dem Technikverständnis in der Wohnberatung zur Geltung. Da viele dieser Aspekte bereits an anderer Stelle ausführlich vorgestellt wurden, werden sie hier nicht wiederholt. Im Rahmen dieses Unterkapitels sollen jedoch inhaltliche Aspekte skizziert werden, die eine Ausgangsbasis für ein eigenes **technikethisches Verständnis in der Technikberatung** bilden sollen. Erwähnt werden daher jene Aspekte, die im Zusammenhang mit der professionsethischen Haltung der Wohn- und Technikberater\*innen stehen und die einige der anderweitig genannten Positionen ergänzen.

Um das technikethische Verständnis, das im Rahmen der Interviews vermittelt wird, zu umschreiben, lohnt erneut der Blick auf den Charakter der Technikberatung, den die Befragten mehrfach skizzieren. Entscheidend für ihn ist der **ganzheitliche Ansatz** der Wohn- und Technikberatung **als soziale Beratung**, die damit verbunden ist, dass eine Beratung nicht grundsätzlich auf eine technische Lösung hinauslaufen muss. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch das Rollenverständnis der Technikberater\*innen, deren Hauptaufgabe in der **Aufklärung, Befähigung zur autonomen Entscheidungsfindung und der Begleitung Ratsuchender beim Entscheidungsfindungsprozess sowie der Erarbeitung einer Lösung** liegen soll.

B16: „... das [d. h. Technikberatung] ist eine Leistung sozusagen, um bestimmte Entscheidungen...ein Stück zu unterstützen.“ (#00:18:09-7#)

Die Aussagen der Expert\*innen zeigen, dass es entscheidend ist, in der Wohn- und Technikberatung eine **technikethische Haltung** zu entwickeln. Sie bildet – zusammen mit einer professionellen bzw. professionsethischen Haltung – eine wichtige **Kompetenz hauptamtlicher Berater\*innen**. Diese Haltung legitimiert und leitet jedoch nicht nur das beraterische Tun, sondern sollte auch Spiegelbild jener Haltung zur Technik sein, die im **Selbstverständnis der zuständigen Organisation** vertreten wird.

B5: „...dass man sich zumindest selbst positionieren kann als Person aber auch als Organisation: Wie gehen wir damit um, gerade wenn ein Klient etwas [digitale Technik] nachfragt. Das sind natürlich auch wichtige Schritte für das Thema Fort- und Weiterbildung.“ (#00:12:58-8#)

Aus Sicht der Expert\*innen ist es dabei wichtig, dass Technikberater\*innen nicht nur eine technikethische Haltung als Vertreter\*innen ihrer Profession und ihrer Organisation entwickeln, sondern auch entsprechende Ich-Kompetenzen im Sinne persönlicher Bereitschaften und Einstellungen, in ihre Tätigkeit tragen. Dazu gehört ein persönliches Interesse an Technik sowie eine Positionierung, die nicht auf einer pauschalen Ablehnung technischer Lösungen beruht. Vielmehr ist es wichtig, eine differenzierte, sowohl die Vor- als auch die Nachteile von Technik berücksichtigende Haltung zu entwickeln, die Berater\*innen erst dazu qualifiziert, Ratsuchende individuell und überzeugend beraten zu können.

B19: „Also, ich halte wenig von Menschen, die Technikberatung machen, aber technikfeindlich sind. (...) ...ein bisschen Freude – auch am Ausprobieren, um zu erfahren, ob es...Probleme gibt, ist...wichtig...“ (#01:32:03-5#)

Neben dieser breiten, mehrdimensionalen Verankerung eines technikethischen Verständnisses bringen die Befragten zwei besondere Themen ein, die sie als zusätzliche, für die Wohnberatung relevante Aspekte eines technikethischen Verständnisses betrachten. Einen dieser Aspekte stellt die **generationen- und lebensphasenbezogene Betrachtung von Technik** und die Berücksichtigung der damit verbundenen Werte dar. Für Berater\*innen bedeutet dies, dass sie Technik grundsätzlich in verschiedenen Nutzungsfunktionen betrachten sollten, die zum einen generationen- und lebensphasenübergreifend, zum anderen jedoch generationen- und lebensphasenspezifisch sein können. Darüber hinaus können Menschen – je nach Lebensphase – andere Verständnisse etwa von Autonomie, Teilhabe oder Privatheit haben, d. h. von Werten, die durch Technik unterstützt oder verletzt werden können.

B19: „Eine gute Technikberatung muss einerseits den Lebenszyklus bzw. verschiedene Nutzungsformen von Technik im Kopf haben und Menschen auch ermutigen, frühzeitig in Technik zu investieren, um sich etwas Gutes zu tun, aber auch um die Nutzung dieser Technik sozusagen im kleinen Finger zu haben für den Fall, dass sie benötigt wird.“ (#01:10:23-6#)

Neben dem teils an die Generationenzugehörigkeit oder Lebensphase gebundenem Verständnis von Werten ist es aus Sicht der Expert\*innen wichtig, dass Technikberater\*innen ein breites, ganzheitliches, insbesondere jedoch **zukunftsbezogenes Verständnis von Technik und ihrer moralischen Bedeutung** entwickeln. Konkret bedeutet dies, dass Technikberater\*innen Ratsuchende dabei begleiten sollten, individuelle Visionen zu entwickeln, *ob* und *wie* sie mit bestimmten Formen der Unterstützung leben möchten. Technik sollte in diesem Zu-

sammenhang nicht als ein Instrument zur Lösung von Problemen betrachtet werden und Techniknutzer\*innen nicht als diejenigen, die alleinig aus der Perspektive eines zu betrachtenden „Problems“ adressiert werden.

*B19: „...d. h. Technik nicht...als Notfallpflaster in einer bestimmten Situation zu sehen, sondern sie viel breiter zu verstehen und Menschen ermuntern, technische Infrastruktur zu nutzen und auszulegen. (...) Mut zu haben, in die Zukunft zu schauen.“ (#01:10:23-6#)*

Die **Lebenslauf- und Zukunftsorientierung** sollten in der Beratung auch **praktisch umgesetzt** werden. Diese Überlegung beruht keinesfalls darum, dass zukunftssträngige Technologien besonders stark in den Vordergrund gestellt werden sollten, sondern dass bei allen Veränderungen des Wohnraums dessen künftige Nachrüstungsmöglichkeiten mitberücksichtigt werden.

*B19: „... Technik muss integriert sein, d. h. Technik nicht als Extra, sondern als [Antwort auf die Frage]: ...„Wie baue und statte ich eine Wohnung bzw. ein Haus State of the Art aus? Das mache ich, um für die Zukunft gerüstet zu sein. (...) ...wenn ich das Bad umbauere, dann baue ich auf gar keinen Fall Griffe ein, aber in die Vorwandverstärkung kommen die passenden Platten rein... ..in die Zukunft denken und auch Pflege mitdenken, das ist wichtig...unabhängig davon, ob die Menschen fünfzig, siebzig oder neunzig sind.“ (#01:27:51-6#)*

Diese Überlegungen verdeutlichen, dass sich zu dem professionsethischen und dem technikethischen Verständnis auch ein sozialetisches Verständnis hinzugesellen sollte, das bestimmte, bereits an anderer Stelle genannte Werte, wie z. B. soziale Gerechtigkeit berücksichtigt, aber auch den sozialen- und Wertewandel im Blick hat. Moralische Aspekte von Technik sollten daher nicht im absoluten, sondern vielfach auch im relativen Sinne betrachtet werden und moralische Aspekte nicht etwa ausschließlich als interne Werte von Technik, sondern auch als Werte jener Menschen, die sie anwenden.

### 3.1.3 Technikverständnis in der Technikberatung

Im Rahmen der Interviews befassen sich die Expert\*innen ebenfalls mit dem **Technikverständnis**, dessen Reflexion sie aufgrund der Erweiterung der Wohnberatung um einen integrierten Baustein der Technikberatung als relevant erachten. Darüber hinaus greifen sie die Frage auf, welche technischen Anwendungen zum „neuen“ Gegenstand der Wohnberatung gehören sollen und suchen nach Kriterien, die behilflich sein können, technische Anwendungen, die innerhalb einer Technikberatung als Baustein der Wohnberatung zur Sprache kommen (können), zu kategorisieren und sie von den Beratungsgegenständen anderer Beratungsfelder abzugrenzen. Die Hauptkategorie „Technikverständnis in der Wohnberatung“ lässt sich daher in zwei Unterkategorien unterteilen: Eine Kategorie mit der Bezeichnung „Theoretisches Technikverständnis“, in der es um die Klärung dessen geht, was unter Technik verstanden wird, sowie eine Kategorie „Technologien in der Wohnberatung“, die sich mit den Überlegungen zur Eingrenzung von Technologien für die Wohnberatung befasst.

#### 3.1.3.1 Theoretisches Technikverständnis

Unter den Befragten bestehen unterschiedliche Grundverständnisse von Technik. Als **theoretisches Technikverständnis** gelten Vorstellungen über typische Merkmale von Technik, über deren zentrale Rollen und Funktionen, ihre Potenzialität, d. h. was sie kann bzw. nicht kann, und wie sie allgemein zu bewerten ist. Diesen Überlegungen kommt eine wichtige Bedeutung

zu, weil die genannten Aspekte in der Beratung kommunikativ (mit-)vermittelt werden. Das theoretische Technikverständnis schwingt in den Gesprächen über Technik immer mit und hat selbst dann eine Wirkung, wenn es nicht explizit angesprochen wird. Durch sein Wirken konstituiert es im gewissen Sinne sowohl die Rolle der Technikberater\*innen, indem es sie durch eine bestimmte Bedeutungszuschreibung der Technik legitimiert, als auch die Rolle der Ratsuchenden, indem es ihnen ein bestimmtes Bild als (potenzielle) Techniknutzer\*innen vermittelt. Durch das Verständnis von Technik erfahren Ratsuchende eine mehr oder weniger konkrete Idee von den Erwartungen an ihre Position, ihre Kompetenz und ihr Tun – mit anderen Worten: Es wird an sie eine **bestimmte Rollenerwartung als Nutzer\*innen** herangetragen. Darin können beispielsweise Vorstellungen von Aktivität oder Passivität, von Kompetenz oder Inkompetenz, von unterstellter Hilfsbedürftigkeit, Abhängigkeit usw. verborgen sein. Derartige Erwartungen können stark handlungsleitend sein, weil sie etwa implizite „Anweisungen“ zur Nutzung von Technik beinhalten. Sie können zugleich identitätsstiftend sein, indem sie ein erwünschtes Idealbild der Nutzer\*innen vermitteln, oder – im Gegenteil – stigmatisierend wirken und zur Ablehnung von Technik durch Nutzer\*innen führen, wenn sich diese etwa mit negativen Bildern nicht identifizieren wollen. Das theoretische Technikverständnis ist Menschen selten bewusst, weil es Teil einer als selbstverständlich empfundenen Weltwahrnehmung ist. Um jedoch zu vermeiden, dass Technikberater\*innen ihr unbewusstes, ggf. sogar negatives Technikbild auf Ratsuchende übertragen, ist es wichtig, das Verständnis von Technik zu reflektieren. Zugleich sollte es in der Technikberatung darum gehen, eine professionelle Haltung zur Technik zu entwickeln, die auf einem oder mehreren transparent vermittelten Technikverständnissen beruht.

Bei der Analyse der Aussagen der Befragten zur Technik zeigt sich eindeutig, dass sie Technik vordergründig mit einem **Objekt** bzw. einem **Artefakt** assoziieren. Als „Technik“ werden von den meisten Expert\*innen materielle Gegenstände, Geräte oder Produkte betrachtet, die über den Status einfacher Hilfsmittel hinausgehen. Bei der Beschreibung dessen, was als „Technik“ zu verstehen ist, unterscheiden die Befragten selten zwischen Hard- und Software, nutzen jedoch zur Abstufung von Technologien Begriffe, wie z. B. „manuell“, „analog“ und „digital“. Einige Expert\*innen knüpfen ihr Technikverständnis an den Hilfsmittelbegriff, während andere Technologien, z. B. Hilfsmittel, in verschiedene Gruppen einteilen. So nutzen einige Befragte eine Unterscheidung zwischen sog. „konventionellen“ und „technischen Hilfsmitteln“. Unter „konventionellen“ Lösungen werden manuell verwendbare Hilfsmittel, wie z. B. Gehhilfen verstanden, während unter „technischen Hilfsmitteln“ häufig elektrische oder über Funk betriebene Geräte zusammengefasst werden. Einige Expert\*innen verwenden die Bezeichnung „Technik“ erst bei Geräten, die elektrisch betrieben werden. In einigen Fällen stützen sich die Befragten jedoch auf ein breites Verständnis von Technik, das sehr viele Anwendungen – von „low-tech“ bis „high-tech“ – umfasst.

Grundsätzlich teilen alle Befragten die Meinung, dass sich Technik in der Wohnberatung im Hinblick auf die ihr zugrundeliegende technologische Basis als auch die Komplexität ihrer Funktionen nicht in eine einzige Gruppe, sondern in verschiedene Gruppen einordnen lässt. Einige Expert\*innen unterteilen Geräte, die zum Gegenstand der Wohnberatung gehören, nach verschiedenen Arten der ihnen zugrundeliegenden (Basis-)Technologie, auf der die jeweiligen Produkte beruhen, sowie ihrer Möglichkeit, sich mit anderen Geräten oder der Außenwelt zu vernetzen. So lassen sich Geräte auf mechanischer Basis, Produkte mit elektri-

scher Grundlage, smarte, alleinstehende Geräte (z. B. Bewegungsmelder), smarte und innerhalb der Wohnung vernetzte Geräte sowie vernetzte und z. B. Cloud-basierte Geräte, die die Wohnung mit dem Außenbereich verbinden, unterscheiden. Für alle befragten Expert\*innen gilt eindeutig, dass auch digitale Technik in die Wohnberatung gehört und einen festen Platz in ihr einnehmen wird.

Zentral für das Verständnis von Technik ist für alle Befragten ihr **Werkzeugcharakter**, den sie in enger Verbindung mit ihren zentralen, intendierten Funktionen sehen.

*B1: „Man muss den Menschen von Anfang auch sagen, dass Technik ein Werkzeug ist...und sie entscheiden, ob und wie sie sie die nutzen wollen. (...) Man muss auch schauen, gucken, was überhaupt möglich ist bei der Technikberatung...“ (#00:06:42-6#)*

Technik verfügt über eine zentrale **Funktionsbestimmung** bzw. einen **Zweck**, der sie als einen Gegenstand der Wohnberatung legitimiert.

*B15: „...technische Unterstützungsmittel – das ist quasi das, was im Katalog des Wohnberaters...steht; es hat zunächst aber keine herausragende Rolle, sondern ist Mittel zum Zweck, um Probleme zu lösen.“ (#00:16:51-1#)*

Dabei wird jener Technik, die in das „Portfolio“ der Wohnberatung gehören soll, überwiegend eine gemeinsame, geteilte Funktionsbestimmung zugewiesen: Die **Förderung der Selbstständigkeit, der Selbstbestimmung und der Teilhabe** in der eigenen Häuslichkeit, teilweise jedoch auch darüber hinaus, z. B. bei der außerhäuslichen Aktivität und zur Unterstützung der Mobilität.

Bei der Betrachtung der Funktionsbestimmung von Technik fällt auf, dass sie von den meisten Befragten als ein **fixes, eingeschriebenes und unveränderliches Merkmal** technischer Objekte betrachtet wird. Die **kreative Anpassung oder Nutzung** von Technik wird zwar immer wieder erwähnt, trotz dessen wird Technologien in der Wohnberatung eher wenig Flexibilität zugetraut. Entsprechend dieser Vorstellung werden technische Anwendungen selten in ihrem Erschaffungs- und (Um-)Gestaltungsprozess betrachtet. Die Befragten befassen sich mit Technik meist aus Sicht ihrer Nutzung und weniger unter dem Aspekt ihrer (konzeptionellen und praktischen) Entwicklung. Der Charakter von Technik als etwas Zweckgebundenem entspricht auch jenem Verständnis, auf dem die gesetzlichen Grundlagen zur Refinanzierung von Technik beruhen. Da rechtliche Bestimmungen in der Wohn- und Technikberatung eine wichtige Rolle spielen, beeinflussen sie in gewisser Weise auch das Technikverständnis, das von vielen Expert\*innen vertreten wird.

Obwohl die befragten Expert\*innen technische Anwendungen meistens als Objekte betrachten, deren Funktionen mit ihren Zwecken fest verbunden sind, nehmen sie vor allem digitale Technologien auch in ihrer **Doppelterwendungsfähigkeit, d. h. ihrer sog. „dual-use“-Rolle<sup>9</sup>** wahr. Daher weisen alle Expert\*innen auf die Wichtigkeit ethischer Aspekte im Umgang mit Technik hin, da sie bei jeder Anwendung von Technik grundsätzlich die Möglichkeit einer

---

<sup>9</sup> Als Dual Use wird ein allgemeines Risiko für unterschiedliche Formen der Verwendung von Technologien bezeichnet. In der Regel ist damit gemeint, dass Technologien, die für gemeinwohlorientierte Zwecke und Kontexte entwickelt wurden, in einem anderen Kontext auch für unerwünschte Ziele eingesetzt werden können. Aus diesem Grund kann nicht (immer) klar bestimmt werden, ob bestimmte Technologien (z. B. Künstliche Intelligenz) grundsätzlich einen geplanten positiven Mehrwert generieren werden, wenn deren Verwendung auch andere Möglichkeiten erlaubt.

als unerwünscht geltenden Nutzung sehen. So können auch assistive Technologien sowohl zum Positiven als auch zum Negativen für Ratsuchende verwendet werden, z. B. zur Herstellung von Sicherheit, zugleich jedoch auch zur Herstellung von Kontrolle.

*B15: „Ich finde, dass Technik wohl und wehe ist, d. h. sie hilft uns, macht uns aber zugleich ein Stück abhängiger und einsamer. Betrachtet man z. B. ältere Menschen, sind für sie Kontakte nach außen, z. B. zum Arzt, ...zu Nachbarn, zur Familie extrem wichtig und überlebensnotwendig. (...) Wenn Technik dazu führt, dass all das ersetzt werden soll durch Telemedizin, durch andere Systeme, die flächendeckend eingesetzt werden, dann fände ich das ein Drama. (...) Deswegen muss man immer genau schauen, wozu das im Einzelfall gut sein kann...“ (#00:35:50-9#)*

Diese doppelte Nutzungsfähigkeit und die Technikkonflikte, die aus dem Einsatz von Technik erwachsen (können), sollten den Berater\*innen bewusst sein und in der Beratung angesprochen werden. Die Ergebnisse der Interviews verdeutlichen, dass ethisch-moralische Konflikte von den Expert\*innen als ein äußerst wichtiger Themenbereich der Beratung betrachtet werden. Dennoch plädieren sie für einen **differenzierten Blick auf Technik**, indem bestimmte Technologien nicht etwa pauschal „verurteilt“ werden, sondern gemeinsam mit verschiedenen – auch kritischen – Formen ihrer Nutzung in der Beratung mitbetrachtet und berücksichtigt werden. Ein häufig erwähntes Beispiel stellt die Nutzung einer digitalen Kamera dar, deren Einsatz zum Zweck der Beobachtung und Kontrolle verurteilt wird. Als legitim wird er allerdings dann betrachtet, wenn die Kamera beispielsweise verwendet wird, um aus der Ferne in Kontakt zu treten, z. B. mit alleinlebenden Angehörigen, die an einer Demenz erkrankt sind.

### 3.1.3.2 Technologien in der Wohnberatung

Neben dem theoretischen Verständnis von Technik werden in den Interviews teilweise abstrakte, teilweise jedoch konkrete Vorstellungen jener Technik geäußert, die zum Gegenstand der Wohnberatung werden soll. Die Befassung mit einer potenziellen Eingrenzung des Beratungsgegenstandes ist wichtig, um Wohn- und Technikberatung ein eigenes Profil zu verleihen und es zugleich von den Kompetenz- und Zuständigkeitsbereichen anderer Professioneller, z. B. Pflegeberater\*innen, Architekt\*innen, abzugrenzen. Bei der Ableitung von Kriterien für die Eingrenzung technischer Anwendungen greifen die Befragten auf unterschiedliche Begründungen zurück. In den meisten Fällen verbleiben ihre Aussagen jedoch auf einem allgemein-abstrakten Niveau und spiegeln die bereits aus der Wissenschaft bekannte und schwer lösbare Problematik wider, technische Anwendungen nach einheitlichen Kriterien trennscharf abgrenzen zu wollen.

Bei der Suche nach Antworten auf die Frage, *worüber beraten werden soll*, besinnen sich viele Befragte auf den bisherigen Beratungskontext der Wohnberatung. Demnach grenzen sie die Technik, die zum Gegenstand der Beratung werden soll, anhand des individuellen oder eines als allgemeingültig betrachteten **Grundverständnisses von Wohnen** ein.

*B15: „Wohnen bedeutet für mich, die Leute da abzuholen, wo sie sind und wo sie sein wollen. Das ist in der Regel erstmal zu Hause. Wenn jemand zu Hause sein will, muss man das so gestalten, dass er oder sie relativ angenehm auch zu Hause leben kann, ohne Gefährdungspotential und mit der Möglichkeit, an der Gemeinschaft teilzunehmen.“ (#00:06:36-7#)*

Grundsätzlich sehen die Expert\*innen eine gute Passung zwischen Wohn- und Technikberatung, da Beratung über Technik jetzt schon eine bedeutsame Rolle in der Wohnberatung spielt(e). Mit dem Begriff der Technikberatung assoziieren sie in der Regel eine **Erweiterung**

**des Beratungsgegenstandes**, der vor allem aus dem Aufkommen „neuer Technologien“ resultiert. Bei der Erweiterung sollte es um eine Ergänzung der Beratung um jene Technologien gehen, die über Low-Tech-Anwendungen (z. B. manuell bedienbare Geräte) und elektrische Geräte hinausgehen. Dazu gehören vor allem digitale Technologien, die mit „intelligenten“ Funktionen verbunden sind und miteinander vernetzt werden können.

Aus Sicht einiger Expert\*innen galt die Beratung über Technik bisher als ein ergänzender, wenig reflektierter und nicht systematisch analysierter Themen- bzw. Beratungsbereich. *Ob* und *wie* über digitale Technik beraten wurde, oblag meist der individuellen Technikaffinität der jeweiligen Berater\*innen und weniger ihrem expliziten Auftrag. Die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung bedeutet für die befragten Expert\*innen daher zum einen die Systematisierung des Beratungsgegenstandes, zum anderen jedoch dessen Erweiterung um neue digitale Technik. Durch eine konzeptionelle Weiterentwicklung versprechen sie sich eine systematische Definition jenes Bereiches, den Wohnberater\*innen bedienen sollen.

Ausgehend von der Perspektive, dass das Aufkommen neuer digitaler Technologien als wesentliche Begründung für die Erweiterung der Wohnberatung dient, benennen die Befragten in der Regel **AAL-Systeme oder Smart-Home-Anwendungen** als Anwendungsfelder, die in der Wohnberatung thematisiert werden sollten. Bei einem weiteren Versuch der Eingrenzung des Beratungsfeldes greifen einige Befragte auf bestimmte **Funktions- bzw. Einsatzbereiche von Technik** zurück, z. B. Kommunikation (u.a. Kommunikation über Distanz, etwa zur Vermeidung von Isolation), Sturzprävention und Sturzerkennung, Unterstützung der Pflege (u.a. mithilfe von Pflegedokumentation), Sicherheit (u.a. Sicherung von Fenstern und Türen), Mobilität und Bewegung (u.a. (intelligente) Gehilfen, Exoskelette). Einige der Befragten grenzen relevante Technologien weniger anhand ihres Werkzeugcharakters bzw. ihrer praktischen Funktionen ein, sondern anhand ihres allgemeinen, abstrakt gefassten Potenzials, den gesetzlichen Auftrag, in dem sich Wohnberater\*innen bisher bewegten, unter den Bedingungen der Digitalisierung erfüllen zu können. Dazu gehört die Förderung einer **selbständigen und selbstbestimmten Lebensführung** im Kontext des Wohnens, Förderung von **Teilhabe und Unterstützung bei der Durchführung häuslicher Pflege** – unter Zuhilfenahme neuer technischer Möglichkeiten. Den Charakter des „Neuen“ sehen sie in der Möglichkeit, die bisher als „konventionell“, z. B. elektrisch betriebenen Anwendungen, durch „intelligente“ Funktionen zu erweitern. Als Beispiel werden Pflegebetten genannt, bei denen erwartet wird, dass sie künftig mit intelligenter Technik, die etwa das Umpositionieren begleiten kann, ausgestattet werden.

*B1: „...wenn die Pflegebetten mit Technik ausgestattet würden, das wäre dann auch schon eine rein körperliche Entlastung, weil Heben schlecht für den Rücken ist. Und auch wenn ich jemanden umsetzen muss, umpositionieren möchte, da...gibt es noch viel zu tun.“ (#00:32:06-2#)*

In diesem Zusammenhang wird häufig auch der Begriff der **Assistenztechnik** verwendet, mit dem eine bestimmte Rolle technischer Anwendungen in Form von Unterstützung und Begleitung assoziiert wird. Als Gegenstand der Wohnberatung sollen aus dieser Sicht solche Technologien gelten, die Menschen bei bestimmten Aufgaben und Tätigkeiten unterstützen oder sie im gewissen Umfang selbst übernehmen.

*B1: „Technik ist ... - auch in der Wohnung – letztendlich etwas, ...was eine Person, eine Pflegeperson... und auch den Pflegebedürftigen...unterstützen kann. Das sind Unterstützungssysteme, die...menschliche Pflege...weitergehend unterstützen können.“ (#00:21:24-1#)*

Einige Expert\*innen teilen die Technologien, über die beraten werden soll, nach den Unterstützungsbedarfen verschiedenen Personengruppen auf. Dabei werden vorhandene Unterstützungsbedarfe häufig aus den konkreten **Einschränkungen**, z. B. Geheinschränkungen, Seheinschränkungen oder Höreinschränkungen abgeleitet, die durch bestimmte Technologien kompensiert werden sollen.

*B13: „Es gibt die Leute, die halt nicht laufen können, die brauchen erstmal ein Vorführgerät für einen Rollator. Und es gibt Menschen, die schlecht sehen können, die andere Dinge brauchen. Menschen, die ein Sicherheitsbedürfnis haben oder die sturzgefährdet sind, haben wiederum andere Bedarfe.“ (#02:21:33-0#)*

Einige Expert\*innen teilen die Technologien wiederum nach den Zielgruppen der Wohnberatung ein. So unterscheiden sie zwischen **Ratsuchenden, die in Privathaushalten leben**, sowie **Professionellen**, z. B. Vertreter\*innen der Wohnungswirtschaft, für sowohl Smart-Home-Systeme als auch Haustechnik von Interesse sind. Bei der Betrachtung von Technologien für Privathaushalte findet die Einteilung zum Teil nach konkreten **Wohnräumen bzw. -bereichen** statt, z. B. Wohnungseingang, Bad, Küche, Schlafzimmer, Wohnzimmer. Einige Expert\*innen erwarten zudem, dass Wohn- und Technikberater\*innen zugleich eine eigenständige Expertise in der **Beratung spezifischer Zielgruppen Professioneller**, z. B. aus der Wohnungswirtschaft, aus der Pflege – aber auch für Fachplaner\*innen oder Architekt\*innen – entwickeln. Dazu gehören etwa Kenntnisse über Technologien, die dem Bereich der Gebäudetechnik zugerechnet werden und die mit intelligenten Funktionen ausgestattet werden können. Schließlich richten sich einige Technologien an weitere Professionelle, z. B. Pflegedienste oder Pflegegeschulen, die auch hier kontextspezifisch adressiert werden können.

Diese Überlegungen beruhen darauf, dass angesichts zunehmender Vernetzungsmöglichkeiten immer mehr Verbindungen zwischen Smart-Home- und intelligenten Gebäudetechnologien umgesetzt werden können. Daher erweitern einige Befragte den Gegenstandsbereich der Wohn- und Technikberatung auf vernetzte Systeme, die mit bestimmten (Service-) **Funktionen eines Gebäudes** verbunden werden und künftig auch im Building Intelligent Modeling (BIM) abgebildet werden können. Durch verschiedene Möglichkeiten der Vernetzung sowie Datenerfassung entstehen dabei neue Möglichkeiten der Vernetzung zwischen den innerhalb einer Wohnung vorhandenen AAL-Funktionen (Smart Home) sowie jenen, die über die Wohnung hinausgehen und ein gesamtes Gebäude betreffen (Smart Building).

*B14: „In Wohnungsunternehmen könnte es ...sinnvolle Anknüpfungspunkte zur AAL-Systemen geben, z. B. durch Vernetzung... (...). Das sind absehbare...Zukunftsideen. In ca. 10 Jahren...wissen wir mehr dazu. Heute bleibt aber die Frage: Wie kriegt man diese Ideen...in der Fläche umgesetzt? Heute sind es große Wohnungsunternehmen, die...bewirtschaftete Wohnungen digitalisieren und ihren gesamten Gebäudestand als 3D-Modelle umsetzen. Das ist die Grundvoraussetzung für alles Weitere...“ (#00:07:13-0#)*

Auch wenn die o.g. Formen der Vernetzung erst in einigen Jahren umsetzbar sein werden, weisen einige Befragte darauf hin, dass Technikberatung zu AAL-Systemen deutlich umfassender gedacht oder von den Tätigkeitsbereichen anderer Professioneller deutlicher abgegrenzt werden muss. Für die Suche nach einem passenden Profil der Wohn- und Technikberatung bedeutet dies, dass es einer Abgrenzung zu der Tätigkeit von Fachplaner\*innen, Architekt\*innen und weiteren Expert\*innen aus dem Bereich der Gebäudeplanung bedarf.

Während sich einige Expert\*innen (wie oben dargestellt) mit der Bestimmung einer **Grenzlinie zwischen Technologien „in der Wohnung“ und Technologien „im Gebäude“** befassen, greifen andere Befragte die Frage auf, ob etwa digitale Systeme und Anwendungen, die für die Bereiche der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung entwickelt wurden, ebenfalls zum Beratungsgegenstand der Wohn- und Technikberatung gehören sollten. Auch wenn die meisten Expert\*innen die notwendige Expertise der Wohn- und Technikberatung auf technische Anwendungen begrenzen, die sich in ihrem Nutzen auf die ratsuchende Person und ggf. deren Angehörige richten, betrachten einige Befragte auch jene Technologien als Gegenstand ihrer Beratung, die die Tätigkeit anderer Professioneller, die im Haushalt tätig sind, z. B. der professionellen Pflegekräfte, unterstützen. Dazu gehören etwa **Vernetzungstechnologien im Gesundheitswesen und der Pflege**, wie die **Telematik**, an die auch die ambulante Pflege angebunden werden soll. Einige Expert\*innen heben hervor, dass Telematik nicht nur der Vernetzung zwischen Menschen mit Pflegebedarf und der professionellen Pflege dient, sondern auch die Vernetzung innerhalb der professionellen Pflege unterstützen sollte. So sollten etwa Pflegekräfte, die sich in der Häuslichkeit befinden, die Telematik-Infrastruktur nutzen können, um sich mit anderen, z. B. besonders erfahrenen Fachkräften, abstimmen zu können.

*B17: „Ja, ...Telematik... . Ich kann mir auch gut vorstellen, dass man darüber auch Sprechstunden machen ...zur Unterstützung der Pflegekräfte, z. B. in einer schwierigen Versorgungssituation. In der ambulanten Pflege haben wir ja die Problematik, ...dass die Pflegekräfte alleine sind in einem Haushalt. Und dass man sich halt über technische Hilfsmittel einfach auch nochmal jemanden an die Seite holen kann in einer schwierigen Situation.“ (#00:27:14-7#)*

Ähnlich würde dies für pflegende Angehörige gelten, die sich in schwierigen Situationen befinden. Auch sie sollten die Möglichkeit erhalten, sich an einen ambulanten Dienst mithilfe spezifischer Telecare-Lösungen wenden zu können.

*B17: „Ja, unter den pflegenden Angehörigen haben wir viele ältere Kunden. Im Moment pflegen die 70-Jährigen die 90-Jährigen oder ähnlich. Hier kann ich mir vorstellen, dass man zum Beispiel Sprechstunden...hat, und dass der pflegende Angehörige sich Unterstützung holen kann in schwierigen Situationen.“ (#00:31:32-7#)*

Dabei sind sich die Befragten nicht abschließend sicher, wie eine geeignete Aufgabentrennung in der Beratung zwischen den Wohn- und Technikberatungsstellen und der ambulanten Pflege gestaltet werden soll. Sehen einige Befragte die technische Beratung zur Telemedizin und Telecare als eine Aufgabe der Wohn- und Technikberatung, betrachten sie andere als Aufgabe von Arztpraxen und der ambulanten Pflege, vor allem dann, wenn Pflegekräfte bestimmte technische Lösungen in den Haushalten von Menschen mit Pflegebedarf selbst anwenden sollten. Damit es nicht zur Einrichtung von Parallelstrukturen kommt, bedarf es aus Sicht einiger Expert\*innen einer geeigneten Absprache und Kooperation, allerdings auch der Klärung der jeweiligen Kompetenzbereiche.

*B17: „Also man muss, glaube ich, die [d. h. Wohnberatung und ambulante Pflege] müssen sich kennen, sie müssen miteinander kooperieren und...ihre jeweiligen Aufgaben wissen, damit sie sich nicht als Konkurrenz empfinden.“ (#00:47:54-7#)*

Neben der zweiten **Grenzlinie zwischen Technologien zur (unmittelbaren) Unterstützung der Selbständigkeit und Technologien zur Vernetzung professioneller Dienste im Ge-**

**sundheitswesen und der Pflege**, wird innerhalb der Interviews eine **dritte Grenzlinie sichtbar – eine, die zwischen spezialisierter assistiver Technik und Alltagstechnik** verläuft. Die Probleme der Abgrenzung zeigen sich vor allem bei dem Versuch, zwischen jenen Technologien zu trennen, die der Assistenzfunktion dienen, und jenen, denen eine Komfortfunktion zugeschrieben wird. Die Trennung zwischen diesen Funktionen ist schwierig, da es dabei weniger um die Funktionen einer Technologie, sondern die Formen und Anlässe ihrer Nutzung geht.

*B19: „... ich mache bei Technik keinen Unterschied, ...weil eine klassische Smart-Home-Ausstattung in einer Lebensphase...dem Lifestyle dienen kann, in einer anderen Situation oder Lebensphase mich ertüchtigen kann, z. B. mit einem verknacksten Fuß oder bei nachlassender Kraft im Alter, mit dem Alltag umzugehen. (...) Eine Technologie, die ich heute als Spielerei einsetze, z. B. ein digitales Türschließsystem, kann, wenn ich mir den Fuß gebrochen habe, eine assistive Technologie sein. (...) Technisch besteht hier aber kein Unterschied.“ (#00:12:13-5#)*

Die Widersprüchlichkeit des Versuchs, zwischen jener Technik, die den Komfort steigert, und jener, die dem Ausgleich von Einschränkungen, z. B. aufgrund einer Behinderung, dient, trennen zu wollen, hat verschiedene paradoxe Auswirkungen, auf die einige Befragte dezidiert hinweisen. So führt die Trennung zwischen „Assistenztechnik“ und „Komforttechnik“ zur Entstehung bzw. Aufrechterhaltung von Anschaffungs- und Akzeptanzbarrieren. Sie betreffen sowohl Menschen, die sich etwa Smart-Home-Systeme als Selbstzahler\*innen leisten können, als auch jene, die aufgrund einer Einschränkung auf Technik angewiesen sind. Rechtliche Bestimmungen zur Refinanzierung von Assistenzsystemen, die ebenfalls auf dieser Trennung beruhen, bewirken, dass nur jene Hilfsmittel refinanziert werden, die explizit dem Ausgleich einer Einschränkung dienen. Technologien mit zusätzlichen Alltagsfunktionen oder jene, die ausschließlich als „komfortdienlich“ betrachtet werden, geraten damit aus dem Fokus. Während die strengen Zulassungskriterien, z. B. zur Anerkennung als digitale Pflegeanwendung, dazu führen, dass Menschen, die von einer Technik mit zusätzlicher Alltags- oder Komfortfunktion profitieren könnten, sie nicht erhalten, führt die Ausblendung der Komfort-Funktion in der Beratung dazu, dass sog. Selbstzahler\*innen sich vom Angebot der Wohn- und Technikberatung nicht angesprochen fühlen. So sehen sich gerade Letztere durch die Beratung zu Technologien, die als „Hilfsmittel“ gelten, stigmatisiert, was die Akzeptanz derartiger technischer Anwendungen sowie der mit ihnen verbundenen Beratung langfristig schmälert.

Aus diesem Grund plädieren viele Expert\*innen dafür, die Förderung von AAL-Technologien, die die Komfort-Funktion hervorheben, stärker zu unterstützen, da sie die breite Akzeptanz aller im weitesten Sinne assistiver Technologien fördern könnte. Zudem ist es wichtig, dass Menschen nützliche Technologien deutlich früher erwerben, etwa nicht erst dann, wenn sie bereits bestimmte Einschränkungen haben. Die präventive Perspektive erfordert ein anderes Verständnis von AAL-Technik – und zwar sowohl bei Technikentwickler\*innen, potenziellen Nutzer\*innen als auch Professionellen, die mit der Vermittlung dieser Technologien betraut sind. Einige Expert\*innen weisen darauf hin, dass es sich konzeptionell um Technologien handeln müsste, die „mitaltern“ können und ihre assistive Funktion erst dann einsetzen, wenn sie tatsächlich gebraucht wird.

*B13: „Ich find es gut, dass ich Technologie um mich herumhabe, die mit mir mitaltert und mir gar nicht so deutlich zeigt, dass ich schon wieder ein bisschen älter geworden bin. D. h. das Telefon bekommt mit, dass ich es etwas weiter weg halte und modifiziert automatisch die Schriftgröße sowie die Laut-*

*stärke... . Vor allen Dingen zeigt es anderen Menschen nicht, dass ich jetzt irgendwie eine Art „Krückstock“ brauche als Inbegriff von „alt“. Ich möchte...Technik um mich haben, die...mir gleichzeitig hilft und mich nicht stigmatisiert. (#00:36:00-8#)*

Zusammenfassend betrachtet, lassen sich hinsichtlich der **Eingrenzung von Technologien**, über die in der Wohn- und Technikberatung beraten werden soll, verschiedene Positionen ausmachen. Aufgrund widersprüchlicher Logiken zwischen der Technikentwicklung, die der zunehmenden Verbindung von Alltags-, Komfort- und Assistenzfunktion folgt, der Refinanzierung von Technik auf der Grundlage verschiedener Gesetze, die meist auf der Trennung der Technologien beruht, sowie der Logik der Beratungspraxis, die eine klare Profilbildung für die Wohn- und Technikberatung braucht, gelingt es auf der Grundlage der Interviews nicht, einen gemeinsamen Konsens herauszuarbeiten. Aufgrund der Komplexität und Widersprüchlichkeit der verschiedenen Denklogiken in diesem Feld ist es kaum möglich, eine Eingrenzung auf einer systematischen, kriteriengeleiteten Basis zu treffen.

Selbst eine **Eingrenzung auf der Grundlage konkreter Geräte** ist mit gewissen Problemen behaftet, da sich in vielen Aufzählungen oder beispielhaften Nennungen bereits jene Schwierigkeiten spiegeln, die auf theoretischer Ebene vorhanden sind. So nennen die Befragten zum einen eine Vielzahl von Geräten, über die bereits heute beraten wird. Dazu gehören z. B. Gehhilfen, Rollstühle, Duschhilfen, Dusch-WCs, Treppenlifte, Lichtsysteme, sämtliche (mit einer Hilfsmittelnummer versehene) Hilfsmittel, Hausnotrufsysteme und erst allmählich Smart-Home-Systeme, d. h. vernetzte und cloudbasierte Anwendungen, die sowohl die Selbständigkeit als auch den Komfort der Ratsuchenden unterstützen können. Bei AAL-Anwendungen kommen ebenfalls viele Beispiele zur Sprache, wie z. B. Einzellösungen (u.a. die Herdabschaltung) sowie vernetzte Systeme, wie z. B. Smart-Home-Systeme und Haustechnik, Kommunikationssysteme und Telefonie-Lösungen, Navigations- und Ortungssysteme zur Sprache. Als immer wichtiger schätzen die Befragten Sprachassistenten ein, bei denen viele Berater\*innen trotz Bedenken große Potenziale sehen. Andere zählen dazu auch Fitnessarmbänder sowie Applikationen, die die Gesundheit der Ratsuchenden unterstützen können. Einige Expert\*innen betrachten schließlich auch digitale Pflegeanwendungen sowie ausgewählte Alltagsgeräte, wie z. B. Smartphones, als Gegenstandsbereich der Wohn- und Technikberatung. Vor diesem Hintergrund machen einige Befragte darauf aufmerksam, dass auch eine Eingrenzung auf Gerätebasis problematisch ist. Es fehlt an klaren Abgrenzungskriterien, die sowohl theoretisch als auch empirisch-praktisch begründet werden können.

*B13: „Wo fängt man an, wo hört man auf? Da hat man eine Tür, dort ein Fenster. Mal will ich etwas über Alexa wissen, mal ist es die intelligente Spülmaschine...ich wüsste noch nicht mal, was die Top 10 AAL-Lösungen sind, die man z. B. in einer Ausstellung haben sollte. Das ist schwierig. Wenn ich es Ihnen nicht beantworten kann, dann habe ich Ihnen zumindest bestätigt, dass es dies so nicht gibt.“ (#02:19:11-7#)*

Auf der Grundlage der Interviews kann daher kein einheitliches Profil der Wohn- und Technikberatung herausgearbeitet werden, jedenfalls nicht im Hinblick auf eine Eingrenzung von Technologien, die den zentralen Gegenstand der Beratung bilden sollen. Es lassen sich allerdings aus den Befragungen zwei Herangehensweisen herausarbeiten, die als mögliche **Wege zur weiteren Profilentwicklung und Qualifizierung von Wohn- und Technikberater\*innen** betrachtet werden könnten. Sie ergänzen sich zwar gegenseitig, könnten jedoch zu einem anderen (Selbst-)Verständnis und damit auch anderer Form des Beratungshandelns in der

Wohn- und Technikberatung führen. Während die eine Herangehensweise das Profil von Wohn- und Technikberater\*innen als das von **Spezialist\*innen** betrachtet, d. h. als Professionellen, deren Expertise in einer expliziten Kenntnis bestimmter Produkte und der mit ihnen verbundenen Dienstleistungen besteht, basiert das zweite Profil auf einem Verständnis von **Generalist\*innen**, das ein eher breites Kompetenzprofil spiegelt. Im zweitgenannten Fall sind Wohn- und Technikberater\*innen keine Fachberater\*innen, die über eine besonders detaillierte Kenntnis der Einzelfunktionen bestimmter Geräte und ggf. auch über das Wissen hinsichtlich entsprechender Hersteller aus einer Region verfügen. Vielmehr sind sie Expert\*innen, die ein theoretisches Grundverständnis technologischer Bausteine verschiedener Technologien haben und dadurch in der Lage sind, sich entsprechendes Detailwissen situationspezifisch anzueignen. In Abhängigkeit davon, welcher Weg zur (weiteren) Profilbildung gewählt wird, folgt die Wohn- und Technikberatung einem anderen Verständnis von Technik.

In diesem Zusammenhang heben einige Expert\*innen den auf **Ganzheitlichkeit** beruhenden Anspruch der Wohnberatung hervor. Bei der Beschäftigung mit Technik geht es in der Wohnberatung niemals darum, den Blick ausschließlich auf technische Unterstützung zu legen. Wichtig ist vielmehr eine **umfassende Expertise**, mit der Berater\*innen auch in der Lage sind, bauliche und ausstattungsbezogene Merkmale von Wohnungen zu berücksichtigen. Einige Expert\*innen machen ebenfalls darauf aufmerksam, dass die Wohnberatung sehr stark mit der Herstellung von Barrierefreiheit bzw. Barrierearmut befasst ist. Es sind vor allem ausstattungsbezogene Maßnahmen, die die Aufmerksamkeit der Berater\*innen binden.

*B19: „Ich mache...keinen Unterschied zwischen dem, was man klassisch als smarte Technik bezeichnet und dem, was auch dazugehört. Also für mich fängt „Smart“ mit gutem Design, guten Kontrasten, Rutschfestigkeit, ausreichender Zahl von Steckdosen, einer guten Internetverbindung an. Das hat zunächst nichts mit Technik zu tun, ist aber...zwingend erforderlich.“ (#00:12:13-5#)*

Die Möglichkeiten von Technik betrachten die Befragten häufig in ihrer **ergänzenden oder erweiternden Rolle**, in der sie jedoch grundsätzliche Probleme im Bereich der baulichen Substanz nicht kompensieren oder ersetzen kann. Intelligente Technik und damit auch die Beratung dazu sollten daher durch eine umfassende Fach- und Beratungskompetenz zur Herstellung von Barrierefreiheit und Prävention unterstützt werden.

*B19: „...ich muss mir keine Gedanken über „Smart“ machen, wenn eine Wohnung nicht barrierefrei ist und Kontraste auf den Geräten nicht erkennbar sind. In solchen Fällen führt „Smart“ ad absurdum, z. B. wenn ... die Leute ein smartes Bad haben, in dem der Boden feststellt, dass jemand ausgerutscht ist, aber das Ausrutschen kommt daher, wie das Bad keinen geeigneten Belag hat. Es muss vorher dafür gesorgt werden, dass...Stürze erst gar nicht stattfinden.“ (#00:12:13-5#)*

*B19: „...Schäden zu vermeiden ist fast noch wichtiger - oder mindestens genauso wichtig, wie die assistive Begleitung durch Technik.“ (#00:15:10-1#)*

Für die Gestaltung von Technikberatung wäre es damit wichtig, dass Berater\*innen einen ganzheitlichen Blick auf Möglichkeiten der Wohnungsanpassung entwickeln, der nicht nur das Wissen über spezifische Technologien enthält, sondern über dieses hinausgeht und alle wesentlichen Merkmale, wie bauliche Gegebenheiten (z. B. Platzbedarf), Design, Ausstattung berücksichtigt. Das Profil der Wohn- und Technikberater\*innen würde sich damit durch eine besondere Expertise in der Herstellung von Barrierefreiheit auszeichnen, auch unter Berücksichtigung technischer Unterstützung. Diese Überlegungen geben zwar keine Antwort auf die

o.g. aufgeworfene Frage, legen jedoch nahe, dass verschiedene Wege der Profilbildung möglich sind und dass in der weiteren Diskussion ggf. auch Überlegungen zur Grundqualifikation und zu den Inhalten von Schulungen betrachtet werden müssen (vgl. das Kapitel 3.1.5 „Maßnahmen zur Qualitätssicherung“). Darüber hinaus reicht es nicht aus, nur das Profil der Wohn- und Technikberater\*innen zu betrachten, sondern es gemeinsam mit der Weiterentwicklung der Profile jener Professionen zu entwickeln, die eine Beratung zu verwandten Technologien, z. B. aus dem Bereich der Haus- und Gebäudetechnik, der digitalen Gesundheits- und Pflegeanwendungen und der Telematik übernehmen werden.

### 3.1.4 Organisationale Aspekte und Aufgaben der Technikberatung

Neben Kompetenzen, Grundhaltungen und dem Technikverständnis spielen auch organisationale Aspekte in der Technikberatung eine wichtige Rolle, ebenso wie zentrale Aufgaben, die den Kern des Tätigkeitsprofils einer Beratungsstelle ausmachen. Die Expert\*innen befassen sich mit vielen strukturellen Aspekten der Technikberatung, die zugleich jedoch immer auch mit inhaltlichen Anforderungen verbunden sind. So stellen sich allein bei der organisationalen Anbindung einer Technikberatungsstelle innerhalb des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs (Kommune) inhaltliche Fragen, die beispielsweise mit der Bestimmung von Synergieeffekten zwischen verschiedenen Beratungsfeldern und der Abstimmung gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit verbunden sein können. Auf der anderen Seite erwachsen aus inhaltlichen Anforderungen, wie etwa der Notwendigkeit digitale Technologien in gegenständlicher Form zu präsentieren, neue Organisationsbereiche, wie z. B. Ausstellungen oder Musterwohnungen, die wiederum mit der Entstehung neuer Aufgaben, etwa der Entwicklung geeigneter Vortrags- und Präsentationsformate, verbunden sind. Eine wichtige und alle Themen dieses Kapitels durchdringende Frage bezieht sich daher darauf, ob die Integration von Technik- in die Wohnberatung zu einer Erweiterung von Aufgaben führt und ob diese Erweiterung eher kurzfristiger oder langfristiger Natur sein wird. Das folgende Kapitel befasst sich mit den organisationalen Aspekten von Technikberatung. Es gibt einige Antworten auf die oben aufgeworfene Frage und zeigt relevante Anforderungen an die Organisationsstruktur und die inhaltliche Ausgestaltung verschiedener Aufgaben der Technikberatung auf.

#### 3.1.4.1 Organisationale Anbindung von Technikberatung

Die organisationale Anbindung von Technikberatung bezeichnet deren **Integration in die Beratungsstrukturen einer Region oder einer Kommune**. Sie hat eine organisatorische, eine örtlich-räumliche und eine personelle Dimension. Aus Sicht der Expert\*innen ist es wichtig zu entscheiden, an welche Organisationseinheit Technikberatung konkret angebinden werden soll, wo ihre Räumlichkeiten anzusiedeln sind und welches Personal (z. B. eigenes oder geteiltes Personal) dort tätig sein soll. Im Fokus des Projektes TiWo steht zwar die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung. Aus Sicht der Expert\*innen spielt die Auseinandersetzung mit der Frage der Integration dennoch eine wichtige Rolle, weil auch Wohnberatungsstellen eine geeignete Anbindung brauchen und es zudem weitere Möglichkeiten der Anbindung von Technikberatung gibt.

In einem Punkt besteht unter den befragten Expert\*innen Konsens, und zwar hinsichtlich der Überzeugung, dass Technikberatung eine angemessene strukturelle Anbindung braucht. Da Technikberatung vor allem dem Ansatz der Ganzheitlichkeit folgen soll, ist es entscheidend, dass sie eine passende Integration in bestehende Strukturen erfährt, die es ihr erlauben, die

an sie herangetragenen Erwartungen zu erfüllen, ohne unnötige Doppelstrukturen zu etablieren.

*B11: „Strukturell haben wir immer gesagt und sagen weiter: Keine neuen, separaten Strukturen aufbauen, sondern versuchen etablierte Strukturen zu modernisieren oder daran anzuknüpfen.“ (#00:37:30-2#)*

Die strukturelle Integration von Technikberatung sollte jedoch nicht zufällig gewählt sein, sondern inhaltlichen Kriterien folgen. Eine relevante Entscheidungsgrundlage stellt die **inhaltliche Passung**, z. B. im Sinne der Ergänzung von Beratungsaufgaben, sowie die **Ansprache gleicher Zielgruppen** dar. Die inhaltlich-organisationale Anbindung der Technikberatung sollte so gewählt sein, dass sie Synergieeffekte ausschöpft und in die langfristige Digitalstrategie einer Kommune passt. Dies könnte vor allem dann wichtig sein, wenn eine Technikberatungsstelle mit strategisch-konzeptionellen Aufgaben (im Zusammenhang mit der Begleitung der digitalen Transformation vor Ort) betraut werden soll.

*B11: „...auf kommunale Ebene ist es wichtig, bestehende Netzwerke mit in den Blick zu nehmen und sie [d. h. Technikberatung] im Idealfall an eine Gesamtstrategie...anzudocken (#00:37:45-1#) (...) Es hat natürlich auch damit etwas zu tun, zu welchem Bereich der Daseinsvorsorge sie zählt und da es keine Pflichtaufgabe, d. h. eine...freiwillige Aufgabe ist, bleibt zu klären, was...eine Kommune dadurch erreichen will.“ (#00:38:51-4#)*

Die befragten Expert\*innen machen ebenfalls konkrete Vorschläge für die inhaltlich-organisatorische Einbettung der Technikberatung. Grundsätzlich gehen alle Befragten davon aus, dass Technikberatung eine **soziale Dienstleistung** sein sollte – und nicht etwa eine technisch orientierte, kommerzielle Beratung oder Maßnahme zur Förderung regionaler Wirtschaft. Daher sei es wichtig, sie in bestehende öffentliche Beratungsstrukturen einzubinden, die der Sicherung der öffentlichen Daseinsvorsorge dienen. Dies sei gerechtfertigt, da technische Unterstützungsmöglichkeiten „nur“ eine von vielen Lösungen unter den bestehenden Formen der Versorgung darstellen.

*B5: „Technik kann eine Lösung sein. Letztendlich ist es...aber nur ein Werkzeug und das [d. h. Technikberatung] ist letztendlich eine soziale Dienstleistung...“ (#00:46:42-5#)*

Was die konkrete inhaltlich-organisationale Einbettung von Technikberatung anbetrifft, lässt sich aus den Aussagen der Befragten keine einheitliche Empfehlung ableiten. So sehen einige Expert\*innen die Anbindung an Beratungsstrukturen für ältere Menschen als geeignet an (z. B. Fachberatungsstellen für Senior\*innen), andere plädieren für die Integration in die Wohnberatung, während in einigen Fällen auch die Anbindung an eine Pflegeberatung als geeignet betrachtet wird (z. B. starke Vernetzung mit Pflegestützpunkten), letztere allerdings unter der Prämisse, dass es nicht zur Vermengung zwischen den Aufgaben einer als Pflicht- und einer als freiwilligen Leistung geltenden Beratung kommt. Die Befragten begründen ihre Präferenzen meist mit ihrer beruflich-institutionellen Verortung und Erfahrung, betonen jedoch einvernehmlich, dass **die Art der Anbindung den regionalen Bedarfen entsprechen muss**. Als entscheidendes Kriterium betrachten einige Expert\*innen die Frage, ob – und falls ja, wie umfassend – Technikberatungsstellen an strategischer Weiterentwicklung der Daseinsvorsorge mitwirken sollen, z. B. als konzeptionell-strategisch agierende Organisationseinheiten, die die Digitalisierung innerhalb der Kommune, z. B. durch Übernahme von Qualifizierungsaufgaben, vorantreiben.

B5: „Ja, ...es gibt zahlreiche Herausforderungen, weil es ein recht neues Thema – auch für die Kommunen (wie für alle Organisationen) – ist. Die größte Herausforderung...beginnt damit [mit der Klärung der Frage], warum eine Organisation oder eine...Technikberatung braucht, d. h. was ist der Sinn davon. Letztendlich sind es...zusätzlich Kosten... . (...) Also, letztlich das darzustellen, ...was der Mehrwert davon ist, beinhaltet eine wichtige Aufgabe.“ (#00:19:02-2#)

Für den Fall, dass der Auftrag einer Technikberatungsstelle (auch) in der **konzeptionellen Weiterentwicklung der digitalen Transformation sozialer Dienste einer Kommune** besteht, ist es aus Sicht der Expert\*innen ebenfalls wichtig, sich mit Aspekten der Organisationsentwicklung zu befassen.

B5: „Also, ...Digitalisierung, sozusagen mit unterschiedlichen Themenfeldern, z. B. Digitalisierung im Bereich der Pflege – das...löst sich aus dem Thema Technikberatung, sondern gleicht eher dem Bereich der Organisationsentwicklung.“ (#00:19:02-2#)

Die **Integration von Technikberatung in die Wohnberatung** wird mehrheitlich als geeignet betrachtet. Dafür spricht das hohe Potenzial für Synergieeffekte, die aufgrund einer guten inhaltlichen Ergänzung der beiden Arten der Beratung gesehen werden, ebenso wie der Beratungskontext, der für Wohn- als auch Technikberatung gleich ist.

B16: „Ich finde, Technikberatung ergänzt die Wohnberatung an vielen Stellen.“ (#00:04:03-3#)

Für einige Expert\*innen spielen die ähnlichen Beratungsformen und Organisationsstrukturen eine entscheidende Rolle, die im Hinblick auf den zusätzlichen Beratungsgegenstand – d. h. die digitale assistive Technik – sinnvoll ergänzt werden können.

B3: „...ich finde, ...dass...Wohnberatung und Technikberatung in irgendeiner Form zusammengehören. Das merke ich, wenn ich...durch die Ausstellung führe und oftmals Interessenten kommen, die...ein Problem haben und...es lösen wollen und ggf. noch nicht wissen, was sie erwarten können. Dann gehen sie...durch die Ausstellung und dann merkt man, dass zur...Technik am Ende ganz viele Dinge gehören können. (#00:06:48-5#)

Für einige Expert\*innen gilt Technik als ein „selbstverständliches“ Element der Wohnungsausstattung, so dass die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung auch aus Sicht der Ratsuchenden gut nachvollzogen werden kann.

B2: „Es ist so die Art Tandem: Die „normale“ Wohnberatung in den eher analogen Themen und die Technikberatung. Es gibt Leute, die über...Fragen zu technischen Lösungen auf das Thema Wohnberatung kommen als auch solche, ...die bei Themen der Wohnberatung, z. B. zu Bad, Toilette und Wohnungszugang auch.... Fragen zur Technik haben. (...) Die Themen leben nebeneinander. (...) aus meiner Sicht sollte man sie unbedingt zusammenführen.“ (#00:38:52-2#)

Schließlich sehen einige Expert\*innen die Beratungsformen und -ansätze der Wohnberatung als besonders anschlussfähig für die Beratung zu digitaler assistiver Technik an. Die inhaltlich-konzeptionelle Vorgehensweise der Wohnberater\*innen und die Beschaffenheit der verschiedenen Beratungsschritte, wie z. B. die Analyse der Ausgangssituation der Ratsuchenden, werden als besonders geeignet für die Beschäftigung mit Smart-Home- und assistiven Technologien betrachtet.

*B20: „Ich glaube, dass die bisherige Wohnberatung ja schon viele Voraussetzungen erfüllt. Also, ideal stelle ich mir vor, dass eine solche Technikberatung im Wohnumfeld passiert, ...d. h. unter Einbeziehung der Betroffenen, ihrer ganz konkreten Situation und unter Einbeziehung der konkreten Einschränkungen, die man sich im Fall von Pflegebedürftigen auch vorstellen kann.“ (#00:14:38-6#)*

Um die geeignete Anbindung von Technikberatung festzulegen, kann auch geprüft werden, unter welchen organisatorisch-räumlichen Bedingungen sie ihre vielfältigen Aufgaben im Sinne eines Gesamtprofils am besten erfüllen kann.

*B11: „Allgemein würde ich sagen, ...wäre es...ideal sicherzustellen, dass man rechtzeitige, aber auch niedrigschwellige Zugänge schafft zu anbieterneutralen Informationen im weitesten Sinne... . Dabei sind einige normative Setzungen wichtig, z. B. die Orientierung an Lebensqualität, wo der Erhalt von Selbstständigkeit und gesellschaftlicher Teilhabe zwei zentrale Aspekte bilden, als selbstverständlich zu erachten. Es wäre zudem ideal, sowohl ein stationäres als auch ein mobiles, eher aufsuchendes Angebot und möglichst nah an der natürlichen Lebens- und Wohnumgebung der Menschen zu haben. Und ... strukturell betrachtet, müsste es...verlässliche Anlaufpunkte für Mitglieder der Zielgruppe geben... .“ (#00:36:03-9#)*

Da viele Wohnberatungsstellen bereits heute über technische Ausstattung beraten, gehen die Expert\*innen davon aus, dass es ausschließlich eine Frage der Zeit sei, wann Bürger\*innen technische Formen der Unterstützung stärker nachfragten. Damit würde auch die Nachfrage nach einer Technikberatung zunehmen. Einige Expert\*innen begründen die künftige Nachfrage mit der öffentlichen Wahrnehmung des Nutzens digitaler Hilfen. Andere sehen die künftig zu erwartende Nachfrage nach Technikberatung als Folge einer gesamtgesellschaftlichen Entwicklung, die sich ähnlich gestaltet wie das Bewusstsein für Barrierefreiheit, das u.a. durch Wohnberatungsstellen gefördert wurde.

*B2: „Am Anfang war das Thema [Wohnberatung, Barrierefreiheit] ...exotisch. (...) Und da hat sich eine ...andere Entwicklung ergeben, dass es heute normal ist und auch mit Interesse wahrgenommen wird... . Das Thema Barrierefreiheit, barrierefreies Wohnen ist heute viel mehr angekommen als es noch in der Anfangszeit meiner Tätigkeit der Fall war. Und ich vermute mal, dass es eine ähnliche Entwicklung auch zu den Technikthemen geben...wird.“ (#00:06:00-5#)*

Zusammenfassend betrachtet, halten die Expert\*innen mehrere Formen der inhaltlich-organisationalen Anbindung für geeignet. Entscheidend sei dabei, dass die Verortung der Technikberatung den regionalen Bedarfen entspricht. Mit Blick auf die bundesweite Entwicklung folgern sie, dass sich **Technikberatung in ihren Organisationsstrukturen keinesfalls einheitlich** entwickeln muss, sondern es angemessen erscheint, historisch gewachsene regionale Unterschiede zu akzeptieren.

*B6: „...da gibt es sicherlich auch regionale Unterschiede..., die ...sicherlich auch historisch gewachsen [sind]. (...) ...ich glaube, gerade dieses regional Verbundene ist doch dann vielleicht eine Stärke...bei solchen Themen, weil...es aus einer gesamtgesellschaftlichen Perspektive...sehr schwierig ist zu sagen: Genauso muss es überall laufen... . es ist ja auch in Ordnung, dass wir eine Vielfalt an Meinungen haben. (...) ...wichtig wären, glaube ich, ein paar Grundsätze, auf die man sich einigen kann... .“ (#00:27:40-4#)*

Vor dem Hintergrund des Verständnisses von Technikberatung als einem Element der Sozialberatung ist es aus Sicht der Expert\*innen essenziell, dass wichtige **soziale Beratungseinrichtungen in der Kommune eng miteinander vernetzt sind**. Diese Vernetzung sei nicht nur im Sinne einer ganzheitlichen Bearbeitung sozialer Herausforderungen vor Ort wichtig,

sondern diene auch der besseren Erreichbarkeit von Zielgruppen sowie der Abstimmung von Zuständigkeiten und Aufgaben.

*B17: „Ich würde sie [d. h. Technikberatung] eng vernetzt sehen mit der Pflegeberatung vor Ort und der Wohnberatung. (...) Für mich gehört das an eine Stelle, an einen Ort... (...) ...die Dienste müssten eigentlich auch zusammensitzen... , wie das eine baut auf dem anderen auf. (...) Das müsste daher koordiniert zusammenlaufen.“ (#00:55:01-8#)*

#### 3.1.4.2 Beratungsaufgaben und Beratungsprozess

In den Interviews wird eine Reihe von Aspekten genannt, die sich auf bestimmte **Beratungsaufgaben** bzw. Beratungsschritte beziehen. Aus ihnen ergeben sich Hinweise auf die **Struktur eines möglichen Beratungsprozesses**, dessen Schritte zwar als relevant, jedoch nicht zwingend als linear oder aufeinander aufbauend betrachtet werden. In der Zusammenschau kann aus den Aussagen der Expert\*innen weder die Notwendigkeit eines vollstrukturierten Beratungsprozesses abgeleitet werden noch die Anforderung, Technikberatung anhand gänzlich neuer Schritte, als in der Wohnberatung üblich, durchzuführen. Die Expert\*innen benennen jedoch einige Anforderungen, die sie bei der Durchführung verschiedener Aufgaben der Technikberatung als wichtig erachten. Aus den Inhalten, die durch die Erweiterung der Wohnberatung um eine Technikberatung einfließen, wird deutlich, dass die Befassung mit digitaler assistiver Technik einige Beratungsschritte aufwändiger machen könnte, insbesondere dann, wenn Themen der Wohn- und Technikberatung in integrierter Form zum Gegenstand der Beratung gemacht werden oder wenn komplexe Technologien den Fokus der Beratung bestimmen.

Ein Schritt, mit dem eine Beratung in der Regel beginnt, besteht in der **Kontaktaufnahme Ratsuchender zur Beratungsstelle**. Die Erfahrungen einiger Befragter zeigen, dass Wohn- und Technikberatung meistens anlassbezogen stattfinden und der Erstkontakt nicht ausschließlich durch Ratsuchende, sondern häufig durch Angehörige der ratsuchenden Person hergestellt wird. Seltener handele es sich dabei um andere Personen aus dem sozialen Netzwerk, wie Nachbarn oder Freunde, ebenso wie um Professionelle, z. B. Beschäftigte anderer Beratungsstellen oder ambulanter Pflegedienste, die als Multiplikator\*innen im Wohnumfeld fungieren. Bei Anfragen zu digitalen assistiven Technologien gehen die Expert\*innen davon aus, dass gerade bei Ratsuchenden mit Pflegebedarf der Kontakt überwiegend durch Sorgepersonen aufgenommen wird und in der Zukunft häufiger stattfinden könnte als bei Anfragen zu Wohnungsanpassung. Da informell Pflegende nicht selten einer jüngeren Kohorte angehörten, die über eine höhere Bereitschaft zur Nutzung digitaler Technik verfüge, sei das Interesse an technischen Lösungen höher als bei Menschen, denen derartige Technologien weniger vertraut seien.

Während der professionelle, sensible und die Rechte der ratsuchenden Person wahrender Umgang mit sog. Sekundärnutzer\*innen bei einer Technikberatung bereits im Erstgespräch ausschlaggebend werden könnte, gehen die Expert\*innen davon aus, dass vor allem der darauffolgende Schritt – die **ganzheitliche Erfassung der Ausgangssituation** der Ratsuchenden – erweitert werden müsste. Durch die Integration von Technik- in die Wohnberatung entstehen im Rahmen dieses Beratungsschrittes neue Klärungsbedarfe, die bei einer Beratung zu Wohnungsanpassung nicht bestehen. Soll es um eine Beratung zu assistiver digitaler Technik gehen, müssen neue Aspekte angesprochen werden. Ein zentrales Ziel dieser Beratungsphase sei die Gewinnung eines möglichst umfassenden Verständnisses der Lebens-

Wohn- und Versorgungssituation der ratsuchenden Person, insbesondere eines Verständnisses ihrer **individuellen Bedarfe, Bedürfnisse, Wünsche und Präferenzen**. Aus Sicht der Befragten ist es daher wichtig, die Erfassung der Ausgangssituation mit diesem Schritt zu beginnen.

*B10: „Also – erstens – die persönlichen Wünsche, die Vorstellung, wie möchte ich eigentlich leben, ...selbst bei zunehmender Hilfsbedürftigkeit - ...und welche Wünsche habe ich auch an andere Personen – dass diese Frage im Vordergrund steht.“ (#00:46:49-0#)*

Die Erfassung der Bedarfs- und Bedürfnissituation, zu der auch die individuellen Wertvorstellungen der ratsuchenden Person gehören, sollte aus Sicht der Befragten mit der **Eruierung des Zwecks des Einsatzes von Technik und des erwarteten Nutzens** verbunden sein. Viele Befragte betonen, dass dieser Beratungsschritt bereits Elemente einer psychosozialen Beratung enthalten kann, z. B. weil es Ratsuchenden schwerfalle über ihre Anliegen zu sprechen oder es zu Konflikten zwischen Ratsuchenden und Angehörigen komme, z. B. aufgrund divergierender Vorstellungen über die Ziele der Beratung oder anderer Erwartungen an den Einsatz assistiver Technik. Daher könne es wichtig sein, bereits zu Beginn der Beratung über die Bedeutung zentraler Werte, wie z. B. Selbstbestimmung, zu sprechen und bei der Analyse der Ausgangssituation auch die Bedarfe, Bedürfnisse und Wünsche von Sorgepersonen zu beachten.

Einige Expert\*innen weisen darauf hin, dass es im Rahmen der Erfassung der Ausgangssituation besonders um die Prüfung der Frage gehen muss, ob technische Lösungen eine geeignete Unterstützung darstellen, d. h. ob bei der ratsuchenden Person und ihren Sorgepersonen die notwendigen motivationalen Voraussetzungen dafür bestünden. Entscheidend seien die individuellen **Einstellungen zur assistiven digitalen Technik sowie die Bereitschaft zu deren Nutzung**.

*B7: „Die Beratung ist häufig...ein Prozess, der sich über mehrere Gespräche oder Termine hinzieht. Ein wichtiger Baustein ist für mich zu Beginn der Beratung zunächst einmal zu klären, ob der Betroffene unter Einbeziehung der...Zugehörigen...und ggf. versorgenden Pflegedienste (...) ...die Angebote, die Vorschläge und die Beratungsergebnisse...zum Einsatz von Technik erkennbar nutzen will bzw. dann zur Nutzung in der Lage ist (...) und ob der Nutzer tatsächlich die Bereitschaft zur Nutzung des Angebots entwickelt...“ (#00:10:25-1#-#00:11:12-6#)*

Während bei Wohnanpassungsmaßnahmen eher selten neue Kompetenzen im Umgang mit vorgenommenen Änderungen entwickelt werden müssten, stellten digitale assistive Technologien sehr häufig komplexe Anforderungen an Nutzer\*innen, die sowohl sensorische, sensorische als auch kognitive und motivationale Aspekte betreffen können. Daher gehen einige Expert\*innen davon aus, dass die Bedarfserhebung mit einer **Kompetenzerhebung der Ratsuchenden** verbunden werden sollte bzw. der Prüfung, ob notwendige Voraussetzungen bestünden, entsprechende Technik- bzw. Digitalkompetenzen zu erwerben und sie nach Bedarf begleitend zu aktualisieren.

*B20: „Aus meiner Sicht ist eine Bedarfserhebung zu verknüpfen mit einer Kompetenzerhebung bei den Anwenderinnen und Anwendern und eine gemeinsame – das sollte...im Vorfeld festgelegt werden – Zielfestlegung. Also was ist eigentlich das..., was sie überwiegend erreichen [wollen]. ...welche Wünsche stehen da im Vordergrund und darauf zugeschnitten wirklich eine genaue Bedarfserhebung zu machen. (...) und ich glaube, das muss man an dieser Stelle auch nochmal ins Auge fassen, d. h. welche Kompetenzen liegen eigentlich vor und was brauchen die Menschen wirklich und was können*

*sie bewältigen. Die beste Technologie nutzt nichts, wenn sie...so komplex ist, dass sie nicht angewendet werden kann.“ (#00:15:23-2#)*

Von wesentlicher Bedeutung wird zudem die soziale Situation der ratsuchenden Person, d. h. ihre soziale Eingebundenheit und ihr soziales Netzwerk, verbunden mit der Frage, ob dessen Mitglieder bestimmte Formen der Unterstützung – auch künftig – leisten können und wollen, betrachtet. Digitale Technik, die in eine Wohnung eingebaut wird, berührt demnach nicht nur den Alltag der ratsuchenden Person, sondern auch den Alltag ihrer Angehörigen, die in Abhängigkeit von der allgemeinen Bedarfssituation und ihrem erwünschten Zweck diese Technik akzeptieren und zum Teil auch bedienen müssten. Dabei kann der Einsatz assistiver Technik zur Veränderung von Routinen führen, die nicht nur im Kreis der Haushaltsmitglieder, sondern ggf. auch im erweiterten Kreis der Familie geklärt werden müssten. Daher kommt der Auseinandersetzung mit der **Integration von Technik in das soziale (Versorgungs-)Netzwerk** eine wichtige Bedeutung zu, bei der etwa die Erwartungen, Wertvorstellungen, Rollen, Aufgaben und Zuständigkeiten – nach Bedarf auch gemeinsam mit weiteren professionellen oder semiprofessionellen Diensten – abgestimmt werden müssten.

*B10: „...weil sich die jeweiligen Rollen, die verteilten Aufgaben möglicherweise ganz stark verändern. Es kann sein, dass es [d. h. der Einsatz von Technik] bei bestimmten Personen dieses Netzwerkes zu einer großen Erleichterung führt und die sind dann auch ganz froh. Vielleicht aber auch nicht, weil sie dadurch Kontakte verlieren. (...) ...und das kann mit ganz neuen Besorgnissen verbunden sein. In der Tat: Ein gesamtes... Netzwerk wird sich dadurch verändern und das...kann auch wiederum seine eigene Dynamik enthalten, das muss man eben bedenken.“ (#00:36:31-9#)*

Geht es um den Einsatz von Technik, kommt aus Sicht der Befragten ebenfalls der **Klärung baulich-materieller sowie technischer Voraussetzungen** eine hohe Relevanz zu. Handelt es sich um zusätzliche Einbauten, sind Entscheidungen bezüglich ihrer rechtlichen, fachlichen und praktischen Durchführbarkeit zu treffen ebenso wie die Notwendigkeit zusätzlicher Installationen zu klären. Während einige technische Lösungen keine Einbauten benötigen und ohne besondere technische Voraussetzungen betrieben werden können, müssen bei umfassenden Smart-Home-Anwendungen meist zusätzliche Installationsarbeiten vorgenommen werden. Darüber hinaus ist häufig ein Zugang zum (stabilen) Internet erforderlich. Hinzu kommt der Bedarf nach zusätzlichen begleitenden Serviceleistungen, die in einer Region zur Verfügung stehen müssen. Zu den Beschaffungskosten treten laufende Betriebskosten hinzu, die eine **Klärung der finanziellen Voraussetzungen** erforderlich machen. Berater\*innen sollten prüfen, welche formalen Voraussetzungen Ratsuchende für die Refinanzierung assistiver digitaler Technik erfüllen und welche Absprachen- und Klärungsbedarfe im Fall einer Refinanzierungslösung bestehen.

Ein wesentliches Kernelement der Beratung stellt – neben der ganzheitlichen Erfassung der Ausgangssituation – ebenfalls die **Vermittlung von Informationen** an die ratsuchende Person und ihre Zugehörigen dar. Einige Expert\*innen betonen, dass Berater\*innen im Sinne der Ganzheitlichkeit nicht selten mehr Informationen anbieten, als Ratsuchende während der Kontaktaufnahme anfragen. Die umfassende Informationsvermittlung sei jedoch notwendig, um Ratsuchende und ggf. ihr familiäres Netzwerk zu einer informierten Entscheidung zu befähigen. Ähnlich wie die Erhebung der Ausgangs- und Bedarfssituation, bildet auch die Informationsvermittlung einen Beratungsschritt, der erweitert werden müsste, falls technische Unterstützungsformen in Betracht kommen. Dieser Teil der Beratung, der auch als ein Beitrag zur

Aufklärung und Entscheidungsbefähigung betrachtet wird, sollte aus Sicht der Expert\*innen in Form eines beidseitigen Verständigungsprozesses gestaltet werden, während dessen sich Berater\*innen der persönlichen, materiellen, finanziellen und sozialen Aspekte wiederholt vergewissern. Aus Sicht der Expert\*innen ist es in dieser Phase der Beratung wichtig, dass Berater\*innen verschiedene **Optionen bzw. Alternativen** aufzeigen können inkl. ihrer Vor- und Nachteile. Auch dieser Beratungsschritt sollte unter Beachtung der Wertvorstellungen der ratsuchenden Person und ihrer Sorgepersonen durchgeführt werden, was für Berater\*innen bedeuten könnte, dass sie sich während der Informationsvermittlung ebenfalls auf die Erfassung individueller Kriterien der Ratsuchenden, wie z. B. Funktionalität, Kosten, Sicherheit oder Ästhetik, konzentrieren müssten.

*B3: „...das hat Vor- und Nachteile, das ist oft das Wichtige, dass man am Ende dann auch Vor- und Nachteile benennt, dass man also so sicher ist in der Beratung, dass man das mit auf den Weg geben kann, so als Hausaufgabe zum Nachdenken.“ (#00:19:44-0#)*

Einen besonderen Inhalt der Technikberatung spielen **ethische Aspekte**, die bei der Darstellung verschiedener Alternativen für technische Lösungen seitens der Berater\*innen aufgegriffen werden sollten. In der Beratung kommen sie meist zur Sprache, wenn sich ethisch-moralische Konflikte abzeichnen, z. B. wenn pflegende Angehörige bestimmte Technologien zum Zweck der Freiheitseinschränkung oder der Datenkontrolle anschaffen möchten. Aus Sicht der Expert\*innen sollten ethische Aspekte vor allem bei komplexen digitalen Anwendungen angesprochen werden. Die Beratung dazu sollte jedoch keinem standardisierten Vorgehen folgen, sondern kontextbezogen sein, d. h. im Zusammenhang mit einer bestimmten Bedarfssituation und unter Beachtung der in Frage kommenden Technologien stehen. Eine Pflicht zur Thematisierung ethischer Aspekte sehen die Expert\*innen dann, wenn über Technologien gesprochen wird, die ein hohes Risiko der Verletzung ethisch-moralischer Grundvorstellungen bergen oder wenn das Risiko besteht, dass Rechte der ratsuchenden Person eingeschränkt werden könnten.

*B20: „Die Frage ist, ob man...alle [d. h. ratsuchenden Personen] mir einem vorgefassten Beratungsinhalt ausstatten muss, d. h. ob man die Beratungsrichtung vorgeben muss – da wäre ich mir nicht so sicher. (...) Diese Entscheidungen kann im Grunde...nur jeder für sich selbst treffen. (...) darum muss man die [d. h. Berater\*innen] schulen, man muss diese Themen auf jeden Fall ansprechen.“ (#00:37:16-0#) (...) „...in einer solchen Situation könnte man zumindest...sagen, welche Freiheitsgrade eine solche Technik ermöglicht und dass man das gegeneinander abwägen muss. Und man muss natürlich schauen, wie die Situation in der Familie oder in dem Setting, in dem ich mich...bewege, ist. (...) ...es sind sehr komplexe Fragestellungen und das muss man...mit den Angehörigen erörtern und mit dem betroffenen selbst.“ (#00:42:18-9#)*

Einen wichtigen Schritt der Wohn- und Technikberatung bildet aus Sicht der Expert\*innen ebenfalls die **Finanzierungsberatung**. Bei einer Beratung zu assistiver digitaler Technik umfasst sie die Vermittlung zusätzlicher Informationen, z. B. über bestehende Fördermöglichkeiten, sowie den Vergleich zwischen verschiedenen Alternativen, auch zwischen Maßnahmen mit dem Schwerpunkt auf Wohnungsanpassung, Maßnahmen mit dem Schwerpunkt auf technische Lösungen sowie Maßnahmen, die sowohl Wohnungsanpassung und technische Lösungen betreffen. Die Finanzierungsberatung müsste demnach an die Ergebnisse der Klärung der Ausgangssituation anschließen und im Fall der Refinanzierung einer Maßnahme weitere Klärungsschritte, z. B. Prüfung formaler Voraussetzungen, Absprachen mit Vermieter\*innen

und Antragstellung beinhalten. Zu berücksichtigen sind zudem anstehende Installations-, Wartungs- und sonstigen Betriebskosten, die – neben den Anschaffungskosten – ebenfalls angesprochen werden müssten.

Die Informationsvermittlung, zu der aus Sicht der Befragten auch die Finanzierungsberatung gehört, sollte schließlich zur **Erarbeitung einer ganzheitlichen Lösung** führen. Ihr Schwerpunkt kann auf einer Wohnungsanpassung oder auf einer technischen Maßnahme liegen. Eine Lösung kann allerdings auch beide Aspekte umfassen und sollte – unabhängig von ihrem Schwerpunkt – auf die Verbesserung der Gesamtsituation der Ratsuchenden ausgerichtet sein. Dies bedeutet, dass Wohn- und Technikberater\*innen Ratsuchende und deren Sorgepersonen auf weitere Beratungsdienste und weitere Formen der Unterstützung hinweisen sollten, die – ergänzend zur Wohnungsanpassung und/oder technischer Ausstattung – zur ganzheitlichen Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität der Ratsuchenden und ihrer Sorgepersonen beitragen könnten.

Die Erarbeitung einer tragfähigen Lösung macht nicht selten einen längeren Entscheidungsprozess notwendig, bei dem es auch zu **Nachfolgegesprächen** kommen kann. Weitere Klärungsbedarfe entstehen wiederum bei der Umsetzung einer erarbeiteten Lösung. Daher begleiten Wohn- und Technikberater\*innen in der Regel den Umsetzungsprozess und stehen den Ratsuchenden für weitere Nachfragen zur Verfügung. Aus Sicht vieler Expert\*innen sollten vereinbarte Maßnahme durch die Beratungsstellen daher grundsätzlich begleitet und abgenommen werden. Einige Beratungsstellen<sup>10</sup> arbeiteten dazu mit vorgefertigten Checklisten, die sie zu Dokumentationszwecken verwenden. Diese Form der Unterstützung gehört zu der **Begleitung bei der Auswahl und Anschaffung von Technik**, die notwendig ist, wenn der Prozess für Ratsuchende zu komplex ist. Die Begleitung bei der Umsetzung einer Lösung kann – nach vorheriger Entscheidung der Ratsuchenden – auch weitere Arbeitsschritte beinhalten, wie z. B. das Einholen von Kostenvorschlägen, die Absprachen mit Handwerksbetrieben und anderen Akteur\*innen, die für die praktische Umsetzung einer Maßnahme und deren Finanzierung wichtig sind.

*B2: „...nur Beraten, das ist aus meiner Sicht zu wenig. Wir kennen es aus der Wohnberatung... . Wenn ...jemand 80 oder 85 Jahre alt ist mit Handicap – wie soll er der sie das... [d. h. die Planung, den Kauf] ...auf den Weg bringen?“ Das unterscheidet uns von...anderen Beratungsstellen, dass wir in solchen Fällen dann auch selber tätig werden, Ausschreibungen von Angeboten und Planungen...übernehmen, auch ein gewisses Maß an Baubegleitung. So müsste es aus meiner Sicht auch für den Technikeinsatz sein, dass – wo es ...nicht funktioniert, dass man da zumindest ein Stück weit Begleitung anbieten könnte.“ (#00:24:37-9#)*

Das im Einzelfall als notwendig erachtete Maß der **Umfänglichkeit** wird aus Sicht der Befragten jedoch unterschiedlich bewertet. So heben einige Befragte hervor, dass die Beratung in Abhängigkeit von der Situation der Ratsuchenden sehr umfänglich sein und damit die Gesamtbegleitung – von der Kontaktaufnahme bis Abnahme einer abgeschlossenen Maßnahme – umfassen kann. Einige Expert\*innen fordern, bei der Einführung der Technikberatung den Grad der Umfänglichkeit um eine nachträgliche Kontrolle der Versorgungssituation zu erweitern. Dazu wünschen sie sich eine Art „Nachschau“, d. h. eine zusätzliche Kontaktaufnahme

---

<sup>10</sup> In Nordrhein-Westfalen betrifft dies jene Wohnberatungsstellen, die von den Pflegekassen refinanziert werden.

nach der Beendigung der Maßnahme, um eine Rückmeldung zum Erfolg der technischen Lösung zu erhalten. Einige Expert\*innen betrachten eine – ggf. auch zeitlich begrenzte Durchführung einer derartigen Nachschau – als einen geeigneten Weg zum systematischen, kollektiven Aufbau von Erfahrungswissen, das notwendig ist, solange es an geeigneten Evaluationsstudien mangelt. Angesichts fehlender Längsschnittforschung zu Wirkungen und zum Nutzen verschiedener Produkte können auch Plattformen, auf denen Berater\*innen ihre Erfahrungen mit technischen Anwendungen teilen, eine geeignete Hilfe sein.

*B19: „Erfahrungsaustausch über eine Plattform – das halte ich für eine gute Idee, z. B. darüber, was funktioniert oder was funktioniert nicht? ...Technik zu installieren ist eine Sache, aber wie bewährt die sich auf Dauer?“ (#02:05:47-7#)*

Alles in allem sehen die Befragten die Wohn- und Technikberatung jedoch nicht als eine wiederkehrende, sondern eine **temporär begrenzte Beratungsleistung**. Eine umfassende Begleitung aller Ratsuchenden – etwa im Sinne eines Case-Managements – halten sie aufgrund der geringen Personalressourcen der Wohn- und Technikberatung als nicht umsetzbar. Der Bedarf nach geeigneten Erkenntnissen zum „Erfolg“ der Beratung und zu den Wirkungen einer erfolgten Maßnahme bleibt jedoch bestehen, so dass es dafür einer eigenständigen Lösung bedarf.

Der Blick auf die Beratungsaufgaben und den Beratungsprozess verdeutlicht, dass es durch die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung zu einer **Erweiterung der Aufgaben im Beratungsprozess** kommt. Zum einen entstehen sie durch **neue Beratungsinhalte**. Dazu gehört u.a. die Klärung der Ausgangssituation, die bedarfs- und bedürfnisgerechte Vermittlung von Informationen über digitale assistive Technik sowie die Vermittlung eines Grundverständnisses zu zentralen Funktionen sowie Vor- und Nachteilen verschiedener Technologien. Neue Beratungsinhalte ergeben sich ebenfalls aus besonderen ethischen und rechtlichen Aspekten des Umgangs mit digitaler Technik sowie der Finanzierungsberatung, die aufgrund vieler offener und ungeklärter Fragen einen höheren Beratungs- und Begleitaufwand bedeutet. Zum anderen erwachsen neue Aufgaben aus dem zusätzlichen Gegenstand der Beratung, der erklärungsbedürftiger ist als etwa typische Maßnahmen der Wohnungsanpassung. Konkret bedeutet dies, dass vor allem die **Technikaneignung** als eine neue Aufgabe mehr Raum einnehmen könnte. Unter Technikaneignung wird im Allgemeinen eine Reihe verschiedener Lernprozesse verstanden, in denen Menschen den Umgang mit einer technischen Anwendung einüben und sie in ihre Alltagsroutinen einbinden. Aneignung umfasst in der Regel nicht nur die Bedienung von Technik, sondern auch den kompetenten Umgang mit ihr, der die Entwicklung bestimmter Kompetenzen und Bereitschaften voraussetzt. Technikaneignung – im Sinne einer Nutzungsaneignung – ist wiederum auf die Akzeptanz technischer Hilfen angewiesen, die ihrerseits auch kulturelle und identitätsbezogene Aspekte umfassen kann, z. B. die Integration technischer Unterstützung in das eigene Selbstbild. In der Technikberatung spielen alle genannten Aspekte eine wichtige Rolle. Entscheidend ist dabei vor allem, in welchem Ausmaß Technikberater\*innen für die **Vermittlung der Kompetenz zur Bedienung der Technik für Ratsuchende** verantwortlich sein sollten.

*B1: „Begleitung bei der Aneignung von Technik – das wäre...schon sehr umfassend, das wäre ja dann eher eine Prozessberatung. Begleitung bei der Aneignung heißt, dass ich mir vor Ort ein Bild machen muss, was in der Wohnung oder dem Haus technisch möglich ist. Dann muss ich beraten dazu, was es*

*gibt, und dann begleiten bei der Aneignung... - das ist ganz wichtig, gerade auch bei älteren Menschen... (...) Ich glaube aber, dass man das noch aufteilen muss – einmal die Technikberatung, d. h. Aufklärung dazu was es gibt und was möglich ist. Aber dann...müsste man vielleicht ein Angebot darüber hinaus noch machen.“ (#00:14:19-1#)*

Einige Expert\*innen machen darauf aufmerksam, dass die Vermittlung der Bedienkompetenz bereits heute lückenhaft ist, weil viele Händler\*innen ihre Kund\*innen über die Verwendung technischer Produkte nicht zuverlässig informieren. So heben einige Befragte hervor, dass z. B. Sanitätshäuser allenfalls erste Informationen vermitteln, die meistens jedoch nicht ausreichend sind, um komplexere Technologien selbständig zu bedienen. Bei technischen Anwendungen, die teilweise eigenständig installiert werden müssen, bedarf es dagegen deutlich mehr Begleitung, die aus Sicht der Expert\*innen durch professionelle Berater\*innen jedoch nicht geleistet werden kann.

*B16: „Wenn jetzt zum Beispiel hier ein Sanitätshaus ein Hilfsmittel liefert, dann sind die Mitarbeiter\*innen eigentlich auch für die Einweisung zuständig. Das machen diese...häufig nicht, so dass wir [d. h. die Wohnberatung] ...angerufen werden. Und bis zu einem gewissen Grad kann ich dann mit diesen Menschen Dinge auch üben, obwohl das eigentlich nicht meine Aufgabe ist. Aber irgendwo sind...meine Grenzen erreicht; vielfach müssten auch eigentlich Spezialisten dran. Und wenn es...komplizierter ist, braucht es eine Servicestelle, die...zumindest telefonisch zur Verfügung steht (...) unter Umständen... auch mit einem Bereitschaftsdienst.“ (#01:23:29-8#)*

Bei AAL-Technologien handelt es sich um Anwendungen, die unterschiedliche Komplexitätsgrade aufweisen. Dazu gehören Geräte, die eine einmalige Einrichtung oder Installation benötigen und ohne besondere Aneignung funktionieren. Zu AAL-Technologien zählen allerdings auch Systeme, die komplex sind und ggf. eine Begleitung bei der Nutzung erfordern. Nicht alle Komponenten von AAL- oder Smart-Home-Systemen sind in gleicher Weise erklärungsbedürftig. Für einige davon dürfte ein basales Grundverständnis der jeweiligen Technologie ausreichend sein. Im Fall von komplexen technischen Anwendungen muss jedoch angenommen werden, dass sich der Befähigungsaufwand der Ratsuchenden parallel zum Schulungsaufwand der Fachkräfte verhalten wird, weil mehr Wissen und eine differenzierte Auseinandersetzung mit den verschiedenen Funktionen der Technik und deren Integration in den Alltag erforderlich sind.

*B13: „Einige Dinge im Haushalt müssen gar nicht erklärt...oder begleitet werden. Hängt wieder davon ab. Assistenzsysteme sind in der Tat alles. Ein Assistenzsystem kann ja...schon der intelligente Türklingelknopf sein, der auch...Licht anmacht. Der wird einmal installiert und dann klingelt es und ich sehe Licht. Mehr ist es ja im Endeffekt nicht, aber es hilft Menschen, die schlecht hören oder sehen können.“ (#01:32:14-6#)*

Aus Sicht der Expert\*innen ist in der aktuellen Situation die **Zuständigkeit für die nachhaltige Vermittlung des Umgangs mit assistiver Technik ungeklärt**. Die Befragten sehen hier zwar die Hersteller und den Handel in der Pflicht. Angesichts der intransparenten und lückenhaften Vertriebs- und Servicestrukturen im Bereich von AAL-Technik bleibt jedoch offen, wie zuverlässig die genannten Akteure dieser Aufgabe in der Zukunft nachkommen werden.

*B20: „...ich sehe, dass da der Handel oder der Hersteller auch eine entsprechende Beratung zur Verfügung stellen muss... . Man könnte das natürlich auch in die Technikberatung schieben... dann hätte man neben der Technikberatung ... die Aneignung des Instrumentes, des Tools, des Devices und im nächsten Schritt dann auch die Begleitung... . Ich glaube aber, das überfordert diese Beratung und*

*macht die Lücke noch größer. Wie viel singuläres Wissen über einzelne Anwendungen bräuchten die dann? An der Stelle sehe ich daher tatsächlich entweder den Handel oder die die Hersteller in der Pflicht, den entsprechenden Service zu liefern, abgesichert über Verträge mit den Pflegekassen, die das Ganze...“ (#00:58:30-5#)*

Im Zusammenhang mit der Befähigung zur Nutzung digitaler assistiver Technik stellen sich aus Sicht der Expert\*innen allerdings noch weitere Fragen, die u.a. aus der Erforderlichkeit einer allgemeinen Digitalkompetenz resultieren. So beruht die Kompetenz zum Umgang mit digitalen – auch assistiven – Technologien wesentlich auf einer allgemeinen Digitalkompetenz. Sie umfasst auch die **Kompetenz zur Bedienung von Alltagstechnik**, wie Smartphones oder Tablets, die aus der Perspektive vieler Befragter eine zentrale Schlüsselkompetenz darstellt. Endgeräte bilden immer häufiger die Voraussetzung zur Installation und Steuerung anderer Anwendungen, zu denen auch assistive digitale Technologien oder Smart-Home-Anwendungen gehören. Daher betonen die Expert\*innen, dass es regionale Angebote zur **Vermittlung von basaler Digitalkompetenz** geben muss.

*B2: „...das ist...eine Schlüsselqualifikation, alles, was das Bedienen von einem Handy...oder... einem Tablet angeht. Es ist...eine künftige Kernkompetenz für die Nutzung von vielen anderen technischen Errungenschaften in Richtung von Smart-Home-Lösungen und Service-Leistungen, ...vom Einkauf und Lieferdiensten...bis hin zu Kommunikation mit der Nachbarschaft oder Verwandtschaft. (...) Wer da nicht mitzieht, ist künftig abgehängt von vielen technologischen Produkten und Serviceleistungen, die einfach verfügbar sein werden.“ (#00:25:11-4#)*

Für einige Befragte bildet die Vermittlung allgemeiner Kompetenz im Umgang mit digitaler Alltagstechnik einen zentralen **Beitrag zur Prävention**. Demnach ist der Zugang zu assistiven Technologien für viele Ratsuchende deshalb hochschwellig, weil sie über keine basalen Digitalkompetenzen verfügen. Die Vermittlung grundlegender Digitalkompetenz stellt daher nicht nur eine wichtige Voraussetzung der digitalen Teilhabe dar, sondern verringert zugleich die Schwelle zur Nutzung digitaler assistiver Technologien.

*B5: „Was es unbedingt braucht, ist...weil es viele Themen verknüpft, ...ist digitale Bildung. Wir...verknüpfen es aktiv...miteinander. Erstmal hat es nichts miteinander [d. h. mit Assistenz] zu tun. Weil viele neuartige Technologien auf (dem Umgang mit einem) Smartphone oder Tablett beruhen, brauche ich gewisse digitale Fähigkeiten. Und hier zeigt die Forschung – das beeinflusst die...Technikeinstellung und -akzeptanz positiv.“ (#01:15:35-8#)*

Durch das Erlernen des Umgangs mit Alltagstechnik überwinden viele Menschen erste Hürden in der Akzeptanz assistiver Technologien. Vor allem haben sie die Möglichkeit, positive Erfahrungen mit digitalen Technologien zu machen. Der Zugang zu Ratsuchenden über Alltagstechnik ist zudem einfacher, da deren Nutzung nicht stigmatisierend wirkt.

*B11: „...wissend, dass Altersbilder nach wie vor negativ konnotiert sind und man sich mit dem Thema Altern eher nicht beschäftigen will. ...und es verschiedene Hürden gibt, um sich dem Thema...Pflegebedürftigkeit zu nähern. Dass man über die positiv konnotierten Sachen, die prestigeträchtig sind, auch leicht...Brücken bauen kann, um die komplexeren Sachen anzugehen, ohne jemanden gleich mit...teurer, ...negativ konnotierter Technik zu konfrontieren...“ (#00:32:04-5#)*

Gerade viele ältere Menschen vermeiden die Auseinandersetzung mit assistiven Technologien, da sie deren Verwendung mit negativen Altersbildern assoziieren. Daher kann die Entwicklung positiver Vorstellungen digitaler Technik – im Sinne eines Zugewinns an Komfort – einen ersten Schritt zur Annäherung an derartige Technologien bilden. Die nächsten Schritte,

d. h. die Akzeptanz und Nutzung assistiver Funktionen, fallen vielen Menschen wiederum leichter, wenn sie die Vorteile digitaler Technik im Sinne einer allgemeinen Alltagsunterstützung kennengelernt haben und über grundlegende Kompetenzen im Umgang mit ihr verfügen. Die hohe Flexibilität von Informations- und Kommunikationstechnologien fördert die Verbindung von Alltags- und Assistenzfunktionen, die als Chance zur Überwindung negativer Stereotype der Nutzer\*innen assistiver Technik betrachtet werden kann.

*B12: „Die Übergänge zwischen digitaler Alltagstechnik und Assistenztechnik sind fließend geworden. ...z. B. dass ich mir heute aus Gründen des Komforts ein Smartphone anschaffe und morgen, wenn sich meine Lebenssituation ändert, der Komfortgedanke ergänzt oder gar verdrängt wird die Assistenzfunktion. Das eröffnet für die digitale Technik ganz neue Möglichkeiten. Daher glaube ich, dass es im Moment eher fakultativ ist... . In dem Maße, in dem Assistenztechnik nicht nur digital wird, sondern wie sich die Idee von Assistenz mit digitaler Alltagstechnik verknüpft, wird digitale Bildung zu einer selbstverständlicheren Aufgabe werden.“ (#00:33:11-5#)*

Daher ist es wichtig, dass Wohn- und Technikberatungsstellen an der Entwicklung entsprechender Konzepte zur Prävention mitwirken, die an potenziell Ratsuchende gerichtet sind. Die Vermittlung von grundlegender Digitalkompetenz, z. B. mithilfe verschiedener Qualifizierungsformate, kann dabei eine geeignete Brücke zur (späteren) Akzeptanz und Nutzung assistiver digitaler Technik bilden.

*B3: „...es gibt zwei Tendenzen (...): Viele fühlen sich entweder zu jung, um darüber nachzudenken, oder zu alt, um sich noch mit Technik auseinanderzusetzen. (...) Die jungen Alten beschäftigen sich eher damit, aber die Älteren, die tatsächlich Hilfe brauchen, die sich damit nicht beschäftigt haben, fangen...erst dann an, wenn es eigentlich zu spät ist und dann bekommt man Angst vor der Technik, weil man sie dann nicht mehr so gut beherrscht.“ (#00:59:33-0#)*

Dabei ist es aus Sicht der Befragten nicht zwingend erforderlich, dass derartige Angebote durch Wohn- und Technikberatungsstellen selbst getragen werden. In Abhängigkeit von regionalen bzw. kommunalen Strukturen kann ein derartiges Angebot auch durch andere Einrichtungen, z. B. aus der Offenen Altenarbeit, durchgeführt werden. Die Relevanz derartiger Bildungsangebote wird von allen Expert\*innen jedoch als essenziell betrachtet. Entscheidend ist zudem, dass derartige Lernangebote niederschwellig, d. h. kostenfrei und möglichst nah am Alltag der Ratsuchenden, z. B. im Quartier, angesiedelt sind.

*B4: „...kostenfrei ist natürlich immer niederschwelliger, wenn man das machen kann.“ (#00:38:37-6#)*

Wie die Ausführungen zeigen, wird der Umfang, in dem es zur Erweiterung von Aufgaben der Wohnberatung durch die Integration einer Technikberatung kommt, maßgeblich davon beeinflusst, in welchem Ausmaß auch die Vermittlung von Nutzungs- und Bedienkompetenz sowie der allgemeinen Digitalkompetenz zur Aufgabe von Technikberatung werden soll. Bei der Einrichtung von Technikberatungsstellen bzw. deren Integration in die Wohnberatung wäre es daher wichtig zu klären, ob Technikaneignung – unter Berücksichtigung ihrer verschiedenen Teilaufgaben – zum Tätigkeitsfeld der Technikberatung werden soll oder durch andere Einrichtungen übernommen wird, die wiederum im Austausch mit der Technikberatung stehen.

Im Hinblick auf die Übernahme dieser Aufgabe gibt es aus Sicht der befragten Expert\*innen keine einheitliche Antwort. Vielmehr wird der potenzielle **Bildungs- bzw. Qualifizierungsauftrag der Technikberatung** unterschiedlich bewertet. Während aus Sicht einiger Befragter Technikberatungsstellen einen Bildungsauftrag nur ergänzend wahrnehmen sollten, indem sie

sich z. B. an der Qualifizierung von Ratsuchenden beteiligen, wobei die Überschneidung zwischen Öffentlichkeitsarbeit, Informationsvermittlung, Aufklärung und Qualifizierung fließend bleibt, sehen andere Befragte Technikberatungsstellen mit einem klaren Bildungsauftrag ausgestattet, der darin besteht, spezifische Qualifikationsangebote für unterschiedliche Zielgruppen zu entwickeln und durchzuführen. Dazu gehören etwa Informationsangebote für Netzwerkpartner\*innen, die einen niedrighschwelligen Charakter haben können, Fort- und Weiterbildungsangebote für Professionelle, z. B. für Pflegeberater\*innen, für Multiplikator\*innen, Auszubildende und zukünftige Fachkräfte sowie für Ehrenamtliche und Ratsuchende. Beinhalteten sollten die Schulungen nicht nur Informationen über assistive Technik, sondern auch Informationen über Refinanzierungsmöglichkeiten. Auch rechtliche (z. B. Datenschutz) und ethische Aspekte der Nutzung von Technik sollten aus Sicht der Expert\*innen zum Gegenstand der Schulungen gehören.

*B11: „Technikberatung ist...für uns die Kombination aus Information, Sensibilisierung, Beratung, Begleitung und Bildung...“ (#00:40:11-2#)*

Nicht einheitlich wird ebenfalls eingeschätzt, ob sich Technikberatungsstellen auch an der **Vermittlung von Kompetenzen in der Bedienung von Alltagstechnik** beteiligen sollten. Während einige Expert\*innen diese Aufgabe als einen Tätigkeitsbereich der Technikberatungsstellen sehen, wobei sie deren Durchführung in die Hände Ehrenamtlicher legen würden, betrachten andere Befragte sie als eine Aufgabe, die nicht zwingend an Wohn- und Technikberatung angebunden sein muss.

*B11: „...Warum das gut wäre, das miteinander zu kombinieren, um einfach Motivationshürden zu senken. Ja, und das so niedrighschwellig wie möglich... (..) Wie benutze ich mein Smartphone? Was kann ich damit machen? ...um Mehr Komfort zu haben. (...), dass man damit Menschen erreicht. (...) Und wenn sie diese...kleinen Sachen erst mal gemacht zu haben, kann man es im Sinne...eines „Spill-Over-Effekts“...aufgreifen.“ (#00:29:52-0#)*

Als Spill-Over-Effekt gilt dabei das Interesse an assistiver digitaler Technik, nachdem die Schwelle zur Nutzung digitaler Alltagstechnik überwunden werden konnte.

Eine weitere Aufgabe, die im Zusammenhang mit der Integration von Technik- in die Wohnberatung weitgehend neu hinzukommt, stellt die **Auseinandersetzung mit ethischen Konflikten** dar, die z. B. infolge des Einsatzes von digitaler Technik und bestimmten Form ihrer Nutzung entstehen können. Die Bedeutung derartiger Konflikte nimmt zu, je komplexer technische Systeme sind und je umfassender sie in die Gestaltung der Lebensvollzüge eingreifen. Eine Beratung dazu bedeutet auch Aufklärungsarbeit, da (potenzielle) Verletzungen bestimmter moralischer Prinzipien nicht von allen Ratsuchenden einheitlich bewertet werden. Lehnen einige Menschen beispielsweise bestimmte Formen von Überwachung grundsätzlich ab (z. B. durch ein GPS-gestütztes Notrufgerät, das eine Ortung zulässt), bewerten andere die Überwachung als einen Zugewinn subjektiver Sicherheit. Viele Techniknutzer\*innen nehmen negative Folgen, z. B. von Eingriffen in Privatheit, erst zeitversetzt wahr oder wenn sich die Bedingungen der Nutzung eines Produktes verändern, z. B. wenn sie jene Personen, die ein Zugriffsrecht auf persönliche Daten erhalten, nicht (mehr) bestimmen können. Ein Thema, bei dem es zu einer besonderen Polarisierung kommt, bildet die Einhaltung des Datenschutzes. Daher besteht unter den befragten Expert\*innen Ungewissheit hinsichtlich der Frage, ob bestimmte Technologien aus der Beratung grundsätzlich ausgeschlossen werden sollen oder es den Ratsuchenden nach einer entsprechenden Aufklärung überlassen werden soll, über eine

(Nicht-)Nutzung selbst zu entscheiden. Ein prägnantes Beispiel stellen Sprachassistenten dar, die zwar einfach in der Bedienung sind, jedoch die Anforderungen an europäisches Datenschutzrecht nicht erfüllen.

*B19: „Es gibt da eben auch Probleme... aber deshalb zum Beispiel die Alexa nicht zu beraten? (...) Es gibt heute kein einfacheres Gerät als Alexa... (...) Soll ich es deshalb nicht beraten? Ich finde es – umgekehrt – unethisch, dieses Gerät nicht zu zeigen [und] (...) Menschen Dinge vorzuenthalten, von denen ich die vage Vorstellung habe, dass es sie weiterbringen und ihnen helfen könnte. (...) Natürlich wünsche ich mir, dass wir ein datenschutzsichereres System haben, aber...wenn es die einfachste Methode ist...?“ (#01:32:40-4# - #01:35:52-0#)*

Die Thematisierung rechtlicher und ethischer Aspekte des Einsatzes digitaler Technik betrachten die Expert\*innen als unverzichtbar. Sie bilden einen entscheidenden Bestandteil der Aufklärung über Technik und können als Beitrag gegen eine pauschale Ablehnung digitaler Technologien verstanden werden. Viele Menschen lehnen technische Unterstützung ab, weil sie deren Funktionsweisen nicht kennen. Aus Sorge vor bestimmten Risiken verzichten sie auf deren Nutzung, auch wenn sie einen entscheidenden Beitrag zur Selbstbestimmung und Teilhabe leisten können. Die Beschäftigung mit den Sorgen der Befragten bildet daher ein wichtiges Thema der Beratung und eine geeignete Gelegenheit, die Wertvorstellungen der individuellen Präferenzen der Ratsuchenden zu erfahren.

*B6: „Ja, das [d. h. Beratung zu rechtlichen und ethischen Aspekten] sehe ich definitiv als ein sinnvolles Betätigungsfeld, um vor allen Dingen auch Ängste zu nehmen oder offen zu kommunizieren darüber. Also, keine ideologisch geprägte Diskussion, wo auf der einen Seite jene stehen, die sagen: „Es geht gar nicht“, und auf der anderen Seite die anderen, die der Technik alles zutrauen. Es gibt immer noch ...einen Zwischenweg und das kann...eine Beratungsstelle aufzeigen. [Es ist wichtig, ]...dass die Menschen aufgeklärter sind, sie ihre Ängste dort aber auch mal nennen können, aber auch fundiertes Wissen dazu erhalten...“ (#00:22:23-2#)*

Zu den Aufgaben, die schließlich auch zur Erweiterung des Tätigkeitsspektrums der Wohnberatung durch Technikberatung führen können, gehört aus Sicht der Befragten die **zusätzliche Beratung zur Refinanzierung von Technik**. Auch wenn Wohnberatungsstellen bereits heute über die Refinanzierung von Technik, z. B. nach SGB XI, beraten, dürften die für Technikberatung erforderlichen Kenntnisse umfassender sein und der Erklärungsbedarf gegenüber Ratsuchenden zunehmen. Ob neue gesetzliche Regelungen bei der Refinanzierung digitaler Anwendungen oder neue Förderprogramme, wie etwa das (aktuell nur Kredit-)Förderprogramm der KfW, die dabei unterstützen, neue Technologien einzubauen, sei es durch günstige Kredite oder Zuschüsse: Berater\*innen sind in diesem Themenbereich nicht nur auf eine Kompetenzerweiterung angewiesen, sondern müssen gegenüber Ratsuchenden eine zusätzliche Erklärungs- und ggf. Begleitarbeit leisten.

*B6: „...ich finde es...positiv, wenn...man den Kunden ganzheitlich hilft und...nicht nur den Anstoß gibt und sagt: „Das könnte etwas für Dich sein“, sondern wenn er sich...entschieden hat, ihm natürlich beim Prozess zu helfen. Es ist immer sinnvoll, weil es ja oft auch Gruppen sind, die es...vielleicht körperliche Beeinträchtigungen haben oder andere Probleme und...mit der Online-Beantragung...nicht immer klar kommen. Der persönliche Kontakt ist da...noch wichtiger und ich persönlich finde es gut, wenn sie [d. h. die Berater\*innen] das tun.“ (#00:14:45-6#)*

Einige der befragten Vertreter\*innen von Kostenträgern argumentieren, dass die Unterstützung, die Technikberater\*innen ihren Ratsuchenden bei der Antragstellung gewähren, nicht nur die Ratsuchenden unterstützt, sondern auch die Kostenträgerorganisationen entlastet.

*B6: „Man könnte auch sagen: „Unsere Technikberatung ist abgeschlossen, wenn wir dem Kunden irgendein Produkt empfohlen haben, das zu ihm passt, ...“. Aber ich finde es gut, wenn es auch weitergeht, weil wir aus der Erfahrung auch immer hören, dass die Kunden sich wohlfühlen, wenn ihnen jemand ... durch den Prozess hilf. ...wenn professionelle Anbieter helfen, ist das immer gut, weil sie den Vorteil haben, dass sie ...Erfahrung sammeln können und irgendwann wissen, wie das funktioniert. Ein Kunde ist immer ein sog. „Einmaltäter“ für uns... er hat ja nicht die Chance da von Erfahrung zu profitieren... (...) wenn sie [d. h. die Technikberater\*innen] unterstützen, ist das gewinnbringend.“ (#00:16:21-8#)*

Aufgrund der Komplexität der aktuellen Situation ist es aus Sicht der befragten Expert\*innen wichtig, dass sich Technikberatung nicht allein auf die Durchführung von Beratungstätigkeit im engeren Sinne begrenzt, sondern als öffentliches Angebot **deutlich mehr Unterstützung für Ratsuchende möglich** macht, insbesondere in einem sehr unübersichtlichen Bereich, wie dem Feld der digitalen assistiven Technik. Trotz der Wichtigkeit, die die Expert\*innen einer **Begleitung** zuschreiben, betrachten sie es als eine enorme Herausforderung, sie unter den aktuellen Rahmenbedingungen der Wohn- und Technikberatung als reguläres Angebot anzubieten. Einige Befragte schlagen daher vor, die Begleitung durch die Unterstützung Ehrenamtlicher zu ergänzen. Andere Expert\*innen heben dagegen die hohe Relevanz der Verlässlichkeit bei derartigen Aufgaben hervor, die zudem keinesfalls im Rahmen von Modellprojekten übernommen werden können. Der Mehraufwand, den Wohnberatungsstellen durch die Integration von Technikberatung erfahren, dürfte daher auch davon abhängig sein, wie häufig und wie umfassend Wohnberater\*innen die Durchführung von technischen Maßnahmen begleiten.

Abschließend bleibt darauf hinzuweisen, dass der Gesamtaufwand, der innerhalb der Wohn- und Technikberatung entsteht, von der **Inanspruchnahme der Beratungsangebote** abhängig ist. In diesem Zusammenhang stellt sich etwa die Frage, welches Interesse die Trägerorganisationen bzw. Kostenträger an einer Ausweitung der Wohn- und Technikberatung haben, zumal eine zusätzliche Ausweitung der Aufgaben auch zusätzliche Qualifizierungsnotwendigkeiten sowie neue Aufgaben im Bereich der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit entstehen lässt. Einige Expert\*innen betonen jedenfalls, dass es trotz der Erweiterung der Aufgaben zur gezielten Förderung der Inanspruchnahme der Wohn- und Technikberatung kommen muss.

*B7: „Die Inanspruchnahme von Beratung kann... och deutlich besser sein und deutlich mehr gesteigert werden. Natürlich weiß ich, dass sich die Wohnberatungsstellen über mangelnde Arbeit nicht beklagen können. Wenn die Beratungsnachfrage...steigt, geraten...die Beratungsangebote an Grenzen. Nichtsdestotrotz weiß ich, dass Wohnberatung und der Aspekt der Anpassung von Wohnumfeld im Sinne einer Verbesserung von Pflegesituationen mit dem Ziel des längeren Verbleibs in der Häuslichkeit immer noch sehr gut ausbaufähig wären. (...) Es bleibt letztlich eine gesellschaftliche Aufgabe, ...in der Bevölkerung dafür zu werben.“ (#01:00:14-9#)*

Die Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess und den neuen Aufgaben der Technikberatung verdeutlicht, dass es bei der Integration von Technikberatung in eine bestehende Beratungsleistung, wie am Beispiel der Wohnberatung dargestellt, der Klärung zusätzlicher Auf-

gaben bedarf. Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass der Aufwand für die Gesamtberatung steigen wird. Der Mehraufwand erwächst aus der Notwendigkeit, innerhalb der Technikberatung auf zusätzliche und durch einen höheren Komplexitätsgrad gekennzeichnete Inhalte einzugehen und ggf. neue Aufgaben zu übernehmen, wie z. B. die Vermittlung von Bedienkompetenz oder die Begleitung einer Maßnahme. In dem Ausmaß, in dem die Anfrage nach einer Technikberatung wächst, dürfte auch der Aufwand zunehmen, wobei perspektivisch davon auszugehen ist, dass der Komplexitätsgrad und die Erklärungsbedürftigkeit assistiver Technik durch mehr intelligente Anwendungen und Geräte zunehmen werden.

Wie sich der künftige Mehraufwand entwickeln wird, hängt allerdings auch davon ab, wie sich das Verhältnis der Aufgaben einer Wohnberatung zu den Aufgaben einer Technikberatung verhalten wird. So gehen einige Expert\*innen davon aus, dass der digitale Wandel und die höhere Technikakzeptanz nachfolgender Generationen sowie ein steigendes Angebot passender Produkte auf dem Markt dazu führen werden, dass sich die Schwerpunkte zwischen den Aufgaben einer „klassischen“ Wohnberatung und einer Technikberatung verschieben, so dass Technikberatung eine stärkere Bedeutung bekommen wird. Daher halten sie auch die **Einführung neuer Aufgaben in die Technikberatung**, z. B. die Qualifizierung von Ratsuchenden und anderen Personengruppen, für erforderlich.

*B12: „Ich persönlich finde es total spannend, ob es...in zehn Jahren...heißt: Wohnberatung ist ein Bestandteil der Technikberatung oder der Beratung zur technisch unterstützten Selbstständigkeit. (...) Und ich glaube, da werden wir in dem Beratungsfeld eine völlige Umkehr der Gewichte erleben – in den nächsten zehn bis fünfzehn Jahren – wahrscheinlich.“ (#01:23:41-4#)*

Darüber hinaus stellt sich die Frage, in welchem Ausmaß sich die Angebote der Wohn- und Technikberater\*innen nicht nur an Bürger\*innen, sondern auch an **Professionelle** richten werden. Obwohl die Fach- und Institutionenberatung von Wohnberatungsstellen bereits wahrgenommen wird, machen einige Expert\*innen darauf aufmerksam, dass vor dem Hintergrund einer weiteren Entwicklung der Digitalisierung neue Beratungsthemen bzw. -bedarfe entstehen könnten. Als ein konkretes Beispiel wurde die Einführung des Building Information Modeling (kurz: BIM) eingebracht, bei dessen praktischer Umsetzung auch Wohn- und Technikberater\*innen einbezogen werden könnten. Hinter der Bezeichnung BIM verbirgt sich die vernetzte Planung und Baubegleitung sowie vernetzte Bewirtschaftung von Gebäuden mithilfe von Daten. Das BIM stellt ein Datenmodell dar, das alle relevanten Bauwerksdaten digital miteinander verbinden soll. Als Ergebnis entsteht ein virtuelles Modell, in dem nicht nur der Bau, sondern zugleich alle Funktionen eines Gebäudes abgebildet werden, inkl. Haustechnik und allen digitalen Dienstleistungen. Zu letzteren zählen auch Dienstleistungen im Zusammenhang mit AAL-Anwendungen. Eine Wohn- und Technikberatungsstelle könnte daher in der Zukunft etwa in die Gebäudeplanung eingebunden werden und sich im Fall eines Neubaus an der Planung der AAL-Ausstattung eines Gebäudes beteiligen.

*B14: „...ich kann mich natürlich mit einem sehr guten Technikberater über potenzielle, ja, auch über BIM zum Beispiel, technische Ausstattung – z. B. über alles, was möglich wäre – austauschen und Ideen entwickeln und vielleicht auch die Motivation entwickeln, etwas zu machen.“ (#00:50:27-4#)*

Die künftige Entwicklung der Technikberatung dürfte demnach davon abhängen, ob sich ihre Aufgaben stärker auf die zugehende Beratung von Privatpersonen konzentrieren werden oder ob sie stärker im Bereich der System- bzw. Institutionsberatung liegen werden. Bei der zweit-

genannten Form der Beratung wird es wiederum darauf ankommen, wie sich das Aufgabenprofil der Technikberatung entwickeln wird und welche Form der Ausdifferenzierung es erfahren wird.

Diese Hinweise der Expert\*innen verdeutlichen, dass sich Wohn- und Technikberatung auch in Relation zueinander wandeln können. Von einer Veränderung können ebenfalls ihre **Beratungsformen** betroffen sein, die sich gemeinsam mit der Erweiterung spezifischer Kooperationen mit anderen Akteur\*innen ausdifferenzieren können (z. B. einem Aufgabenprofil, das sich stärker an der Beratung von Privatpersonen orientiert und einem, das die Hauptaufgabe in der Beratung Professioneller sieht). Aus Sicht der Expert\*innen sollten Wohn- und Technikberatung, sofern sie sich an Privatpersonen richten, zwingend in der Wohnung der ratsuchenden Person stattfinden. Für deren Durchführung wird allerdings auch eine Erweiterung der Beratungsformen, z. B. durch neue Komm-Angebote in einer Musterwohnung oder Ausstellung, als wichtig erachtet. Die **zugehende Beratung** gilt zwar nach wie vor als unverzichtbares Element einer Wohn- und Technikberatung. Ein Mehraufwand wird jedoch auch davon abhängig sein, wie stark andere Formen, z. B. der Informationsvermittlung, nachgefragt werden und ob etwa durch eine Beratung zu technischer Assistenz zusätzliche Beratungstermine notwendig werden.

*B16: „Wohnberatung bedeutet für uns...zugehende Beratung. (...) Das heißt, wir beraten die Menschen zu Hause zu dem, was an Problemen auftaucht. Das sind häufig sehr konkrete Fragen, so dass wir da eben wirklich sehr bestimmte, manchmal auch ausgefallene Dinge anschauen.“ (#00:01:42-6#)*

Da zu den Beratungsaufwänden im Hinblick auf assistive digitale Technik aus Sicht der Befragten keine empirisch fundierten Erkenntnisse vorliegen, ist es unklar, ob in einer Technikberatung etwa auch der Bedarf nach zusätzlichen Beratungsterminen entsteht. Zudem bleibt abzuwarten, ob die Entwicklung bedarfs- und bedürfnisgerechter Informationsmaterialien zur besseren Unterstützung Ratsuchender führen wird und ob Berater\*innen durch entsprechende Informationsangebote gezielter entlastet werden können.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die vielen Aussagen der Expert\*innen aus ihrem eigenen beruflich-institutionellen Kontext heraus begründet wurden. Geht es um die Aufgaben der Wohn- und Technikberatung, so greifen nur wenige Befragte eine theoretische Perspektive auf und versuchen eine systematische Antwort auf die Frage zu geben, ob sich der Aufwand der Wohnberatung durch die Erweiterung ihrer Beratungsleistungen erhöht. Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Herangehensweisen und Erfahrungen der Expert\*innen können die geschilderten Überlegungen zu der (potenziellen) Erweiterungen von Aufgaben nicht als vollständig betrachtet werden. Bei der Implementierung von Technikberatung kann es daher sinnvoll sein, die Erfassung des Mehraufwands zum Gegenstand einer begleitenden Evaluation zu machen, mit deren Hilfe eine valide Personalbemessungsgrundlage erarbeitet werden kann.

#### 3.1.4.3 Interne Vernetzung und fachliche Weiterentwicklung

Neben der Durchführung von Beratung bestehen in Wohn- und Technikberatungsstellen weitere Aufgabenbereiche. Zu diesen gehört aus Sicht der Expert\*innen u.a. die interne Vernetzung und Kommunikation. Als **interne Vernetzung** werden Aktivitäten betrachtet, die der Bildung und der Pflege formaler Netzwerkstrukturen und -beziehungen unter Wohn- und Technikberater\*innen dienen. Sie können auf regionaler, landesweiter oder bundesweiter Ebene

etabliert sein. Die befragten Expert\*innen sehen Vernetzungsaktivitäten in Verbindung mit verschiedenen Zielen, z. B. der professionellen und fachlichen Weiterentwicklung, der Erarbeitung gemeinsamer politischer Positionen, der konzeptionellen und praktischen Weiterentwicklung der Öffentlichkeitsarbeit und der strategischen Kooperation mit anderen Organisationen. Ein besonderer Stellenwert kommt unter den Vernetzungszielen der **fachlichen Weiterentwicklung** zu, die angesichts des noch „jungen“ Handlungsfeldes, in dem ein hoher Qualifizierungsbedarf besteht, als besonders notwendig erachtet wird. Zugleich entwickeln die Expert\*innen praktische Vorschläge, wie die zunehmende Digitalisierung auch für Vernetzung der Wohn- und Technikberatung nützlich gemacht werden kann, indem gemeinsame Webpräsenzen oder interne Austauschplattformen entwickelt werden.

Zu der fachlichen Weiterentwicklung gehört vor allen die **Professionalisierung** der Technikberatung und die **Entwicklung eines eigenen erkennbaren Kompetenzprofils**, das von anderen Beratungsbereichen klar abgegrenzt werden kann. Für die Entwicklung eines gemeinsamen Profils bedarf es zudem der Konzipierung eigener Qualifizierungsmaßnahmen, die an das eigene Netzwerk angebunden werden können und langfristig eine Art formales Curriculum bilden, das zu einer gewissen Institutionalisierung des Beratungsangebotes führen kann. Für einige Expert\*innen stellt sich ebenfalls die Frage, welche Kompetenzen den gemeinsamen, ggf. verbindlichen Grundkern eines solchen Curriculums bilden sollen und wie die Vermittlung dieser Kompetenzen gesichert werden kann (vgl. Kapitel 3.1.1 „Kompetenzen der Technikberater\*innen“ und 3.1.5 „Maßnahmen der Qualitätssicherung“).

Die Auseinandersetzung mit dem **gemeinsamen Grundprofil** verdeutlicht jedoch, dass die Formulierung einer klaren Beschreibung eines solchen und dessen Eingrenzung auf wesentliche Kernelemente (inkl. der praktischen Umsetzung der mit ihm verbundenen Aufgaben) angesichts der großen Vielfalt bestehender Profile der Technikberatung kein einfaches Unterfangen darstellt. Daher befassen sich die Expert\*innen ebenfalls mit der Frage, wie der Weg zur Entwicklung eines derartigen Profils gestaltet werden kann. Zusammenfassend betrachtet, besteht unter den Befragten die Überzeugung, dass alle Technikberater\*innen eine vergleichbare, noch zu definierende Grundqualifikation zur Durchführung von Technikberatung benötigen. Zugleich darf es innerhalb größerer Teams jedoch auch Schwerpunktbildungen geben, die zum einen übergangsweise bestehen (d. h. bis zur flächendeckenden Vermittlung von Technikberatungskompetenzen an alle Berater\*innen), zum anderen jedoch auch als ein Schritt zur Spezialisierung innerhalb interdisziplinärer Teams betrachtet werden können. Eine Spezialisierung erachten einige Befragte dort als sinnvoll, wo „Technikexpert\*innen“ für die Qualifizierung und die Begleitung anderer Berater\*innen zuständig sind sowie überall dort, wo Technikberater\*innen auch Bildungsaufgaben wahrnehmen. Andere Befragte legitimieren eine Spezialisierung mit persönlichen Interessen und Neigungen (z. B. Technikaffinität), während noch andere die berufsspezifische Qualifizierung und Erfahrungsbildung als einen zentralen Faktor des gezielten Kompetenzaufbaus in einem Team oder Netzwerk sehen.

Für die **fachliche Weiterentwicklung** der Technikberatung erachten die Expert\*innen regionale Formen der Vernetzung als relevant. Langfristig sehen sie deren Verwirklichung allerdings auch auf bundesweiter Ebene als erforderlich und erwarten zudem, dass es eine externe Unterstützung für diese Aufgabe gibt. Die fachliche Weiterentwicklung der Technikberatung stellt aus Sicht der Expert\*innen keinesfalls nur ein „berufspolitisches Projekt“ dar, sondern liegt im gesamtgesellschaftlichen Interesse. Hier muss es darum gehen, einen Wissenskanon

zu erarbeiten, der den Berater\*innen auch in digitaler Form, z. B. als Fachplattform oder Fachdatenbank, zur Verfügung steht. Aufgrund des hohen Aufwands, der bei der inhaltlichen und didaktischen Aufbereitung sowie der Pflege bzw. Aktualisierung solcher Portale entsteht, betrachten die Befragten sie im Rahmen der gewöhnlichen Vernetzungsarbeit als nicht umsetzbar. Vielmehr sehen sie hier die Notwendigkeit einer **externen fachlichen, qualitätsgesicherten Unterstützung**, die langfristig sowohl Fachberater\*innen als auch Ratsuchenden in Form einer Serviceleistung zur Verfügung steht. Ein Fachportal, das eine kriteriengeleitete Auswahl von Informationen zu assistiven digitalen Technologien zur Verfügung stellt, wird langfristig als die einzige Möglichkeit einer qualitätsgesicherten Beratung betrachtet.

*B2: „Wir wünschen uns schon seit Jahren, dass es endlich eine...fortentwickelte und gepflegte Datenbank gibt über technische Produkte und deren Einsatz und auch die Erfahrungen, die damit – quasi in der Wohnberatung – gemacht werden, weil die...mühsame Recherche im Internet zu bestimmten Dingen...kein echtes Feedback...zum Zweck [und] ...Nutzen...machbar macht. Es gibt zwar Ansätze, aber ...meistens über Modellprojekte, die...wieder versanden. Es gibt aber keine offizielle und gut funktionierende Lösung.“ (#00:27:57-9#)*

Während der Wissensaufbau aus der Erfahrung der Expert\*innen aktuell innerhalb regionaler Netzwerke stattfindet und damit wenig effizient und zuverlässig ist, stellt eine übergreifende Informationsplattform eine gesicherte Wissensbasis dar, die auch allen Bürger\*innen zur Verfügung gestellt werden kann. Der Zugang zu ihr würde einzelne Berater\*innen von einer individuellen Recherche entlasten und fundierte Informationen zur Verfügung stellen, die dazu dienen können, dass sich Ratsuchende auf eine Beratung gezielt vorbereiten können. Im Hinblick auf die **Inhalte einer Plattform** wünschen sich die Befragten einen Überblick über die am Markt vorhandenen Produkte inkl. deren Merkmale (u.a. zentrale Anwendungsfelder, Eignung für bestimmte Personengruppen, Kosten, usw.). Als wesentlich erachten einige Expert\*innen ebenfalls valide Informationen hinsichtlich der Nützlichkeit oder Eignung von Produkten für bestimmte Personengruppen und Kontexte. Darüber hinaus halten die Expert\*innen fachliche, z. B. telefonische oder videogestützte Unterstützung für Berater\*innen, auf die in konkreten Problemsituationen zurückgegriffen werden kann, als notwendig.

*B16: „Für mich wäre es gut, jemanden zu haben, den ich ansprechen kann, wenn ich ein Problem mit Technik habe. (...) es ist einfach gut, jemand ansprechen zu können, auf den ich mich verlassen kann. (...) wenn es irgendwo so eine Beratungseinrichtung gäbe...“ (#00:58:57-4#) (...) Eine Stelle zu haben, die man niedrigschwellig...ansprechen und vielleicht sogar einschalten könnte, fände ich...interessant.“ (#01:01:37-9#)*

Ein weiterer Service, der mit dem Aufbau einer Informationsplattform erwartet wird, besteht in der **systematischen Erfassung bisheriger Erfahrungen mit digitaler Technik** sowie der **Konzipierung von Qualifizierungsmaßnahmen**. Eine Einrichtung, die diese Art der Peer-to-Peer-Fachberatung leistet, müsste allerdings – genauso wie die Berater\*innen auch – unabhängig agieren können, und nicht darauf angewiesen sein, auf Spenden – etwa von Unternehmen – zurückgreifen zu müssen.

*B16: „Und ich denke, dass die Qualifizierungsmaßnahmen durch...eine noch nicht existente, aber vielleicht irgendwann mal Technikberatung...aufbereitet [werden könnte] Das fände ich...gut.“ (#00:55:17-0#)*

Zusammenfassend betrachtet, steht die interne Vernetzung aus Sicht der Expert\*innen aktuell im Zeichen der fachlichen Weiterentwicklung und der Schaffung von Strukturen, die sie unterstützen können. Dafür wünschen Sie sich jedoch deutlich mehr Fachexpertise und Unterstützung von außen, die langfristig institutionalisiert werden muss, da sie innerhalb der bestehenden Beratungsstrukturen nicht eigenständig entwickelt und aufrechterhalten werden kann.

#### 3.1.4.4 Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit<sup>11</sup>

Während interne Vernetzung in dieser Arbeit jene Aktivitäten zusammenfasst, die der Bildung formaler Netzwerkstrukturen unter Wohn- und Technikberater\*innen dienen, umfasst die **Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit** alle Bemühungen, die der Kommunikation an Dritte oder dem Aufbau von Kooperationen mit anderen Akteur\*innen und Organisationen gewidmet sind. Im Gegensatz zu internen Vernetzungsformen, die meist auf mehreren Ebenen, d. h. von der regionalen bis zur bundesweiten Ebene, stattfinden, beschränkt sich die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit einer Beratungsstelle meist auf die Einbeziehung der regionalen Öffentlichkeit und regionaler Kooperationspartner\*innen. Zentrale Ziele der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bestehen darin, Ratsuchende und die Öffentlichkeit möglichst breit über das Angebot einer Beratungsstelle zu informieren, sie mit dem Beratungsgegenstand vertraut zu machen sowie Kooperationen aufzubauen, die der praktischen Durchführung der Beratungsarbeit innerhalb einer Kommune oder einer Region dienen.

Sowohl Netzwerk- als auch Öffentlichkeitsarbeit richten sich nicht nur an Privatpersonen, sondern auch an Akteur\*innen, die mit den Wohn- und Technikberatungsstellen während ihrer Tätigkeit im Kontakt stehen, z. B. Vertreter\*innen der regionalen Wohnungswirtschaft, der Kostenträger oder der Sanitätshäuser. Zu den Zielgruppen gehören zudem soziale Dienste, Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen, Krankenhäuser und Rehabilitationskliniken, d. h. Einrichtungen, die im Kontakt zu potenziellen Ratsuchenden stehen und als Multiplikator\*innen im Handlungsfeld der sozialen Beratung dienen (können). Einige Expert\*innen erweitern den Kreis potenzieller Partner\*innen um Einrichtungen, die auf der Ebene der Quartiere tätig sind und als Orte der alltäglichen Versorgung (z. B. Einzelhandel) oder der Alltagskommunikation fungieren. Ein besonderer Stellenwert kommt einer guten Vernetzung mit regionalen Beratungs- und Versorgungsstrukturen vor Ort zu, da sie häufig die Empfehlung zur Inanspruchnahme einer Wohn- oder Technikberatung an Ratsuchende weitergeben.

*B16: „Ich mache Wohnberatung schon seit sehr vielen Jahren und wir machen unendlich viel Netzwerkarbeit und sind daher natürlich auch sehr bekannt, unter anderem...bei Gesellschaften, Genossenschaften usw.“ (#00:28:17-7#)*

Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit gehören aus Sicht der Expert\*innen zu den „Daueraufgaben“ einer Beratungsstelle<sup>12</sup> und können nicht als einmal abgeschlossen betrachtet werden. Neu eingerichtete Beratungsstellen benötigen in der Anfangsphase mehr Engagement, bis ihr Angebot in der Kommune bekannt ist und sie ein Netzwerk aus tragfähigen und vertrauensvollen Kooperationsbeziehungen in der Region aufgebaut haben.

<sup>11</sup> Vgl. dazu auch Kapitel 3.1.6 „Spezifische Anforderungen aus der Perspektive Ratsuchender“ und darin die Unterkategorie „Öffentlichkeitsarbeit, Materialien, Kommunikation über Technik“.

<sup>12</sup> Die Rahmenstandards der Wohnberatung in NRW weisen einen eigenen Standard „Öffentlichkeitsarbeit“ auf (Tyll 2019, S. VII/1 ff).

B2: „Diese Netzwerke - ...es ist nicht damit getan, dass man sich einmal irgendwo vorgestellt hat. Das muss man immer wieder tun. (...) Ich glaube, in dem Aufgabenkatalog der Wohn- und Technikberatung gehört es dazu, sich...proaktiv um Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung zu bemühen. (...) Man muss ganz viel Zeit investieren und braucht auch einen langen Atem, bis ein ... Netzwerk gute Früchte trägt, bis...ein Bekanntheitsgrad und gegenseitiges...Vertrauen aufgebaut ist...“ (#00:21:43-8#)

Dabei können in den Beratungsstellen verschiedene Schwerpunkte in der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bestehen. Die damit verbundenen Aufgaben können zudem mit unterschiedlicher Intensität vorangetrieben werden. Zentrale Differenzen zeigen sich aktuell in Abhängigkeit davon, wie stark die Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit auch überregional oder bundesweit betrieben wird und welchen Zielen sie hauptsächlich gewidmet ist.

**Öffentlichkeitsarbeit** dient aus Sicht der Expert\*innen zunächst den Ratsuchenden selbst, d. h. Privatpersonen, die aufgrund einer konkreten Bedarfssituation Wohn- und Technikberatung benötigen (können). Die Befragten sehen sie als einen wichtigen Weg, Ratsuchende über Technikberatung und die Möglichkeiten technischer Unterstützung zu informieren. Der Zweck der Öffentlichkeitsarbeit sollte vor allem der **Sensibilisierung, Informationsvermittlung und Aufklärung** dienen und nicht etwa dem Ziel, möglichst viele Ratsuchende von den Vorzügen technischer Hilfen zu überzeugen. Gute Öffentlichkeitsarbeit ist demnach in der Lage, die Rolle von Technik innerhalb einer bedarfsgerechten Versorgung aufzuzeigen, dient jedoch nicht dazu, eine Maßnahme zur Förderung gesamtgesellschaftlicher Technisierung zu sein. Die befragten Expert\*innen gehen zwar davon aus, dass die Einführung von Technikberatung und ihr steigender Bekanntheitsgrad die Nachfrage nach entsprechenden Technologien befördern werden. Die Hauptursache einer steigenden Nachfrage nach Technikberatung sehen sie jedoch nicht in der Verfügbarkeit des Angebotes an sich, sondern im steigenden Gesamtinteresse an digitalen assistiven Technologien in einer digitalisierten Gesellschaft. Neben der Informationsvermittlung und Aufklärung messen einige Expert\*innen auch weiteren Zielen von Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Bedeutung zu. Dazu gehören **Kompetenzerweiterung, Befähigung, Bildung und Prävention**.

Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sollten sich jedoch nicht ausschließlich an Privatpersonen, sondern ebenfalls an Professionelle sowie an zivilgesellschaftliche Akteur\*innen richten, die in „benachbarten“ Handlungsfeldern tätig sind und die eine Multiplikator\*innen- oder Gatekeeper\*innenrolle wahrnehmen (können). Auch hier spielen Sensibilisierung, Informationsvermittlung und Aufklärung eine wichtige Rolle. In Abhängigkeit von der inhaltlich-organisationalen Anbindung einer Technikberatungsstelle und ihrem Aufgabenspektrum können Ziele, wie z. B. Kompetenzvermittlung und Prävention, auch für diese Zielgruppen wichtig sein. Insbesondere die zweitgenannte Aufgabe – die **Prävention** – gelingt meist erst in der Kooperation mit professionellen Akteur\*innen. So berichten die Expert\*innen einhellig, dass Wohn- und Technikberatung in der aktuellen Situation selten präventiv, sondern meistens dann in Anspruch genommen wird, wenn sich Ratsuchende bereits in einer akuten Bedarfssituation befinden. Um diese Form der Inanspruchnahme zu überwinden, sind Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung besonders wichtig. Insbesondere die Zusammenarbeit mit Multiplikator\*innen kann dazu führen, dass Menschen von den Möglichkeiten einer Wohn- und Technikberatung deutlich früher erfahren als erst in einer Situation, in der sie einen dringenden Handlungsbedarf haben. Zu wichtigen Multiplikator\*innen, die die Aufgabe der Prävention unterstützen können, gehören Kooperationspartner\*innen aus dem Bereich der offenen Altenarbeit, der ambulanten Pflege

und der Wohnungswirtschaft, z. B. Sozialarbeiter\*innen, Pflegekräfte und Vermieter\*innen, die Menschen auf die Möglichkeiten der Wohn- und Technikberatung hinweisen können.

*B5: „Ja, wenn man es unterscheidet zwischen präventiv oder akut...da...würde ich sagen, dass es eher die Profis sind, die präventiv angesprochen werden. (...) Da ist auch die Nachfrage in der Regel.“ (#01:10:26-9#)*

Sensibilisierung und damit Öffnung gegenüber dem Gedanken der Prävention können auch durch **Qualifizierungsangebote** gefördert werden. So können etwa spezifische Formate entwickelt werden, die Öffentlichkeitsarbeit mit Befähigung von Ehrenamtlichen, von älteren Menschen, Ratsuchenden, Auszubildenden, Schüler\*innen usw. verbinden. Wie stark sich eine Beratungsstelle den Bildungsaufgaben zuwendet, hängt aus Sicht der Expert\*innen von ihrem Tätigkeitsprofil und ihrer Größe ab. So sind beispielsweise größere Beratungsstellen in der Lage, eigene Veranstaltungen zu konzipieren, die der Öffentlichkeitsarbeit und der Kompetenzvermittlung zugleich dienen können. Einige Expert\*innen berichten ebenfalls über Kooperationen mit anderen Einrichtungen, die zum Zweck gemeinsamer Öffentlichkeits- und Bildungsarbeit eingegangen werden.

Aus Sicht einiger Expert\*innen sollte sich Öffentlichkeitsarbeit jedoch nicht ausschließlich an Ratsuchende oder an kooperierende Einrichtungen wenden, sondern ebenfalls dazu dienen, (gemeinsame) **politische Positionen der Technikberatung in der Öffentlichkeit darzustellen**. Wichtig ist dabei, dass die Öffentlichkeitsarbeit einem gemeinsamen, abgestimmten Selbstverständnis folgt, in dem sich eine gesellschaftliche Positionierung der Technikberatung spiegelt. Diese Art der Öffentlichkeitsarbeit kann besonders wirkmächtig sein, wenn sie im Verbund, z. B. gemeinsam mit anderen Akteur\*innen, betrieben wird.

*B10: „...dass Öffentlichkeitsarbeit...ein wichtiger Baustein ist beim Aufbau von Beratung, ... Netzwerken, ...Entwicklung von Konzepten usw., ...Öffentlichkeitsarbeit...im Sinne der...Gewinnung politischer Interessen, ...um Unterstützung zu bekommen...aber eben auch...im Sinne der Multiplizierung des Angebotes... (...) als Verbund.“ (#01:16:06-1#)*

Als ein wichtiges Element der Öffentlichkeitsarbeit betrachten die Expert\*innen die verschiedenen – auch mediengestützten – **Formen der Selbstpräsentation** nach außen, die vergleichbar den o.g. Zielen der Öffentlichkeitsarbeit verschiedene Schwerpunkte haben können. Aus Sicht der Befragten ist es wichtig, entsprechende Materialien zu entwickeln, die relevante Informationen über assistive digitale Technik vermitteln. Als geeignet betrachten sie **Internetplattformen** oder **Broschüren**, aber auch **audiovisuelles** bzw. **filmisches Material**, das durch Ratsuchende einfach abgerufen und intuitiv nachvollzogen werden kann.

Während Öffentlichkeitsarbeit häufig einem breiten, die gesamte Öffentlichkeit in den Blick nehmendem Vorgehen folgt, betrachten viele Beratungsstellen die **regionale Vernetzung** als einen davon abzugrenzenden und deutlich zielspezifischer zu gestaltenden Aufgabenbereich. Zur Vernetzungsarbeit gehört in der Regel der Aufbau von Strukturen und Kooperationen, die vor allem der Abstimmung von Aufgaben innerhalb regionaler Versorgungsstrukturen, der fachlichen und organisationalen Weiterentwicklung regionaler Beratung sowie dem Aufbau von – meist multiprofessionellen – Netzwerken dienen, die für eine effiziente und nachhaltige Durchführung von Technikberatung wichtig sind. Innerhalb der Interviews benennen die Expert\*innen weitere Kooperations- und Vernetzungsziele. So sehen sie regionale Vernetzung als Voraussetzung zur **Durchführung einer ganzheitlichen Beratung**, für die besondere

Kenntnisse weiterer kommunaler Beratungsangebote notwendig sind. Das Verständnis von Ganzheitlichkeit impliziert dabei nicht, dass Wohn- und Technikberater\*innen in der Lage sein müssen, andere Formen der Fachberatung zu übernehmen, sondern dass sie auf diese Angebote verweisen können. Dies erfordert eine stetige Abstimmung von Zuständigkeiten innerhalb kommunaler Beratungs- und Versorgungsstrukturen, z. B. die Abgrenzung der jeweiligen Beratungsgegenstände und die Klärung intersektoraler Grenzen bzw. Schnittstellen (z. B. zur Pflegeberatung). Es erfordert allerdings auch vernetztes Arbeiten, indem z. B. andere Dienste in die Technikberatung regelmäßig einbezogen werden.

*B15: „Das...wären wichtige Partner, dass man da eine Verzahnung hinbekommt, zu dem örtlichen Geschehen von Beratung rund um das Thema Pflege, Alter, Eingliederung usw. Die Eingliederungshilfe ist wichtig..., weil dort eine „Ambulantisierung“ stattfindet...“ (#00:26:47-9#)*

Regionale Vernetzung kann auch Forschungseinrichtungen umfassen und dazu dienen, Zugang zu neuen Fachinformationen zu erhalten. Dazu gehören Informationen über neue Produkte, über gesetzliche Änderungen sowie die Dynamik auf dem Wohnungsmarkt. In diesen Aufgabenbereich gehört auch die Mitwirkung an regionalen Fachtreffen oder Fachkreisen, die zur **fachlichen Weiterentwicklung** durch Fachaustausch beitragen können.

Kooperationen dienen allerdings auch dem **Zugang zu Zielgruppen der Beratung**, z. B. durch Fachvorträge, mit denen sowohl Bürger\*innen als auch Einrichtungen angesprochen werden können. Sie sind zudem entscheidend, um Ratsuchende erreichen zu können. Einen wichtigen inhaltlichen Punkt der Beratung bildet die **Integration von Technik in das Sorge- und Versorgungsnetzwerk der Ratsuchenden**. Eine entscheidende Rolle kommt hier häufig ambulanten Pflegediensten oder Pflegehelfer\*innen zu. Daher wünschen sich einige Expert\*innen eine engere Kooperation zwischen Wohn- und Technikberatungsstellen und der **ambulanten Pflege**. So kann es sinnvoll sein, ähnlich wie in der Wohnberatung, Pflegekräfte in eine Beratungssituation einzubeziehen, ebenso wie weitere Helfer\*innen, die an der Pflege und Unterstützung der Ratsuchenden mitwirken.

*B7: „...wichtig ist auch die Einbeziehung von Versorgungsstrukturen, in der Regel ist es ein professioneller Pflegedienst. Es kann aber auch ein Unterstützungsangebot nach §45a und §45b SGB XI sein. Das halte ich für sinnvoll, wenn ...die professionellen Unterstützungsstrukturen... zumindest in einem Teilschritt des Prozesses - sowohl einer das Wohnumfeld verbessernden Planung als auch ...Technikberatung ...eingebunden werden.“ (#00:16:01-1#)*

Netzwerkarbeit ist zudem wichtig, damit Wohn- und Technikberater\*innen ihrer **Rolle als Vermittler\*innen**, z. B. zwischen Mieter\*innen und Vermieter\*innen oder zwischen Menschen mit Pflegebedarf und Kostenträgern, gerecht werden können. Die Expert\*innen heben die Relevanz vertrauensvoller Kooperationsbeziehungen zu regionaler Wohnungswirtschaft, zu Sozialversicherungsträgern (z. B. Kranken- und Pflegekassen) oder Handwerksbetrieben hervor, um die **Begleitung von Wohnungsanpassungs- und technischen Maßnahmen** nachkommen zu können. Schließlich kann es für eine Wohn- und Technikberatungsstelle ebenfalls wichtig sein, Kooperationspartner\*innen für **Drittmittelprojekte** sowie Partner\*innen für **politisches bzw. zivilgesellschaftliches** Engagement zu gewinnen.

Entsprechend vielfältig wie die Ziele der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, sind auch die Partner\*innen, die aus Sicht der Expert\*innen als relevante **Kooperationspartner\*innen** bzw. -einrichtungen betrachtet werden. Dazu gehören u.a.:

- Öffentliche Beratungsstrukturen in der Kommune oder Region, z. B. Beratungsstellen für ältere Menschen, für Menschen mit Pflegebedarf, für Menschen mit Behinderung und/oder einer Demenz, Allgemeiner Sozialer Dienst, Begegnungsstätten sowie Einrichtungen der Offenen Altenarbeit mit Quartiersbezug
- Trägerorganisationen sozialer Dienste, u.a. Wohlfahrtsverbände sowie Kommunen und deren leistungserbringende Einrichtungen, wie Einrichtungen der Krankenversorgung, u.a. Krankenhäuser, Einrichtungen der Pflegeversorgung, u.a. ambulante Dienste, Einrichtungen der Eingliederungshilfe, u.a. Wohngemeinschaften, Einrichtungen der offenen Altenarbeit, u.a. Bildungsangebote zur Vermittlung von Digitalkompetenz
- Kommunale Wohnungsanbieter, sonstige Unternehmen der Wohnungswirtschaft und deren Verbände
- Architekt\*innen, Fachplaner\*innen, Handwerker\*innen und deren Verbände
- Kostenträger und deren Einrichtungen, z. B. Kranken- und Pflegekassen, Sozialhilfeträger
- Ausbildungseinrichtungen, z. B. Schulen oder Fachseminare für Kranken- und Altenpflege
- Forschungs- und Bildungseinrichtungen, d. h. Hochschulen, Universitäten und Forschungsinstitute mit verschiedenen Schwerpunkten, z. B. Technikentwicklung, Beratungsforschung, Technikethik
- Andere Wohn- und Technikberatungsstellen auf regionaler, Landes- und Bundesebene
- Interessensvertreter\*innen Ratsuchender und sonstige Multiplikator\*innen, z. B. politische Interessensvertretungen Ratsuchender, Organisationen der Selbsthilfe, Arztpraxen, Apotheken, Einzelhandel, Verbraucherzentralen, Mieterschutzvereine, politische Parteien
- Technikhersteller und Technikanbieter sowie Einrichtungen, die assistive digitale Technik vertreiben, z. B. Sanitätshäuser
- Politische Akteur\*innen und Entscheidungsträger\*innen, z. B. in der Kommune oder im Bundesland
- Einrichtungen mit dem Auftrag der Qualitäts- und Marktüberwachung und -prüfung und zum Schutz der Verbraucher\*innen, wie z. B. Verbraucherzentralen, TÜV (Technischer Überwachungsverein) oder Stiftung Warentest.

Diese Darstellungen verdeutlichen, dass zu den Aufgaben von Wohn- und Technikberatungsstellen keinesfalls „nur“ zugehende Beratung gehört. Auch die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bildet aus Sicht der Expert\*innen einen zentralen Bereich ihrer Tätigkeit, der sich aufgrund der zunehmenden Bedeutung assistiver digitaler Technik als Gegenstand der Beratung ausweiten dürfte. Verantwortlich dafür können etwa neue Kooperationen sein, z. B. mit Technikherstellern oder neuen Handwerksbetrieben, die den Einbau von AAL-Geräten durchfüh-

ren. Darüber hinaus entstehen neue Informationsbedarfe, die den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit tangieren. Dies betrifft vor allem den Bedarf an neuen Materialien, die sowohl Ratsuchenden als auch der interessierten Öffentlichkeit einen Einblick in den neuen Beratungsgegenstand geben können. Wie hoch der damit verbundene Mehraufwand ist, hängt aus Sicht der Expert\*innen von den verfolgten Zielen der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit ab. Bieten Technikberatungsstellen etwa Informations- und Fachvorträge an und verbinden ihre Öffentlichkeitsarbeit mit einem eigenständigen Bildungsauftrag, ist der Mehraufwand höher als bei Beratungsstellen, deren Vernetzungsaktivitäten ausschließlich der effektiven Durchführung zugehender Beratung und der Maßnahmenbegleitung dienen. Entscheidend ist in diesem Zusammenhang zudem die strukturelle Organisation der Technikberatung, zu der auch verschiedene Formen bzw. Orte der gegenständlichen Präsentation assistiver digitaler Technik gehören. Diesem Aspekt ist das nächste Unterkapitel gewidmet.

#### 3.1.4.5 Gegenständliche Präsentation von Technik

Unter dem Begriff der gegenständlichen Präsentation von Technik verbergen sich Maßnahmen bzw. Orte, die der Veranschaulichung digitaler assistiver Technik, deren Darstellung in realer Form oder der Zurverfügungstellung als Testgegenstand dienen und damit den Beratungsprozess als auch andere Aufgaben der Technikberatung unterstützen können. Innerhalb der Interviews spielen verschiedene Formen der Präsentation oder Ausleihe digitaler assistiver Technik eine wichtige Rolle. Aus Sicht vieler Befragter werden sie gar als unerlässliche Elemente einer guten Technikberatung verstanden. Durch ihren spezifischen Charakter eignen sie sich nicht nur für die Unterstützung informierter Entscheidungen, sondern auch für die Verzahnung mit weiteren Aufgaben einer Beratungsstelle, z. B. der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, der Qualifizierung von Technikberater\*innen, der Schulung von weiteren Professionellen und Ehrenamtlichen und der Befähigung von Ratsuchenden. Aus den Interviews wird deutlich, dass die verschiedenen Formen der gegenständlichen Präsentation von Technik, wie z. B. Ausstellungen, Musterwohnungen oder Reallabore, unterschiedlichen Zwecken dienen können und eine eigene konzeptionelle Grundlage benötigen. Die Expert\*innen betrachten sie zudem als entscheidende Orte der transdisziplinären Vernetzung, der fachlichen Weiterentwicklung und Professionalisierung von Technikberatung sowie – trotz gewisser Vor- und Nachteile – als wichtige strukturelle Elemente der Gesamtversorgung mit assistiver Technik.

Aus Sicht der Expert\*innen sollen Maßnahmen der gegenständlichen Darstellung von Technik die Bedarfe und Interessen **verschiedener Zielgruppen** berücksichtigen. Ähnliches gilt für die Gestaltung begleitender **Angebote**, wie z. B. Führungen, die ebenfalls **zielgruppengerecht ausgerichtet** werden sollten. Einen besonderen Vorteil, den die Befragten für alle Zielgruppen sehen, bildet der **Anschaulichkeitsaspekt**, der umso besser wirken kann, je mehr Möglichkeiten bestehen, konkrete Produkte ausprobieren zu können.

*B11: „Anschaulichkeit...wäre eine Idealvorstellung... . So etwas wie eine Musterwohnung...oder eben auch ein Gesamtpaket, bei dem man auch mobile Angebote hat, wo man etwas zeigen und ausprobieren kann. Möglichst immer ganz nah angedockt an die alltägliche Lebenswelt und die etablierten Routinen der Zielgruppen.“ (#00:38:51-4#)*

Für einige Expert\*innen bildet die plastische Darstellung von technischen Ausstattungsgegenständen in Form realer Objekte einen elementaren und bindenden Bestandteil guter Wohn-

und Technikberatung. Das individuelle Erleben schützt Ratsuchende und Kostenträger vor falschen Entscheidungen und gibt die Möglichkeit, die potenzielle Passung zur eigenen Lebenswelt zuverlässiger bewerten zu können.

*B7: „...insofern halte ich das plastische Darstellen, das visuelle Darstellen von Ausstattungsmöglichkeiten als einen wichtigen Bestandteil gelingender Beratung...“ (#00:23:18-4#)*

Je konkreter die Darstellung von Technik, umso nützlicher die Angebote. Abstrakte Darstellungen haben sich mehrfach als hinderlich herausgestellt, insbesondere für Zielgruppen, die über keine Erfahrungen mit digitalen assistiven Technologien verfügen. Daraus folgt, dass Technikberatung, insbesondere für ältere Menschen, verschiedene Möglichkeiten der Visualisierung und des Ausprobierens bereithalten sollte.

*B10: „...solch ein Showroom zu installieren, aufzubauen – das halte ich für...ganz wichtig, weil wir in den zurückliegenden Erfahrungen immer nur abstrakt über Technik gesprochen und niemals die älteren Menschen oder ihre betreuenden Personen, das Umfeld, das Netzwerk...mit bestimmten Technologien konfrontieren konnten, die damit vertraut machen konnten. Es ist ja viel mehr: Es ist ja der Zusammenhang, das Zusammenspiel...Menschen brauchen eine konkrete Vorstellung und nur so gewinnen wir diese Vorstellung. Darum glaube ich, dieses Konzept des Showrooms und dergleichen mehr ist unverzichtbar.“ (#00:37:23-2#)*

In den Interviews kommen auch **verschiedene Formen der gegenständlichen Darstellung von Technik** zur Sprache. Die Befragten heben ausgewählte **Vor- und Nachteile** der ihnen bekannten Darstellungsformen hervor und befassen sich mit den Bedingungen ihrer Nutzung. Zu den häufig genannten Formen der Darstellung von Technik gehören **Ausstellungen**, die sich an verschiedene Zielgruppen, d. h. an Ratsuchende in konkreten Bedarfssituationen und deren Angehörige, an Berater\*innen, an Kooperationspartner\*innen (z. B. Wohnungswirtschaft) – aber auch an andere Zielgruppen, wie z. B. Auszubildende in der Pflege, Beschäftigte anderer Beratungsstellen usw. – richten können.

*B16: „Also, wäre da eine (Technik-)Beratung, die Informationen sammelt, ...so aufbereitet, dass auch ich so etwas verstehen kann, gegenüberstellt...: Das wäre eine große Hilfe. Wenn es eine Stelle gäbe, wo man sogar hinfahren, anschauen und ausprobieren könnte, wäre das sicherlich auch ganz schön.“ (#01:23:29-8#)*

Eine Ausstellung kann aus Sicht der Expert\*innen verschiedene Funktionen haben. Sie fungiert als ein Ort der (vor-)strukturierten Informationsvermittlung und als Ort des erfahrungsbasierten Lernens. Sie bietet die Möglichkeit, erste Einblicke in ein neues Versorgungsfeld zu geben, eignet sich allerdings genauso für die Entwicklung komplexerer Qualifizierungsmaßnahmen, die z. B. dazu dienen können, ethische Konflikte technischer Assistenz erlebbar und damit nachvollziehbar zu machen.

*B4: „...wenn ich sehe, dass es zunehmend...Musterwohnungen...oder Showrooms gibt, spricht das ja dafür, dass man da nicht genug Kenntnis hat. Und es gibt ja natürlich...gerade da ja auch ein großes Entwicklungspotenzial. Da kann man eigentlich gerade da als Normalbürger nicht immer auf dem aktuellen Stand sein.“ (#00:48:58-7#)*

Aus Sicht vieler Expert\*innen stellen Ausstellungen einen Beitrag zur **Erleichterung der Beratung** dar. Mithilfe von Ausstellungsexponaten können Ratsuchende ausprobieren, welche Technik sie gut bedienen können sowie einschätzen, ob sie bereit und in der Lage sind, neue Bedienkompetenzen zu erwerben.

B3: „...ich würde auf...unsere Ausstellung nie verzichten wollen, weil es am Ende der Beratung nochmal darum geht, das, was ich erzähle, ...zu zeigen. Es ist...ganz hilfreich zu sagen, ich hab Ihnen das jetzt ... versucht zu erklären...und am Ende können wir es uns gerne nochmal ansehen... . (...) Sie können es auch gerne anfassen und ausprobieren, weil das macht dann erst den Sinn aus. Und dann kann man für sich selbst nochmal entscheiden: Kann ich oder kann ich das nicht? Überfordert mich das oder kann ich mir das...vorstellen?“ (#00:31:35-1#)

Die gegenständliche Darstellung ist intuitiver als abstrakte Beschreibungen bzw. bildliche Darstellungen von Technik. Geht es um Anschaffungen, die Ratsuchende aus eigenen finanziellen Mitteln bestreiten müssen, bilden gegenständliche Darstellungen eine effektive Grundlage für valide Entscheidungen. Als zentral gilt aus Sicht einiger Expert\*innen die Möglichkeit, Geräte ausprobieren zu können. Ob im Rahmen einer Ausstellung oder Musterwohnung: Eine valide, zuverlässige und transparente Basis für die Anschaffung digitaler assistiver Technik besteht aus Sicht einiger Befragter erst dann, wenn Ratsuchende oder Interessierte den tatsächlichen Mehrwert eines Produktes erleben können. Einige Expert\*innen berichten, dass die unmittelbare Erfahrung der Art und Weise, wie ein Gerät zu mehr Selbständigkeit verhilft, gar die **Bereitschaft erhöht, in die Ausstattung des eigenen Wohnraums zu investieren.**

B19: „...natürlich kann ich ein Aufstehbett...erklären... . (...) ...aber, wenn Menschen es dann geschafft haben, eigenständig aus dem Bett aufzustehen, ohne Hilfe des Partners, dann...investieren sie das. Das ist dieser Aha-Effekt: Was macht das eigentlich mit mir? (...) Dann spielen Kosten von acht- oder zehntausend Euro überhaupt keine Rolle mehr.“ (#01:17:41-5#)

Ausstellungen mit offenen Formaten ermöglichen darüber hinaus die **präventive Auseinandersetzung mit technischer Unterstützung**. Sie vermitteln Einblicke in die Anwendung von AAL-Technik, ohne einen akuten Bedarf und ohne den Zwang, individuelle Sorgen oder Probleme benennen zu müssen. Der Besuch einer Veranstaltung, die in einer Ausstellung durchgeführt wird, hat einen unverbindlichen Charakter und ist damit niederschwelliger als eine Beratung, die eine verbindliche Kontaktaufnahme und ein Gespräch über die persönliche Situation erforderlich macht. Viele an Technik Interessierte lehnen die Inanspruchnahme von Beratung ab, z. B. aus Sorge, als „hilfsbedürftige Person“ stigmatisiert zu werden. Der Besuch einer Ausstellung findet dagegen ohne den Imperativ einer „vordefinierten Bedürftigkeit“ statt und kann dennoch als Zugang zur Beratung fungieren, wenn es den Professionellen vor Ort gelingt, die Nutzung assistiver Technik zu entstigmatisieren. Ausstellungen stellen daher geeignete Möglichkeit der präventiven Arbeit dar. Aus Sicht vieler Expert\*innen können Technikberatungsstellen der Aufgabe der Prävention erst dann gerecht werden, wenn sie über entsprechende Räumlichkeiten und Exponate verfügen.

B2: „Man sollte am besten eine Ausstellung, Showroom – etwas zum Ausprobieren haben, man sollte begleitende Veranstaltungen anbieten, damit...die Leute einen Anlass haben, irgendwohin zu gehen. Sonst...müssten sie gleich ihr Problem im Detail benennen und das fällt vielen gar nicht so leicht.“ (#00:15:35-6#)

Bei der Gestaltung von Ausstellungen ist es aus Sicht der Expert\*innen wichtig, für bestimmte Anwendungsbereiche verschiedene Lösungen präsentieren zu können. Darüber hinaus sollte eine Ausstellung eine geeignete Aufteilung haben, z. B. technische Lösungen nach konkreten Bereichen einer Wohnung, wie Sanitärbereich, Eingangsbereich, Küche usw. darstellen. Die Ausstellungsräume sollten für die **Durchführung von Veranstaltungen, Tagen der offenen Tür, Vortragreihen** und anderen Formaten geeignet sein. Die Angebotsformen sollten zudem

so gewählt sein, dass die Ausstellung auch unverbindlich besucht werden kann, z. B. mit dem Ziel der Prävention, sie zugleich aber auch für Fort- und Weiterbildung zur Verfügung steht. Entscheidend ist aus Sicht der Expert\*innen, dass alle Begleitangebote zielgruppengerecht sind, ebenso wie die Öffentlichkeitsarbeit, die für die Ansprache der breiten Öffentlichkeit ein anderes Kommunikationskonzept benötigt als für Professionelle und Kooperationspartner\*innen, die Ausstellungsräume für den Besuch von Fachvorträgen oder Fortbildungsmaßnahmen besuchen. Durch Ausstellungsräume erhält die Technikberatung eine Erweiterung ihres Angebotes um ein neues Element einer Komm-Struktur, die eine Öffnung gegenüber weiteren Interessierten und neuen Themen möglich macht.

*B2: „...eine Komm-Struktur bedeutet, dass die Leute kommen, weil es... eine Ausstellung gibt...und es wird...begleitend... themenbezogene Veranstaltungsreihen geben. Sie [Besucher\*innen] merken, dass es (...) für ein bestimmtes Thema, ...z. B. ...Sicherheit an der Haus- und Wohnungstür, ...weitere... smarte Lösungen [gibt], z. B. ...zur Schlüsselproblematik..., Türöffner, um Besucher...oder einen Pflegedienst reinzulassen.“ (#00:41:34-7#)*

In der Verknüpfung verschiedener Themen, u.a. Sicherheit und Kriminalitätsprävention, Komfort und Smart Home bis hin zu technischen Lösungen, die bestimmte Einschränkungen ausgleichen, sehen einige Expert\*innen die besonderen Potenziale der Wohn- und Technikberatung sowie die Möglichkeit, ihr Bild in der Öffentlichkeit positiv zu beeinflussen. Zu den Zielen von Ausstellungen gehört daher auch die stetige **Erweiterung von Zielgruppen**, so dass bestehende Formate laufend weiterentwickelt und an die Bedarfe neuer Adressat\*innen angepasst werden können. Wesentlich sind zudem **didaktisch-konzeptionelle Überlegungen**, die den Grundcharakter einer Ausstellung bestimmen. So können etwa technische Produkte fest verbaut sein und sich – vergleichbar einer Musterwohnung – in einem realitätsnahen Charakter präsentieren, oder aber in einer weniger integrierten Form – ähnlich einer Ausstellung – präsentiert werden, z. B. auf eine Weise, die vor allem der Darstellung mehrerer Alternativen dient.

*B2: „...wichtig ist, dass man nicht nur eine Lösung hat, sondern mehrere Varianten darstellen kann. So sehe ich das auch auf dem Technikmarkt – ein...Spagat, ...die Vielfalt der Produkte und Hersteller [darzustellen] und...einen sinnvollen Blick darauf zu richten, was tatsächlich relevant ist für unser Anliegen, für unseren Auftrag, für unser Publikum und die didaktische Seite. (...) Wie bringt man Ausstellungsbesucher dazu, dass...sie sowohl Information als auch Erfahrung gewinnen können.“ (#00:36:04-5#)*

Während die Expert\*innen im Hinblick auf das didaktische Konzept zu keiner eindeutigen Empfehlung kommen, besteht der Konsens, dass Ausstellungen niederschwellig und gut erreichbar sein müssen. Sie sollen von außen erkennbar sein und einladend wirken. Als zwingend erforderlich gilt, dass sie barrierefrei sind und eine gute Orientierung innerhalb ihrer Räumlichkeiten ermöglichen. Befinden sich Ausstellungen oder Musterwohnungen nicht in der unmittelbaren Nähe einer Wohn- und Technikberatungsstelle, kann es wichtig sein, entsprechende Kooperationen mit Multiplikator\*innen aufzubauen, die den Besuch einer Ausstellung unterstützen. Ausstellungen sollten zudem so organisiert sein, dass Ratsuchende und sonstige Interessierte sie mühelos kontaktieren können. Dazu gehört etwa gute telefonische Erreichbarkeit, schnelle Kontaktaufnahme, gute Auffindbarkeit der Räume und ein Charakter, der vor allem Offenheit gegenüber Interessierten signalisiert.

Angesichts der hohen Kosten für Ausstellungen befassen sich die Expert\*innen ebenfalls mit der **Frage, wie viele Ausstellungen in einer Region nötig** sind. Vor dem Hintergrund großer regionaler Unterschiede besteht dazu keine einheitliche Meinung. Mit Blick auf die besondere Struktur der Wohnberatung im Bundesland Nordrhein-Westfalen empfehlen einige Befragte, Ausstellungsflächen keinesfalls an alle Wohnberatungsstellen anzubinden, sondern überregionale Zentren zu schaffen, für deren Besuch allerdings längere Anfahrten in Kauf genommen werden müssten.

*B7: „Ich habe jetzt das Thema Finanzierung angesprochen. (...) und...habe mir im Vorfeld...gedacht, dass wir Showrooms...in überregionalen Zentren an einigen wenigen Standorten in Nordrhein-Westfalen konzentrieren könnten und...sollten. Wobei hier wieder die Problematik der längeren Wege besteht, die für Betroffene möglicherweise nur schwerlich zu stemmen sind. Dann ist das möglicherweise etwas, das sich...eher an Angehörige richtet.“ (#00:26:49-4#)*

Für einige Expert\*innen ist es wichtig, dass vor allem Wohn- und Technikberatungsstellen regional nah und gut erreichbar sind – und zwar für alle Ratsuchenden. Dieses Kriterium halten viele Befragte für wichtiger als die regionale Nähe zu Ausstellungsräumen, die durch alternative Formen der visuellen Präsentation oder Wanderausstellungen kompensiert werden könnten.

*B13: „Die [Technikberatungsstellen] müssen gut erreichbar..., sprich in der Fläche verfügbar sein. (...) Sollte nicht eine Projektbasis sein. Natürlich kann man sagen, wir machen das mal drei Jahren und schauen dann, ob das trägt und wie das Feedback ist. Brauchen die einen kompletten Show-Room? Vielleicht sollte in einer größeren Stadt so etwas verfügbar sein...“ (#02:16:23-5#)*

Das Einrichten von Ausstellungen und deren Pflege wird aus Sicht der Expert\*innen zwar als aufwändig und kostspielig betrachtet. Ausstellungen bieten allerdings die Möglichkeit einer fachlichen Weiterentwicklung der Technikberatung, von der verschiedene Akteur\*innen in einer Region profitieren können. Aus Sicht der Befragten speisen sich die Ausgaben für Ausstellungen jedoch keinesfalls nur aus **Sachkosten**, die u.a. durch die Anschaffung und den stetigen Austausch von Produkten entstehen, sondern umfassen auch Personalkosten, die vor dem Hintergrund des fachlichen Charakters einer Ausstellung sorgfältig geplant werden sollten. Für die Leitung einer Ausstellung und die Durchführung von Angeboten ist **geeignetes, qualifiziertes Personal** von besonderer Relevanz. Aus Sicht der Expert\*innen gehören dazu mehrere qualifizierte hauptamtliche Berater\*innen, deren Tätigkeit durch Ehrenamtliche ergänzt werden kann. Trotz hoher Ausgaben betrachten die Expert\*innen einen gänzlichen Verzicht auf derartige Orte als kritisch und weisen darauf hin, dass eine Recherche im Internet keinen geeigneten Ersatz für die Beratung in einer Ausstellung darstellen kann.

*B4: „...wichtig...ist immer, dass es...wirklich nah vor Ort zugänglich ist für die Haushalte oder auch für die Unternehmen. (...) Wobei man sich natürlich auch im...Internet...informieren kann. ...die...entsprechende Zielgruppe ist da aber vielleicht eher überfordert, so dass es...schon einfacher ist, das über persönliche Kontakte zu machen.“ (#00:38:17-2#)*

Auch Sanitätshäuser, die viele Geräte betreiben und diese teilweise zum Ausprobieren verleihen, gelten keinesfalls als geeigneter Ersatz für eine Ausstellung, weil deren Beratung nicht

neutral ist und sie primär den wirtschaftlichen Interessen der Häuser dient. Ein Verkaufsgespräch kann nicht mit einer neutralen Beratung<sup>13</sup> gleichgesetzt werden, die auch die Nichtnutzung als legitime Option betrachtet. Darüber hinaus gehören AAL-Technologien nicht zum Sortiment eines Sanitätshauses, so dass die Option der Ausleihe dort nur für eine begrenzte Auswahl von Produkten zur Verfügung steht.

*B2: „Also, das abstrakte Erklären...das fängt beim Klassiker an, wie z. B. einer Herdsicherung. (...) Wie eine Herdsicherung funktioniert, wie sie aussieht usw. sieht man eigentlich erst dann, wenn sie installiert ist.“ (#00:43:18-1#)*

Neben Ausstellungen befassen sich die Expert\*innen ebenfalls mit **Musterwohnungen und Musterhäusern** als einer weiteren Form der gegenständlichen Präsentation assistiver Technik. Auch sie dienen dem Ziel der Darstellung konkreter Produkte, teilweise verbunden mit der Option, sie ausprobieren zu können. Der Vorteil von Musterwohnungen besteht darin, dass sie auch bauliche Anpassungen präsentieren können und geeignet sind, eine sog. Komplettlösung vorzustellen. Assistive Technik kann hier in einem nachempfundenen Wohnkontext präsentiert werden, so dass Ratsuchende deren Funktionen in einer real wirkenden Umgebung betrachten können. Einige Expert\*innen weisen darauf hin, dass der **Erlebnischarakter** einer Musterwohnung größer ist, während ihr Nachteil meist darin besteht, dass in ihr nur eine begrenzte Anzahl von Produkten vorgestellt werden kann. Im Gegenzug dazu ist die Anforderung an die Abstraktionsfähigkeit sehr gering, vor allem wenn sowohl Ausstattungsgegenstände als auch eingebaute Technologien unmittelbar ausprobiert werden können. Allerdings kann der konkrete Wohncharakter einer Musterwohnung auch abschreckend wirken, z. B. wenn sie eine künstliche Wohnwelt vortäuscht, die von Besucher\*innen als fremd oder unattraktiv wahrgenommen wird.

*B8: „...es gibt bereits verschiedene Musterhäuser, aber die sind oft sehr steril und sehr...abschreckend fast, weil dort eben sehr viel reingesteckt wird und das auch beängstigend wirken kann.“ (#00:34:11-5#)*

Schließlich weisen die Expert\*innen ebenfalls auf **Reallabore** hin, die meist Elemente einer Musterwohnung enthalten, von ihrer konzeptionellen Ausrichtung her jedoch vielen weiteren Zwecken, wie z. B. der Technikentwicklung, gewidmet sind. Sie dienen zwar auch der Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen, verstehen sich allerdings meist als Orte der experimentellen Technikevaluation, die genutzt werden können, um technische Produkte oder Objekte unter den Bedingungen einer „realen“ Umgebung testen zu können.

*B7: „Reallabore sind für mich...ein bisschen zu abstrakt. (...) ...weil ich das für zu wenig praktisch orientiert halte, sondern mehr theoretisch orientiert sein dürfte. (...) Insgesamt glaube ich, dass das im Kontext der Wohnberatungsangebote in Nordrhein-Westfalen auch zu weit gehen würde...“ (#00:25:43-7#)*

Während Reallabore vor allem als Möglichkeiten zur Förderung transdisziplinärer Kooperationen gelten, die sich nicht ausschließlich an Ratsuchende, sondern vor allem an Forscher\*innen und weitere Professionelle richten, heben einige Expert\*innen die Möglichkeit der **Ausleihe technischer Produkte** hervor. Leihgeräte bieten eine gute Lösung für die probeweise Nutzung von Geräten unter den Bedingungen des eigenen Wohnalltags. Die Ausleihe kann

---

<sup>13</sup> Vgl. dazu das Kapitel 3.1.2 „Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung und darin das Unterkapitel 3.1.2.1 „Handlungsprinzip Neutralität“.

insbesondere für Menschen notwendig sein, die eine Ausstellung oder Musterwohnung – z. B. aufgrund von Mobilitätseinschränkungen – nicht erreichen können.

*B1: „...unsere Klientel ist ja meistens nicht mobil, d. h. für pflegende Angehörige und die häusliche Pflege...ist ein Showroom eher nebensächlich. Da wären eher Geräte zum Ausleihen, zum Beispiel, spannend, die man zu Hause testen kann...“ (#00:15:42-7#)*

Ähnlich wie die bereits genannten Formen der gegenständlichen Präsentation von Technik hat auch das Verleihen von Geräten sowohl Vor- als auch Nachteile. So machen einige Befragte darauf aufmerksam, dass die Möglichkeit eines kurzfristigen Verleihs von Technik nur dann sinnvoll ist, wenn es bei der Leihgabe eine entsprechende Begleitung, z. B. durch geschulte Ehrenamtliche, gibt. Die praktische Organisation einer Ausleihe setzt zudem die Klärung verschiedener Fragen voraus, zu denen auch **Haftungsfragen** gehören, z. B. wenn Geräte defekt zurückgegeben werden oder deren Nutzung zu einem Schaden innerhalb einer Wohnung führt. Einer Klärung bedürfen ebenfalls **rechtlich-finanzielle Fragen**, z. B. wenn Geräte dem Ziel des Erwerbs von Nutzungs- und Bedienkompetenz verliehen werden.

*B7: „Das Thema: Geräte zum Ausleihen, ...im Sinne einer Übungsmöglichkeit...stößt an Grenzen, weil wir...ein Problem hätten, wenn wir Wohnberatungsstellen als Ausleiher im Sinne von Übung von Pflegehilfsmitteln einsetzen würden. Dies würde mit den Versorgungsstrukturen kollidieren, die wir im Bereich der Pflegehilfsmittel haben. Obwohl ich das...für den Beratungs- und Begleitungsprozess der Wohnberatungsagenturen als sinnvoll sehen würde, z. B. wenn das in Beratungsabläufe eingebunden wäre; ...hier entsteht aber eine Schnittstellenproblematik zu anderen Versorgungsstrukturen.“ (#00:25:43-7#)*

Leihgeräte haben allerdings auch Vorteile. So können sie die Validität einer Entscheidung unterstützen, vor allem wenn es um die Finanzierung teurer Anschaffungen geht. Die Expert\*innen berichten zudem, dass die Leihgabe das Vertrauen in die Beratung und die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit neuer Technik erhöht. Viele Ratsuchende scheuen das Risiko in neue Technik zu investieren, ohne zu wissen, ob sie den erhofften Nutzen erbringt. Ein Gerät, das nach einer erfolgten Beratung eine Zeitlang in der eigenen Wohnung genutzt werden kann, schafft dagegen die Möglichkeit, vorhandene Zweifel auszuräumen.

*B5: „Das Thema Ausleihe ist sehr wichtig. (...) Wenn in der Beratung schließlich eine bestimmte Technikempfehlung angesprochen wird, können wir sagen: "Ihr müsst es nicht sofort kaufen...nehmt es mit nach Hause, testet es einen Zeitraum XY“ ...es ist...auch wieder Vertrauen in die Technologie und die Beratung, das wir weitergeben können.“ (#01:05:16-7#)*

Einige Befragte machen darauf aufmerksam, dass Leihgeräte einen positiven Einfluss auf die Weiterentwicklung der Beratung haben, z. B. wenn die Abgabe von Geräten mit der Teilnahme an einem Feedbackgespräch verbunden wird. Die Rückmeldungen der Ratsuchenden können demnach als ein empirisch fundierter Beitrag zur Bewertung von Technik verstanden werden und als ein möglicher Weg der Erkenntnisgewinnung zum Nutzen von Technik, der sich unter den Bedingungen einer Musterwohnung nicht erschließt.

Wie oben bereits dargestellt, spielen bei den Erwägungen hinsichtlich der Einrichtung von Ausstellungen, Musterwohnungen, Reallaboren oder Ausleihen die **hohen Kosten** eine entscheidende Rolle. Vor diesem Hintergrund befassen sich einige Expert\*innen mit alternativen Möglichkeiten der Technikdarstellung, die ohne reale Produkte und ohne Präsentationsorte auskommen. In diesem Zusammenhang weisen einige Befragte auf Möglichkeiten **virtueller**

**Musterwohnungen** hin. Deren Hauptnutzen besteht darin, dass sie auch im Rahmen einer zugehenden häuslichen Beratung präsentiert werden können, um Ratsuchenden einen Eindruck zu vermitteln, was mit bestimmten Arten technischer Unterstützung gemeint ist. Als weitere Alternativen werden **verschiedene Formen audiovisueller Darstellung** genannt, die als Anschauungsmaterial verwendet werden können.

*B13: „Ich stelle mir sowas vor, dass man eine Computer-Ausstattung hat. Vielleicht...sitzt oder steht die Person vor großen Monitoren, damit ich dem Menschen zeigen kann, was es gibt und wie das aussieht und wie man sich das vorstellen kann. Also, das muss man audiovisuell darstellen können.“ (#02:19:00-1#)*

Die Auseinandersetzung mit verschiedenen Formen der gegenständlichen Präsentation von Technik zeigt, dass jede dieser Formen gewisse Vorzüge als auch Nachteile hat. Um der Ambivalenz aus dem Weg zu gehen, integrieren einige Beratungsstellen mehrere Elemente in ihr Angebotsportfolio und schaffen damit die Möglichkeit, verschiedene Zielgruppen auf unterschiedlichem Wege anzusprechen. Zusammenfassend betrachtet, müssen die verschiedenen Formen der Präsentation und Leihgabe von Technik immer im Kontext der verfügbaren Ressourcen sowie der konzeptionellen Überlegungen bewertet werden. Da Technikberatungsstellen äußerst selten allen Formen der Präsentation gerecht werden können, kristallisiert sich aus den Expert\*innenaussagen die Notwendigkeit einer Prüfung heraus, ob die Zurverfügungstellung von Exponaten eher dem Ausprobieren zu Hause oder der Idee der Prävention im Rahmen einer Ausstellung oder Musterwohnung dienen soll, bei der eine größere Zahl von Interessierten erreicht werden kann. Gerade Ausstellungen, Musterwohnungen und Reallabore können Orte der Vernetzung sein, um Führungen, Schulungen oder Vorträge durchführen zu können. Der Nutzen von Ausstellungen oder Musterwohnungen wird aktuell von vielen Expert\*innen als sehr hoch bewertet. Für einige Befragte sind sie unverzichtbar, um eine gute Beratung und Präventionsarbeit durchführen zu können. Die gegenständliche Darstellung von Technik kann die Nachfrage nach einer Beratung erhöhen, da sich Beratungen meist als Folge einer Besichtigung ergeben. Mit Blick auf die Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen kristallisiert sich heraus, dass Ausstellungen oder Musterwohnungen keinesfalls an alle Wohnberatungsstellen angebunden werden müssen. Ein derartiges Angebot sollte jedoch an einigen gut erreichbaren Orten geschaffen werden. Für Menschen, die eine Ausstellung nicht besuchen können, sollten alternative Möglichkeiten zur Verfügung stehen, wie z. B. bedarfsgerechte Formen einer audiovisuellen Präsentation. Diese Form der Visualisierung sollte aus Sicht der Expert\*innen – im Sinne eines Minimalkonsenses – in jeder Wohnberatungsstelle zur Verfügung stehen, damit Ratsuchende in jeder Beratung einen ersten Eindruck über technische Möglichkeiten erhalten und damit zuverlässiger entscheiden können, ob Technik für sie in Frage kommt.

#### 3.1.4.6 Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt

Ein besonderes Thema, das im Zusammenhang mit den Anforderungen an die Organisation und die Aufgaben von Technikberatung thematisiert wird, bildet die **Kooperation zwischen dem Haupt- und dem Ehrenamt**. Einige Expert\*innen gehen davon aus, dass gerade aufgrund der Erweiterung verschiedener Aufgaben hauptamtliche Berater\*innen durch geschulte Ehrenamtliche unterstützt werden können. Strukturell besteht unter den Befragten Konsens, dass Wohn- und Technikberatung eine professionelle hauptamtliche Tätigkeit darstellt, die

durch ehrenamtliche Begleiter\*innen niemals ersetzt, allerdings sinnvoll unterstützt und ergänzt werden kann. In ihren Ausführungen befassen sich die Befragten mit möglichen Aufgaben Ehrenamtlicher sowie den Rahmenbedingungen, unter denen die Einbindung ehrenamtlicher Begleiter\*innen als sinnvoll erachtet werden kann. Der Rückgriff auf die Unterstützung Ehrenamtlicher stellt jedoch zusätzliche Anforderungen an die Tätigkeit der Beratungsstellen, da die Gewinnung, Schulung, Anleitung und Supervision von Ehrenamtlichen als zusätzliche Aufgabe der hauptamtlichen Berater\*innen zu betrachten ist. Ein ehrenamtlicher Dienst, der ohne hauptamtlich tätige Berater\*innen auskommen soll, ist aus Sicht der Expert\*innen jedoch nicht vorstellbar und auch nicht wünschenswert.

*B12: „...es ist schon relativ klar, dass Ehrenamt nur angeleitet oder gerahmt durch solides Hauptamt funktionieren kann. Das wäre erstmal die Grundvoraussetzung.“ (#00:49:26-4#)*

Ob die Einbindung Ehrenamtlicher sinnvoll ist und welche Aufgaben sie wahrnehmen können, hängt aus Sicht der Expert\*innen von dem Auftrag einer Technikberatung sowie dem Aufgabenspektrum ab, mit dem sie innerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches, z. B. einer Kommune, betraut ist. Die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen erfordert grundsätzlich die Integration in ein Team, in dem sich die Kompetenzen und Zuständigkeiten der Haupt- und Ehrenamtlichen sinnvoll ergänzen müssen. Dabei sollten Ehrenamtliche eine Reihe verschiedener Kompetenzen und Bereitschaften mitbringen, die sie im Rahmen von Schulungen erweitern und vertiefen können.

*B12: „...dass es ein Team sein sollte, in dem technische Kenntnisse auf einem möglichst aktuellen Stand vorhanden sind, d. h. dass man die Marktentwicklung überblickt, kombiniert mit sozialen Kompetenzen, z. B. ...basierend auf der Grundlage von „Mensch-Technik-Interaktion“. (#00:49:26-4#)*

Um ein hohes Niveau der Fachlichkeit und Qualität der Beratung zu gewährleisten, ist es entscheidend, dass die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der haupt- und ehrenamtlichen Beschäftigten für beide Seiten transparent und verbindlich geregelt sind. Die Zuordnung von Aufgaben sollte auf fachlicher Qualifizierung und Verantwortung der Berater\*innen fungieren, woraus geschlossen werden kann, dass es lediglich spezifische Aufgaben sein können, die an Ehrenamtliche übertragen werden dürfen. Für die Expert\*innen ist es wichtig, dass sich hauptamtliche Berater\*innen und ehrenamtliche Begleiter\*innen auf Augenhöhe begegnen, deren Aufgabenbereiche jedoch klar zugeordnet und in der jeweiligen Aufteilung auch durch Ratsuchende erkennbar sind. So darf es keinesfalls zu einer Vermischung von Aufgaben kommen, etwa in der Weise, dass Ehrenamtliche verantwortungsvolle und mit Haftungsfragen verbundene Aufgaben einer Fachberatung übernehmen.

*B12: „...auch feste Regeln für die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt sollten vorhanden sein, d. h. welche Aufgaben kann man guten Gewissens den Ehrenamtlichen übertragen. ...im Rahmen einer Kooperation...auf Augenhöhe, aber dass die jeweiligen Zuständigkeiten geklärt sind.“ (#00:49:26-4#)*

Die Kooperation zwischen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen einer Beratungsstelle muss nicht nur am Prinzip gleicher Augenhöhe, sondern auch am Prinzip des einvernehmlichen Handelns und der Verfolgung gleicher Ziele orientiert sein. Für ehrenamtliche Unterstützer\*innen ist es wichtig, dass ihnen die eigenen Aufgaben innerhalb einer Beratungsstelle klar sind, sie auf diese Aufgaben vorbereitet sind und sie für ihre Tätigkeit eine angemessene Wertschätzung erfahren.

B9: „...Ehrenamt funktioniert nur, ...wenn...das Hauptamt auf gleicher Augenhöhe mitzieht. Also wenn jetzt ein Ehrenamtlicher in... [Ort] aktiv ist und findet kein Gehör (...), dann hat man keine Chance, dann...ist alles mühsam und dann macht auch das Ehrenamt keinen Spaß mehr... (...) Man braucht eine gute Verbindung (...) Man braucht Unterstützer und...Strukturen. Die müssen aufgebaut werden.“ (#00:51:45-0#)

Im Rahmen ihrer Tätigkeit in einer **Technikberatungsstelle können Ehrenamtliche verschiedene Aufgaben übernehmen**. Zu den Aufgaben kann aus Sicht der Expert\*innen – nach einer entsprechenden Schulung – die Begleitung von Ratsuchenden während der Nutzung oder des Ausprobierens bestimmter Geräte, z. B. als Teil der begleiteten Ausleihe von Technik, gehören. Ehrenamtliche können auch bei der Durchführung von Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit mitwirken oder die Unterstützung Ratsuchender bei der Bedienung von digitaler Alltagstechnik übernehmen. Als ambivalent gilt die Frage, ob Ehrenamtliche die Durchführung von spezifischen Qualifizierungsangeboten zur Vermittlung basaler Digitalkompetenz, z. B. im Umgang mit digitaler Alltagstechnik, übernehmen können. Hier wird das Ehrenamt als sinnvoll erachtet, wenn es nachhaltig ist und wenn Ehrenamtliche auf ihre Aufgaben gut vorbereitet werden. Als problematisch sehen die Expert\*innen die Tätigkeit von Ehrenamtlichen bei Aufgaben, die zum dauerhaften und damit durch ständige Verfügbarkeit gekennzeichnetem Angebot einer Beratungsstelle oder einer Ausstellung gehören. Da ehrenamtliche Tätigkeit auf freiwilliger Basis geschieht, kann sie häufiger wegbrechen, z. B. wenn die Gewinnung interessierter Personen und die entsprechende Übernahme von Aufgaben nicht zuverlässig gewährleistet werden kann. Daher sollte im Rahmen der Einrichtung derartiger Aufgaben sorgfältig erwogen werden, ob eine dauerhafte Gewinnung und Qualifizierung Ehrenamtlicher möglich ist, damit Ratsuchende auf Angebote, die ihnen zugesprochen wurden, zuverlässig zurückgreifen können.

B16: „Aber wenn ich...ein dauerhaft zuverlässiges Angebot anbieten will, dann halte ich das mit dem Ehrenamt immer für sehr fragwürdig, weil das Ehrenamt ganz wegbrechen kann (...) und das passiert sehr schnell. (...) Die viele Arbeit und Verantwortung ist nicht fair gegenüber den Menschen, die das machen.“ (#01:29:34-4#)

Darüber hinaus weisen einige Expert\*innen darauf hin, dass die hohen Qualifizierungsbedarfe sowie eine sich dynamisch entwickelnde Nachfrage nach ehrenamtlicher Unterstützung schnell zu einer hohen **Belastung von Ehrenamtlichen** führen können. Aus diesem Grund ist eine klare Verteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen Haupt- und Ehrenamt entscheidend.

B12: „...in der Praxis kommt...auch das Gegenteil vor: Das Hauptamt muss nicht nur bilden, sondern auch bremsen. (...) Weil es...offensichtlich manchmal schwer ist, ...die Ehrenamtler einzugrenzen, z. B. wenn Kompetenzen überschritten sind. (...) Es sind ja nun meistens Seniorinnen und Senioren, die zwar ...gerne viel machen möchten, aber dann in konkreten Situationen manchmal nicht tun können: Weil sie spontan nicht einsatzbereit sind und auf bestimmte akute Bedarfe nicht reagieren können.“ (#00:55:57-4#)

Die Kooperation zwischen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen kann daher auch **Konflikte bergen**, für deren Bearbeitung in einer Beratungsstelle entsprechende zeitliche und personelle Ressourcen vorgesehen werden müssen. Darüber hinaus muss die Schulung, die Anleitung und die Supervision von Ehrenamtlichen im Tätigkeitsspektrum der Wohn- und Technikberater\*innen enthalten sein.

Trotz der genannten Herausforderungen birgt die Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt auch viele Chancen. Daher konzentrieren sich einige Expert\*innen auf die Darstellung verschiedener **Vorteile der Kooperation**. Ein Aspekt, den mehrere Expert\*innen hervorheben, ist die besondere Peer-to-Peer-Beziehung, die Ehrenamtliche zu Ratsuchenden aufbauen können. So handelt es sich bei Ehrenamtlichen meist um ältere Menschen, die sich nach dem Ausscheiden aus dem Beruf gesellschaftlich engagieren möchten. Diese Personengruppe ist – meist bedingt durch die Ähnlichkeit der Lebenssituation – in der Lage, den Kontakt zu bestimmten Zielgruppen, z. B. zu älteren Menschen, schneller aufzubauen und länger zu erhalten. Der Austausch mit einer sog. Peer-Person kann für Ratsuchende viel niederschwelliger sein als die Kontaktaufnahme mit einer Fachberatung. Zudem können gerade ältere Menschen als geeignete Multiplikator\*innen für Wohn- und Technikberatung fungieren, indem sie eine Vermittler\*innenrolle zwischen potenziellen Zielgruppen und der hauptamtlichen Wohn- und Technikberatung übernehmen.

*B12: „...dass Ehrenamtliche...dem Hauptamt eine Rückmeldung geben: Da ist gegebenenfalls Beratungsbedarf. (...) Auf der anderen Seite erfahren eben auch professionelle Sozialarbeiter dann Dinge, zu denen sie selbst keinen Zugang hätten. (...) Dadurch gewinnen sie nicht nur Zugang zur Zielgruppe, sondern auch Zugang zu Wohnungen.“ (#00:44:48-1#)*

Die Unterstützung durch Ehrenamtliche kann daher dort sinnvoll sein, wo es um die Ausweitung der Öffentlichkeitsarbeit geht sowie bei Aufgaben, die durch eine strukturelle Erweiterung einer Technikberatung, z. B. durch Ausstellungen oder Musterwohnungen, entstehen. Gerade hier können Ehrenamtliche die hauptamtlichen Beschäftigten entlasten, indem sie an der Präsentation von Technik oder an der Organisation der Ausleihe von Produkten mitwirken. Die Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamt stellt daher aus Sicht der Expert\*innen eine wichtige Aufgabe dar, die jedoch sowohl konzeptionell als auch organisatorisch in die Aufgabenstrukturen einer Wohn- und Technikberatungsstrukturen passgenau eingebettet sein muss. Das Engagement von Ehrenamtlichen braucht zudem eine geeignete Unterstützungsstruktur sowie eine Begleitung, die seitens der Professionellen zur Verfügung gestellt werden muss.

### **3.1.5 Maßnahmen zur Qualitätssicherung**

Die bisher genannten Anforderungen an eine professionelle Technikberatung umfassen eine Reihe inhaltlicher und organisationaler Aspekte, beantworten allerdings noch nicht die Frage, wie die Qualität der neuen Beratungsleistung gesichert werden kann. Die befragten Expert\*innen gehen in den Interviews auf diese Fragestellung ein und schildern einige Lösungen, die als Teilantworten auf sie gewertet werden können. Einen wichtigen Stellenwert nehmen dabei Überlegungen zur (Weiter-)Entwicklung, zur Überprüfung und zur nachhaltigen Sicherung der Qualität von Technikberatung ein.

Die Beschäftigung mit der Güte von Technikberatung ist im gewissen Sinne auch Gegenstandsbereich aller bisherigen Ausführungen. So verbergen sich Aspekte der Struktur- und Prozessqualität in verschiedenen oben genannten Kategorien, u.a. der Kategorie „Kompetenzen der Berater\*innen“, „Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung“, „Beratungsaufgaben und Beratungsprozess“ usw. Die Kategorie „Maßnahmen zur Qualitätssicherung“ fasst daher jene Aussagen der Befragten zusammen, die sich auf bestimmte Instrumente zur Überprüfung und Sicherung der Qualität von Technikberatung beziehen und im Hinblick auf den konkreten Charakter möglicher Maßnahmen über die bereits geschilderten Überlegungen hinausgehen.

### 3.1.5.1 Qualifizierungsmaßnahmen

Einen wichtigen Baustein der Qualitätssicherung bilden aus Sicht der Expert\*innen **Qualifizierungsmaßnahmen**, d. h. Überlegungen zu inhaltlichen, didaktischen und praktisch-organisatorischen Gestaltung von Schulungen, in denen sich zum Teil die bereits oben betrachteten Kompetenzen der Berater\*innen (vgl. Kapitel 3.1.1) spiegeln. Eine zentrale Anforderung, die im Zusammenhang mit der Entwicklung von Schulungen herausgestellt wird, besteht in der **Gewährleistung von Aktualität**, die vor dem Hintergrund des raschen technologischen Wandels eine besondere Herausforderung darstellt. Begleitende Fort- und Weiterbildungen auch für bereits länger tätige Mitarbeiter\*innen sind in diesem Beratungsfeld daher wichtiger als in anderen Handlungsfeldern, die keinem derart schnellen Wandel unterliegen.

*B7: „...da das ein...sich schnell weiterentwickelndes Thema ist, ist...die Fortbildung hier im besonderen Maße wichtig. (...) All das, was mit moderner Informationstechnologie zu tun hat, ist ständigem Wandel unterworfen und muss immer natürlich auf einen aktuellen Stand gebracht werden und insofern sind in dem Punkt die Anforderungen an Weiterbildung und Qualifizierung bedeutend höher.“ (#00:22:01-9#)*

Die stetige Aktualisierung des Fachwissens bildet demnach eine zentrale Grundlage der Qualitätssicherung der Technikberatung. Einige Befragte weisen darauf hin, dass die Qualifizierung von Technikberater\*innen **verschiedene Module** enthalten sollte, von denen einige auch für ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen zur Verfügung gestellt werden können.

*B12: „...Das wäre eine mögliche Idee, d. h. ...eine Überlegung zu einer Basisqualifikation und dann Vertiefungsmodule – auch für die Ausbildung von Ehrenamtlern. Wohnberatung mit dem Schwerpunkt Technikberater zu konzipieren, ...steckt noch in den Anfängen.“ (#00:50:32-4#)*

Als unerlässlich gilt jedoch die stetige Überprüfung ausgewählter Inhalte, insbesondere jener, die sich auf die verfügbare Technik und deren Entwicklung beziehen.

*B6: „...weil das Wissen sehr schnell...veraltet, ist es immer wichtig, bei einer Beratung auch möglichst auf dem aktuellsten Stand zu sein, weil sonst der Kunde vielleicht etwas empfohlen bekommt, was in drei Jahren ausläuft...oder...Produkte, die dann am Ende irgendwann nicht mehr funktionieren oder nicht so lange aktualisiert werden können. Dann hat man...investiert und der Kunde ist dann auch mal sauer, weil er da alten „Elektroschrott“...eingebaut bekommen hat.“ (#00:17:45-6#)*

Vom schnellen Wandel sind vor allem jene Module betroffen, die sich auf die Kenntnis der am Markt vorhandenen Produkte beziehen. Allerdings wird eine auf einem allgemeinen Überblick beruhende „Produktkunde“ aus Sicht einiger Expert\*innen als nicht ausreichend betrachtet. Als entscheidend gilt ebenso die Möglichkeit, neue Anwendungen praktisch auszuprobieren und damit bewerten zu können.

*B16: „...erfahren können, was es an Neuerungen gibt, sie während einer Qualifizierung wirklich kennenlernen, sogar ausprobieren kann.“ (#00:55:17-0#)*

Aus Sicht einiger Expert\*innen ist es zudem wichtig, im Rahmen von Schulungen nicht nur einen Überblick über neue Technologien zu erhalten, sondern ebenfalls konkrete Erkenntnisse über deren Anwendungsmöglichkeiten zu gewinnen. Da für die meisten neuen Produkte auch in der Zukunft umfassende Evaluationsstudien fehlen dürften, sehen die Befragten die Beschäftigung mit Fallbeispielen als einen möglichen Weg zur bedarfsgerechten Reflexion neuer Produkte.

*B2: „...auch eine...analoge Fortbildung, in der man...Produkte vorstellt, ...in Fallbesprechungen integriert, zeigt, was, wann, für welche Fallkonstellationen, Lösungen geeignet sein könnte. Das...halte ich für wichtig.“ (#00:27:57-9#)*

Der rasche technologische Wandel, fehlende Erkenntnisse zum allgemeinen Nutzen vorhandener Produkte sowie die Schwierigkeiten, Erkenntnisse, die person- und situationsspezifisch erfasst wurden, auf andere Personen und Situationen zu übertragen, stellen wesentliche Herausforderungen bei der Entwicklung geeigneter Qualifizierungsangebote dar. Selbst die bisher vorliegenden Erkenntnisse über den Nutzen technischer Anwendungen lassen sich nicht immer verallgemeinern, da sie meist auf kleinen und selektiven Stichproben sowie auf Lebens- und Versorgungssituationen beruhen, die sehr individuell sind. Die didaktische Gestaltung derartiger Qualifizierungen muss daher die Gradwanderung zwischen dem Bemühen um Verallgemeinerung und einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Anwendung im individuellen Einzelfall berücksichtigen.

*B5: „Es ist...sehr schwierig, ...die Information in die Breite zu bringen..., denn Nutzungsuntersuchungen fehlen noch. Das ist meist personenbezogenes Wissen, eine Einzelfall-Perspektive, wenn man sagen kann: "Bei meiner Klientin in dem und dem Fall hat diese Technologie sehr gut geholfen." Das ist aber ...eine Einzelperspektive und es ist schwierig, das auf andere Fälle zu übertragen... (...) Es kann...schwierig sein, das im Rahmen der Qualifizierung zu verbreiten...“ (#00:24:29-3#)*

Neben dem Fehlen belastbarer Erkenntnisse zum Nutzen und zur Passung bestimmter Produkte zu bestimmten Zielgruppen und Verwendungskontexten, besteht eine weitere Herausforderung in der Erarbeitung einer gemeinsamen Qualifizierungsgrundlage für (künftige) Berater\*innen, die über sehr unterschiedliche Basisqualifikationen und Fachkompetenzen verfügen. Da die Tätigkeit als Technikberater\*in neu ist, bestehen aus der Sicht der Befragten keine standardisierten, formalisierten Qualifikationswege für diesen Beruf. Dies betrifft sowohl die Grundqualifikation als auch mögliche Aufbauqualifikationen. In der aktuellen Situation müssen Qualifikationsangebote daher so gestaltet sein, dass sie die verschiedenen Grundqualifikationen (z. B. pflegerisch, sozial, gestalterisch, technisch) der Berater\*innen berücksichtigen.

*B5: „Wer...macht denn Technikberatung? Wer soll es übernehmen? Macht es eher vielleicht eine Sozialarbeiterin, die technikaffin ist und sich grundsätzlich dafür interessiert, oder macht es jemand mit IT-Hintergrund? ... Das ist schwierig...im Rahmen der Qualifizierung.“ (#00:24:29-3#)*

Die verschiedenen Ausgangssituationen der (künftigen) Berater\*innen sprechen ebenfalls dafür, dass Qualifizierung in diesem Bereich modular aufgebaut wird. Darüber hinaus erscheint es aus Sicht der Expert\*innen förderlich, zwischen einer **Basisqualifikation** und einer **weiterführenden Qualifizierung** zu unterscheiden, wobei letztere stets aktualisierte Inhalte zur Technikberatung umfassen sollte. Weiterhin benennen die Befragten verschiedene **Formen und Möglichkeiten der Gestaltung von Schulungen**. Nicht jede Qualifizierungsmaßnahme muss im Präsenzformat durchgeführt werden. Während das unmittelbare Ausprobieren technischer Geräte eine Präsenzveranstaltung voraussetzt, weisen die Befragten auf die Möglichkeit von Webinaren hin, die ergänzend in Anspruch genommen werden können.

Neben Schulungen und den verschiedenen Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung sehen die Expert\*innen auch den Besuch von Fachveranstaltungen, die Teilnahme an Kongressen

sowie bestimmte Formen der Vernetzung als Wege der begleitenden Qualifizierung. Insbesondere die **Zusammenarbeit in Arbeits- oder Fachgruppen** wird als ein geeigneter Weg betrachtet, neue Erkenntnisse und Informationen auszutauschen und zu gewinnen.

*B3: „...wir haben hier in [Ort]...eine Arbeitsgruppe barrierefreies Wohnen. In dieser Arbeitsgruppe sind ganz viele Akteure...und treffen sich regelmäßig (...) es ist schön, nicht nur über den eigenen Tellerrand zu schauen, sondern (...) tauschen uns zu bestimmten Themen aus und...bieten untereinander Lösungen an... Und dann ist jeder auf dem gleichen Stand...“ (#00:16:52-2#)*

Als entscheidend gilt für die Expert\*innen, dass an derartigen Arbeitsgruppen verschiedene Akteur\*innen beteiligt sind, die jeweils spezifische und für die Weiterentwicklung der Technikberatung relevante Informationen einbringen. Als besonders vorteilhaft gelten multidisziplinäre Fachgruppen, an denen u.a. Vertreter\*innen der Beratung, der Wohnungswirtschaft, der Kommune, des Handwerks, der Wissenschaft, der Ratsuchenden usw. teilnehmen.

Grundsätzlich gilt für alle Expert\*innen, dass Technikberater\*innen – auch Sinne der Sicherung der Qualität – ein **Mindestmaß an Schulungen** dringend benötigen. Aus Sicht der Befragten stellt die Qualifizierung zudem keine einmalig zu absolvierende und damit abgeschlossene Maßnahme dar, sondern eine fortwährende Aufgabe, die im Tätigkeitsprofil der Berater\*innen berücksichtigt werden muss.

### 3.1.5.2 Grundprofil(e) der Technikberater\*innen

Entscheidend für die Entwicklung von Qualifizierungsangeboten ist die Grundqualifikation, die Berater\*innen mitbringen bzw. erwerben sollen. Einige Expert\*innen befassen sich daher explizit mit dem **Grundprofil**, das sie für Technikberater\*innen als ideal oder als wünschenswert erachten. Aus der Perspektive der meisten Befragten, die sich zu diesem Thema äußern, sollten Technikberater\*innen Professionelle sein, die in ihrer Grundqualifikation soziale Berufe repräsentieren. Technikbezogene Kompetenzen, die ebenfalls als erforderlich erachtet werden, sollten dabei im Rahmen von Aufbauqualifizierungen vermittelt werden.

*B1: „...klar, muss ein Technikberater Verständnis von Technik haben. Aber wie bei der Wohnberatung auch kann z. B. ein Architekt keine Beratung durchführen, wenn er nur technisch vorgeht. Es ist wichtig, die...sozialen Aspekte im Hinterkopf zu haben. Deshalb würde ich sagen, dass so etwas wie Soziale Arbeit oder ähnliche Studiengänge daran anschließen können, wenn man dann als Berater zu den Technikaspekten, wie AAL, eine Schulung absolviert.“ (#00:09:46-2#)*

Auch wenn ein Grundverständnis verschiedener Technologien, ihrer zentralen Bausteine und das Wissen um deren konkrete Anwendungsmöglichkeiten in Form von Produkten für die Durchführung von Technikberatung als unerlässlich gilt, betrachten die Expert\*innen vertiefte Informatik- oder IT-Kompetenzen nicht als Kernkompetenzen von Technikberater\*innen. Im Mittelpunkt der Grundqualifikation sollte die Beratungskompetenz stehen. Daher stellen Absolvent\*innen mit ingenieurwissenschaftlichen Abschlüssen nicht die primäre Zielgruppe der Qualifizierung für diesen Beruf dar.

*B13: „Ja, natürlich...Fachkenntnisse: Sie oder er sollten...Fragen beantworten können zu einer Technologie, vielleicht auch tiefergehende Fragen. ...ein Fachinformatiker hat aber schon wieder eine andere Sprache. Er muss nicht erklären können, ...mit welcher Leistung ein Gerät sendet. Er muss aber sagen können: „Das oder das Kommunikationsgerät funktioniert in 99 von 100 Wohnungen...“, weil alle Wände typisch sind“. Also, er sollte schon wissen, wie große die Auswahl an Geräten ist und er sollte*

*Fragen beantworten können. Aber...er muss sich nicht in jeder Technologie genaustens auskennen.“ (#02:18:03-1#)*

Für die meisten Expert\*innen stellen demnach Technik- bzw. Digitalkompetenzen zwar entscheidende Bausteine der Qualifizierung für eine fachlich fundierte Technikberatung dar. Als entscheidend bewerten sie jedoch die Kompetenz zur lebensweltorientierten sozialen Beratung sowie zur Integration von Technik in die individuellen Lebens-, Wohn- und Versorgungszusammenhänge Ratsuchender. Über ideale Voraussetzungen dafür verfügen demnach Berufsgruppen, die über entsprechende Grundprofile verfügen.

*B10: „...vielleicht sind bestimmte Berufsgruppen [geeignet]..., die aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung dafür sensibilisiert sind und...gewisse Vorkenntnisse..., möglicherweise auch praktische Vorerfahrungen haben...wie Pflegeberufe..., das breite Spektrum der Sozialen Arbeit..., Gerontologinnen und Gerontologen...darüber hinaus...Psychologinnen und Psychologen...“ (#00:25:28-7#)*

Mit Blick auf die Durchführung zielgruppengerechter Beratung fügen einige Expert\*innen jedoch hinzu, dass Berater\*innen idealerweise spezifische Fachkompetenzen zur Gestaltung der Beratung für verschiedene Zielgruppen Ratsuchender haben sollten. So wird beispielsweise hervorgehoben, dass für Berater\*innen, die vor allem ältere Menschen und deren Familien beraten, eine gerontologische Grundqualifikation wichtig ist.

*B8: „Ich denke auf jeden Fall, dass ein Gerontologie-Studium oder Aufbaustudium oder eine Zusatzqualifikation in diesem Bereich sinnvoll wäre.“ (#00:19:13-7#)*

Angesichts der Vielfalt bestehender Grundprofile und Anforderungen in der Beratung, die spezifische Fort- und Weiterbildungen nahelegen, kann es in der aktuellen Situation kaum gelingen, ein einheitliches Grund- und Aufbauprofil für alle Berater\*innen zu gewährleisten. Aus diesem Grund weisen einige Befragte darauf hin, dass es bei den Überlegungen bezüglich der Qualifikation von Berater\*innen weniger um die Suche nach einem einheitlichen Profil, sondern um einen Kompetenzmix vor Ort gehen muss, der damit verbunden sein darf, dass nicht alle Beschäftigte einer Beratungsstelle über die gleichen, sondern sich gegenseitig ergänzende Qualifikationen und Erfahrungen verfügen.

*B7: „Wohnberater ist ja kein Ausbildungsberuf. (...) Es gibt...keine spezielle Qualifikation in diesem Bereich. Es gibt Berufe, wie z. B. Architekten oder Meschen, die Expertenwissen im Bereich Bauen...entwickelt haben, die für diese Tätigkeit gut geeignet sind, aber natürlich auch Menschen aus dem sozialen Bereich... Dies sind...Qualifikationen, die mit einer entsprechenden Ergänzung und begleitender Fachweiterbildung...gelingende Beratung realisieren können.“ (#00:11:35-5#)*

Die Entwicklung geeigneter Qualifizierungsangebote kann demnach auf der Bestimmung der für alle Technikberater\*innen erforderlichen Kompetenzen beruhen, die in Abhängigkeit von den jeweiligen Grundqualifikationen individuell nachgeholt werden könnten. Aus Sicht der Expert\*innen dürfte es sich dabei um einen **Mix aus verschiedenen Qualifikationen** handeln, der in der Beratung vor Ort hergestellt werden sollte – unter Umständen auch unter Zuhilfenahme externer Unterstützung.

*B7: „...häufig ist auch der Mix von verschiedenen Qualifikationen ein guter Nährboden für gelingende Beratung.“ (#00:13:29-1#)*

Geht es um die Bestimmung der Ausbildungsgrade, so spricht sich die überwiegende Mehrheit der Expert\*innen dafür aus, dass Technikberater\*innen über einen akademischen Abschluss verfügen sollten.

*B10: „...ich glaube schon, dass hochschulische Weiterqualifizierung – würde ich schon sagen – unabdingbar ist.“ (#00:25:31-6#)*

Nur in einigen Fällen schildern die Befragten ausgewählte Ideen dafür, wie etwa auch Personen mit pflegerischen Abschlüssen und einem wissenschaftlichen Weiterbildungsstudium so qualifiziert werden könnten, um Technikberatung durchführen zu können.

*B8: „...Wobei - ein akademischer Abschluss muss nicht unbedingt sein. Ich denke, dass auch jemand aus der Altenhilfe die nötige Erfahrung hat. ...es gibt verschiedene Weiterbildungsprogramme, wo solche Dinge auch integriert sind und das wäre als Aufbaustudium, als Aufbauqualifizierung, Zusatzqualifizierung eine gute Möglichkeit.“ (#00:20:05-8#)*

Angesichts der Tatsache, dass es aktuell keine hochschulgebundene Grundqualifizierung im Bereich der Wohn- und Technikberatung gibt, betonen die Befragten, dass Schulungen keinen beliebigen Charakter haben sollen, sondern eine Zertifizierung benötigen.

*B1: „Den Beruf Technikberater als solchen gibt es ja noch nicht, d. h. nicht das, worüber wir jetzt sprechen. (...) Man müsste auf jeden Fall...ein Zertifikat haben oder verschiedene Zusatzschulungen... (...) oder einen B.A.-Studiengang...“ (#00:14:47-5#)*

Zusammenfassend betrachtet, zeichnet sich das Profil der Wohn- und Technikberater\*innen durch ein Bündel verschiedener Kompetenzen aus, die im optimalen Fall auf einer sozial-, pflege- oder verhaltenswissenschaftlichen Grundqualifikation beruhen. Schulungsangebote müssten demnach modular aufgebaut sein und vor allem den Ausgleich fehlender Kompetenzbereiche gewährleisten. Als unerlässlich gelten technikbezogene Qualifizierungsangebote, die den neusten Stand der Technik auf dem Markt abbilden können. Durch die Kombination verschiedener Module entsteht ein interdisziplinäres Grundprofil, das verschiedene Vertiefungen enthalten kann, wobei es wichtig ist, dass in jeder Beratungsstelle vor Ort bestimmte Kompetenzen „vorgehalten“ werden (vgl. Kapitel 3.1.5.3 „Interdisziplinarität und Kompetenzmix vor Ort“).

### 3.1.5.3 Interdisziplinarität und Kompetenzmix vor Ort

Während die bisherigen Überlegungen auf der Gestaltung von Qualifizierungsmaßnahmen in Abhängigkeit von dem zu erwartendem Grundprofil der künftigen Technikberater\*innen beruhen, stellte sich für die Expert\*innen ebenfalls die Frage, ob und wie ein als notwendig erachteter **Mix verschiedener Kompetenzen in der jeweiligen Beratungsstelle** gewährleistet werden kann.

Ein derartiger Mix ist aus Sicht der Befragten in jeder Beratungsstelle wichtig, damit gerade in Nordrhein-Westfalen allen Ratsuchenden die gleiche, durch die Festlegung einer gewissen Qualität gesicherte Beratung zur Verfügung gestellt werden kann.

*B7: „...wenn man Wohnberatung unter Qualitätsgesichtspunkten betrachtet..., dann [sollten] überall allen Menschen gleiche Angebote zur Verfügung stehen...“ (#00:27:20-2#)*

Daher erwarten die Expert\*innen, dass Ratsuchende auf eine gesicherte Fachkompetenz der Berater\*innen vertrauen können und innerhalb einer Beratung entscheiden können, welche Lösung – ob eine bauliche, eine technische oder beide Lösungsarten – für sie von Relevanz ist. Folglich sollten grundsätzlich alle Wohnberater\*innen über ein Mindestmaß an Qualifizierung in der Technikberatung verfügen.

*B15: „...wenn man sich die Wohnberaterinnen und Wohnberater anschaut, dann müssen sie relativ viel Ahnung haben: von Umbauten, von Türbreiten, von Standards und Regeln, z. B. ...für Rollstuhlfahrer, damit er im Bad an bestimmte Dinge ran kommt. Analog würde ich das für Technik sehen. (...) Wenn jemand Beratung machen will, die auch Technik beinhaltet, dann kann man niemanden losschicken, der keine Ahnung davon hat. (...) Wichtig ist, dass man wählen kann in der Beratung.“ (#00:20:28-7#)*

Als eine besondere Herausforderung für die Umsetzung einer gleichen Mindestqualität gilt die hohe Diversität der personellen Ausstattung der Wohnberatungsstellen in den verschiedenen Kommunen, die das Vorhalten der als notwendig erachteten Kompetenzen vor Ort erschwert.

*B7: „Es wäre natürlich ideal, wenn wir überall ein gleich hohes Niveau an Beratung hätten. (...) Das ist die theoretische Betrachtung. Die pragmatische Betrachtung ist eine Erfahrungsbetrachtung. Wohnberatung wird durch Menschen gemacht. Der Mix von Menschen mit ihren unterschiedlichen Qualifikationen ist in den Wohnberatungsstellen unterschiedlich. Wir haben auch Wohnberatungsstellen, in denen nur eine halbe Stelle oder nur eine Stelle mit einer Person installiert ist, wo eine Vernetzung vor Ort durch unterschiedliche Professionen gar nicht realisiert werden kann... . (...) Das ist möglicherweise ein sich etwas länger hinziehender Prozess.“ (#00:29:13-6#)*

Daher sehen einige Expert\*innen eine Übergangsphase als notwendig an, in der es eines breit angelegten, flächendeckenden Aufbaus von Kompetenzen bedarf. Trotz einer als relevant erachteten breiten Qualifizierungsphase stellen sich einige Expert\*innen die Frage, wie die nachhaltige Verwirklichung eines multidisziplinären bzw. multiprofessionellen Kompetenzprofils gelingen kann angesichts der hohen Anforderungen, die an die Qualifizierung der Wohn- und Technikberater\*innen gestellt werden.

*B12: „...ob das immer alles selbst in der Person der Technikwohnberater, also als Person vereinigt sein kann, da bin ich mir nicht sicher – im Idealfall natürlich ja, aber ob das realistisch ist, das weiß ich nicht. Es kann aber aufgefangen werden durch eine etablierte Struktur.“ (#00:52:37-0#)*

Angesichts der Tatsache, dass Technikberater\*innen nicht nur eine Vielzahl an Qualifikationen, sondern auch über theoretisches sowie praktisches berufliches Erfahrungswissen verfügen sollen, betrachten viele Befragte das Anforderungsprofil als sehr anspruchsvoll. Für einige Expert\*innen besteht eine mögliche Lösung in der Einrichtung entsprechender fachlicher Unterstützungsstrukturen, z. B. durch Vernetzung, so dass sich verschiedene Berater\*innen mit verschiedenen Profilen ergänzen können, ohne dass es zur Überforderung der einzelnen Person kommt.

*B5: „Es gibt sehr, sehr viele Anforderungen... und das kann eine Person nicht alles erfüllen. Man muss es auch nicht alles erfüllen, sondern prüfen, welche Kompetenzen sind vorhanden, welche Stärken kann jemand einbringen und welche brauche ich vielleicht komplementär und wo bekomme ich sie her.“ (#00:59:00-2#)*

Die Befragten sehen gute Voraussetzungen für die Implementierung von Technikberatung in die Wohnberatung dann als erfüllt, wenn eine Wohn- und Technikberatungsstelle über ein Team aus mehreren Personen verfügt, die bestimmte Schwerpunkte ausbilden können.

*B2: „Es tut Einrichtungen und Beraterteams gut, wenn sie multiprofessionell aufgestellt sind. Also, durchaus unterschiedliche Herkünfte und Berufsbiographien haben.“ (#00:56:39-1#)*

Mit Blick auf die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung in NRW besteht für einige Expert\*innen ein notwendiger Schritt darin, dass es gesonderter Überlegungen zur Gestaltung der Gesamtstruktur bedarf.

*B20: „Es ist schon wirklich eine sehr anspruchsvolle...Beratungstätigkeit, die...im Grunde "the best of both worlds" haben muss. Und ich weiß nicht, ob man das alles in einer Person vereint bekommt, oder ob man da verschiedene Teams bilden...oder...neue Kooperationen bilden muss.“ (#00:21:18-6#)*

Damit Wohn- und Technikberatung ein machbarer und zugleich nicht mit überdurchschnittlicher Belastung verbundener Beruf bleibt, bedarf es ggf. übergeordneter Strukturen, die sich dem Ziel der Vernetzung und Qualifizierung – sowie der Peer-Beratung unter Professionellen – widmen. Die Herstellung einer gleichen Qualität der Beratung, die auf gleicher Kompetenz der Berater\*innen beruht, wird von den Expert\*innen eher als eine Zukunftsaufgabe gesehen, für die es der Entwicklung verschiedenartiger Zwischenlösungen bedarf.

#### 3.1.5.4 Begleitende Evaluation

Während die Auseinandersetzung mit Schulungen und dem Grundprofil der Technikberatung einen großen Raum in den Interviews einnimmt, machen einige Expert\*innen auf weitere Maßnahmen der Qualitätssicherung und -überprüfung aufmerksam. In diesem Zusammenhang werden vor allem die Möglichkeiten einer **begleitenden Evaluation von Technikberatung** als relevant erachtet. Einige Expert\*innen weisen jedoch darauf hin, dass Maßnahmen der Qualitätssicherung nur dann als sinnvoll betrachtet werden können, wenn sie mit klaren Bemühungen um **weitere Professionalisierung der Technikberatung** verbunden sind.

*B11: „Es gehört dazu, dass man sich überlegt, wie...die Qualität dieser Angebote gesichert werden kann. (...) Im Idealfall durch eine kontinuierliche, zumindest wissenschaftlich fundierte Begleitung und Evaluation dieser Angebote...und eine kontinuierliche weitere Professionalisierung des ganzen Bereichs...“ (#00:37:08-1#)*

Im Zusammenhang mit begleitenden Evaluationen, die der Überprüfung und der Weiterentwicklung der Qualität der Technikberatung dienen sollten, schlagen einige Expert\*innen ebenfalls vor, die Wirkungen der Technikberatung zu erfassen. In diesem Zusammenhang wünschen sie sich u.a. längsschnittliche Studien, die nicht nur Erkenntnisse über den Nutzen assistiver Technik zur Verfügung stellen, sondern auch den Wirkungen der Wohn- und Technikberatung gewidmet sind.

*B11: „Erfassung der Wirkung von Technikberatung, individuell als auch gesellschaftlich: Das ist sicher etwas, was eigentlich dazugehören sollte, auch in einem Land wie Nordrhein-Westfalen...“ (#01:26:57-1#)*

Begleitende Evaluationen gelten aus Sicht einiger Expert\*innen als ein wichtiges Instrument der Qualitätsentwicklung. Wissenschaftliche Begleitung sehen die Befragten allerdings nicht ausschließlich als eine Maßnahme der Qualitätsüberprüfung, sondern auch als Möglichkeit, das Angebot der Technikberatung inhaltlich als auch organisatorisch anzupassen, etwa im Hinblick auf notwendige Personalbedarfe.

### 3.1.5.5 Zertifizierung von Technik

Stellt die Durchführung von Evaluations- und Wirkungsstudien eine Möglichkeit zur Überprüfung der Qualität der Beratung dar, sehen einige Befragte einen dringenden Bedarf bei der Überprüfung der Wirkungen bzw. des Nutzens assistiver digitaler Technik. Während es aus Sicht einiger Expert\*innen als ausreichend erscheint, den Nutzen der in der Beratung thematisierten Technologien zu erfassen, fordern andere Befragte weiterreichende Formen der **Zertifizierung** ein. Aus Sicht einiger Expert\*innen sollte auch die Vergabe eines Siegels in Betracht gezogen werden, insbesondere für jene Geräte, deren Anschaffung aus öffentlichen Mitteln gefördert wird.

*B18: „Es wird dazu eine Zertifizierung geben müssen. Alles andere kann nur im privaten Bereich laufen. (...) Es geht um Qualität, ...deswegen brauchen wir eine Zertifizierung.“ (#00:40:59-6 - #00:39:47-1#)*

Zusammenfassend betrachtet zeigen die Ergebnisse, dass im Hinblick auf Qualitätssicherung verschiedene Maßnahmen vorstellbar sind. Die Expert\*innen sehen den Schwerpunkt der Maßnahmen in der Gewährleistung einer ausreichenden Qualifizierung der Berater\*innen sowie der Schaffung multidisziplinärer Kompetenzprofile vor Ort. Für einige Befragte stellen begleitende Evaluationen sowie Zertifizierungen geeignete Wege dar, ein Mindestmaß an Qualität der Beratung zu gewährleisten. Bei der weiteren Entwicklung der Technikberatung kann es sinnvoll sein, eine Kombination verschiedener Methoden anzustreben, die langfristig dazu dienen können, ein Mindestmaß der Beratung flächendeckend zu ermöglichen und zu helfen, Anregungen zur Weiterentwicklung der Beratungsqualität zu generieren.

### 3.1.6 Spezifische Anforderungen aus der Perspektive Ratsuchender

Im Rahmen der Interviews wurde im Hinblick auf Anforderungen der Technikberatung – neben der Sicht professioneller Expert\*innen – auch die Sicht der Ratsuchenden erfasst. Damit die Erwartungen der Ratsuchenden von den Beiträgen der professionellen Praxis unterschieden werden können, werden sie im folgenden Kapitel getrennt wiedergegeben. Die Auswertung der Ergebnisse, in denen sich die verschiedenen Perspektiven Ratsuchender spiegeln, zeigt, dass sich die Schwerpunkte der Interviews im Vergleich zu den Themen der Professionellen teilweise unterscheiden. So befassen sich Interessensvertreter\*innen Ratsuchender etwa nur an einigen Stellen mit der Qualifizierung von Berater\*innen, greifen dagegen viel stärker ihre Rechte und besondere Anforderungen, wie etwa die Notwendigkeit geschlossener Versorgungsketten, auf. Einige Kategorien, die aus Sicht der Ratsuchenden genannt wurden, entsprechen jenen Themen, die auch professionelle Expert\*innen eingebracht haben. Die Interessensvertreter\*innen Ratsuchender legen jedoch innerhalb gleicher oder ähnlicher Kategorien andere Akzente und heben andere Aspekte stärker hervor. Diesen soll durch die getrennte Auswertung besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Dabei lassen sich die Aussagen der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender in vier übergeordnete Kernthemen bzw. Kategorien einteilen: Technikberatung als Teil der Versorgung, Anforderungen an Technikberatung, Rechte Ratsuchender sowie Weiterentwicklung der Technikberatung. Alle vier Kernthemen werden in den nachfolgenden Unterkapiteln getrennt dargestellt.

### 3.1.6.1 Technikberatung als Teil der Versorgung

Das zentrale Thema der ersten Kategorie stellt die Beschäftigung mit der **Technikberatung als einem Teil der Gesamtversorgung** dar. Aus den verschiedenen Aussagen, die sich auf die Erwartungen an die Versorgung beziehen, sticht die Überzeugung hervor, dass sich Technikberatung nur dann zu einem hilfreichen Angebot entwickeln kann, wenn sie zum Baustein einer umfassenden, lückenlosen und **geschlossenen Versorgungskette** wird. Als Teile der Versorgungskette gelten – neben der generellen Verfügbarkeit über eine als „bedarfsgerecht“ gekennzeichnete Technik sowie eine als ganzheitlich betrachtete Technikberatung – der Zugang zu unabhängigen Informationen über assistive Technik, geeignete Möglichkeiten der Testung von Technik, zuverlässige und übersichtliche Refinanzierung von Technik, ein transparenter Marktzugang, die Verfügbarkeit über technische Services, Befähigung im Umgang mit Technik sowie bedarfsgerechte Begleitung bzw. Unterstützung während der Techniknutzung.

*B8: „Es müsste...die ganze Kette – vom Produkt bis hin zu einer kompetenten Nutzung – bestehen und sie muss geschlossen sein. Wenn es irgendwo...eine Lücke gibt, dann funktioniert das Ganze nicht. Am besten ist es natürlich, noch früher anzufangen, also bei der Entwicklung eines Produktes..., in die die Bedürfnisse und die Problemsituationen der Menschen...einfließen. (...) Dazu gehört Forschung und Entwicklung, Produktgestaltung, Design und Herstellung...aber selbst das tollste und funktionsfähigste Produkt hilft nicht, wenn es nicht über die verschiedenen Stationen zu den Personen kommt, die es brauchen.“ (#00:08:14-7#)*

Bei der Versorgungskette ist es wichtig, dass **alle Dienstleistungen**, die für eine nachhaltige Implementierung neuer Technologien in Haushalte Ratsuchender notwendig sind, über einen hohen Grad der Transparenz verfügen, so dass es für Ratsuchende ersichtlich ist, an wen sie sich im Einzelfall wenden können. Aus der Vielzahl unterschiedlicher Dienste und Einrichtungen entsteht für Ratsuchende allerdings schnell ein unübersichtliches Handlungsfeld und damit die Herausforderung, der Erarbeitung eines Überblicks nicht gerecht werden zu können. Daher betrachten es Ratsuchende als wichtig, alle notwendigen **Informationen aus einer Hand** zu erhalten, etwa bei einer Technikberatung.

*B8: „Beratung (...) ist eigentlich eine Grundvoraussetzung für jegliche Techniknutzung. Dazu...gehören als erstes Informationen, d. h. was gibt es überhaupt, dann...die Information und Beratung, wo bekomme ich etwas, wer kann mir das erklären, wer richtet es mir ein, wer berät mich bei der Nutzung und auf wen kann ich mich verlassen bzw. an wen kann ich mich wenden, wenn ich das bei mir installiert habe...und ich...Schwierigkeiten habe oder irgendetwas nicht funktioniert oder ich vielleicht noch eine etwas fortgeschrittenere Version haben möchte...“ (#00:06:17-3#)*

Darüber hinaus sollten Wohn- und Technikberatungsstellen mit regionalen Partner\*innen gut vernetzt sein, so dass auch sie über die vorhandenen Hilfe- und Unterstützungsangebote informiert sind. Entscheidend ist dabei, dass alle Akteur\*innen den eigenen Teil ihrer Verantwortung an der Gesamtversorgung (an-)erkennen. Dies betrifft auch Technikhersteller, die gute Voraussetzungen für die Wartung und Aktualisierung, z. B. von Software, schaffen müssen.

*B20: „...die Wartung oder Updates würde ich beim Hersteller sehen. Verantwortung für Updates müsste der Hersteller leisten. (...) vieles im Bereich der Wartung kann man herstellerseitig einfach machen, wenn man entsprechend vernetzt ist. (...) dass man an der Stelle auch den Hersteller mit ins Boot nehmen könnte und sollte.“ (#00:53:24-6#)*

Ein entscheidendes Merkmal einer lückenlosen Versorgungskette ist nicht nur, dass alle Akteur\*innen miteinander vernetzt sind und um die Unterstützungsformen der anderen Partner\*innen wissen, sondern auch, dass alle Angebote zielgruppenkonform – unter Beachtung der hohen Diversität der potenziellen Nutzer\*innen –, bedarfsgerecht und inklusiv sind. Zudem sollte es innerhalb der Versorgungskette geeignete Möglichkeiten einer möglichst **konkreten und gegenständlichen Darstellung assistiver Technik** geben.

*B1: „Ideal wäre, ...dass man zum Beispiel etwas testen kann, dass man etwas [nach Hause] mitnehmen kann. Viele ältere Menschen und auch Pflegebedürftige...haben keine...Technikausstattung. Es muss daher alles inklusiv sein, man darf die Menschen nicht ausgrenzen, nur weil sie...nicht die Möglichkeit zu Hause haben.“ (#00:05:17-1#)*

Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender ist es wichtig, dass sie Geräte nicht nur sehen, sondern auch ausprobieren können. Dies betrifft insbesondere Technologien, die ihnen nicht vertraut sind. Daher schlagen die Befragten vielfach vor, dass es spezifische Orte geben muss, die eine Gelegenheit dazu bieten, Produkte praktisch testen zu können.

*B9: „Ich würde auf jeden Fall sagen, ich möchte das sehen – möchte die Haptik und das Benutzbare [ausprobieren]. (...) Also, ich würde das gerne als Modell...und regional...sehen. (...) Wenn ich mir das so vorstelle, ...sollte so eine Stelle [d. h. eine Ausstellung], am besten überall dort [sein], wo sog „Mittelzentren“ sind. Es braucht nicht in jeder Kommune sein, aber...für einen Kreis... . Da könnte man mit dem Wohnberater hinfahren und sich das anschauen.“ (#00:35:34-5#) „...oder dass man das vielleicht pro Regierungsbezirk macht. Auch da braucht man nicht so weit zu fahren.... Da kann man auch einen Fahrdienst organisieren...“ (#00:44:28-2#)*

Ein regional erreichbares und nutzer\*innengerechtes Angebot stellt aus Sicht aller Ratsuchendenvertreter\*innen ein wichtiges Element der Versorgungskette dar. Darüber hinaus erwarten sie einen Zugang zu **unabhängigen und transparent aufbereiteten Informationsquellen**, wie z. B. **Internetportalen**, die sie zusätzlich zu einer Ausstellung nutzen können. Trotz der Wichtigkeit eines solchen Angebotes, das etwa dazu dienen kann, eine erste Vorauswahl zu treffen, sind Webseiten für eine fundierte Entscheidung nicht ausreichend. Sie bilden häufig ein geeignetes Informationsangebot für Angehörige, sind jedoch aus Sicht der Befragten kein Ersatz für den persönlichen Kontakt zu einer Beratungsperson, vor allem dann nicht, wenn es um die Lösung einer akuten und als privat wahrgenommenen Problemsituation geht. Die Zugänge zu **Informationen über Technik und zu Technikberatung müssen daher grundsätzlich multimedial** sein und den Bedürfnissen verschiedener Zielgruppen gerecht werden.

Zusammenfassend betrachtet, zeigen die Aussagen der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender, dass es nicht ausreichend ist, wenn etwa Technikberatung zielgruppengerecht, inklusiv und bedarfsgerecht gestaltet ist. Vielmehr müssen alle Angebote der Versorgungskette diese Merkmale erfüllen. Dazu gehört der Zugang zum Markt (d. h. die Möglichkeiten des Erwerbs von Technik), die Vermittlung von entsprechenden Kompetenzen (d. h. Schulungen), die Wege zur Refinanzierung von Technik, alle Services, die mit der Installation, Wartung und Aktualisierung betraut sind, sowie Anlaufstellen, an die sich Ratsuchende wenden können, wenn sie Probleme mit der Nutzung von Hard- und/oder Software haben.

*B6: „...das muss aus meiner Sicht alles...so einfach wie möglich für den Nutzer sein. Alles, was mit Aufwand verbunden ist, Updates usw. – ... dafür müssen sich der Hersteller Prozesse überlegen, die auf die Zielgruppe zugeschnitten sind. Das gibt es ja...bereits auch...und wenn man den Nutzer in den Mittelpunkt stellt, dann kann man durchaus auch Wege finden, das auch für die Zielgruppe...passend*

zu machen. Aber da muss...von den Herstellern wahrscheinlich auch erst das Potenzial gesehen werden, weil wenn es...keiner kauft, dann ist eine Investition...auch nicht sinnvoll.“ (#00:47:41-6#)

Einige der Befragten machen darauf aufmerksam, dass die Erwartungen an die einzelnen Bausteine der Versorgung heute noch nicht hoch sind, weil sich viele Menschen aus Unkenntnis gegen technische Hilfen entscheiden. Es wird allerdings angenommen, dass die Erwartungen künftiger Generationen an die Versorgung mit assistiver Technik und mit den dazugehörigen Services deutlich steigen werden, daher ist es wichtig, auch die Qualität der verschiedenen Angebote in den Blick zu nehmen.

### 3.1.6.2 Anforderungen an Technikberatung

Neben der Einbettung der Technikberatung in ein lückenloses Versorgungssystem, formulieren Interessensvertreter\*innen Ratsuchender verschiedene Anforderungen an die Gestaltung von Technikberatung. Die Erwartungen, die aus Sicht der Ratsuchenden genannt wurden, umfassen insgesamt neun Subkategorien, die in den nachfolgenden Unterkapiteln genauer vorgestellt werden. Dabei fällt auf, dass Interessensvertreter\*innen Ratsuchender sowie jene Expert\*innen, die eine besondere Kenntnis der Lebenslagen von Ratsuchenden haben, andere Akzente legen und andere Aspekte hervorheben als Expert\*innen, die ausschließlich aus ihrer Sicht als Professionelle argumentieren. Daher kommt es im Rahmen dieses Kapitels zur Bildung eigener Kategorien, die die Relevanzstrukturen Ratsuchender ggf. besser abbilden als die Beiträge anderer Fachexpert\*innen, die in den Unterkapiteln 3.1.1 bis 3.1.5 vorgestellt wurden.

#### 3.1.6.2.1 Grundverständnis von Technikberatung

Um die Anforderungen, die Ratsuchende an Technikberatung stellen, nachvollziehen zu können, ist es wichtig, ihr Verständnis von der Technikberatung herauszuarbeiten. Dazu werden im Rahmen dieses Berichts alle Zuschreibungen gezählt, in denen sich die gesellschaftliche Rolle bzw. der besondere Charakter der Technikberatung widerspiegelt. Ergänzt wird das Grundverständnis um übergreifende Merkmale der Technikberatung, aus denen sich ein erwünschtes Profil der Beratung ergibt.

##### 3.1.6.2.1.1 Charakter der Technikberatung

Aus gesamtgesellschaftlicher Perspektive betrachten Interessensvertreter\*innen Ratsuchender Technikberatung als ein Angebot, das ihnen einen – aktuell noch nicht vorhandenen – professionellen Zugang zu Informationen über Möglichkeiten technischer Unterstützung in der eigenen Häuslichkeit vermittelt. Da dem Groß der Ratsuchenden technische Hilfen nicht bekannt sind, stellt die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung einen **wichtigen strukturellen Zugang zur (Fach-)Information und Beratung** dar.

B20: „Was die Nutzerinnen und Nutzer angeht, ... ist es erstmal ein potenzieller Nutzen, da die meisten Nutzerinnen und Nutzer...die Möglichkeiten, die es gibt, [nicht kennen], wissen nicht, dass es solche Unterstützungssysteme gibt, müssen erstmal informiert und beraten werden. Darin sehe ich einen großen Schritt nach vorne, ...d. h. dass es erstmal zumindest eine Struktur gibt, selbst wenn es [d. h. Technikberatung] noch nicht überall implementiert ist, bestehen grundsätzliche Konzepte und Ideen dazu, wie man das Wissen überhaupt an die Nutzerinnen und Nutzer bringen könnte.“ (#01:09:02-9#)

Obwohl bestimmte Informationen zu technischen Unterstützungsmöglichkeiten existieren, ist es aus der Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender nicht möglich, sich einen vollständigen Überblick über spezifische Produkte zu verschaffen. Selbst dann, wenn Ratsuchende einen Zugang zum Internet haben, fällt es ihnen schwer, entsprechende Informationen angemessen zu bewerten, z. B. neutrale Quellen von jenen zu unterscheiden, die einem marktwirtschaftlichen Interesse folgen. Insbesondere älteren Menschen fehlt die Kompetenz dazu, sich eine Informationsbasis zu erarbeiten, die fundiert und zuverlässig genug ist, um Entscheidungen, die mit Folgekosten verbunden sind, zu treffen.

*B6: „Ich glaube, dass es grundsätzlich von den Informationen eher zu viele gibt...zu viele verschiedene Quellen. Es gibt nicht die eine Quelle bei...AAL und...man sieht, wie unübersichtlich das ist. Wenn Sie... – wie in NRW – aber auch vielleicht...in anderen Bundesländern...da detaillierte Beratung anbieten, das hilft natürlich...es ist eine Art Hafen oder Ankerwert in einer Welt, in der alle möglichen Informationen zur Verfügung stehen und wo man zu jeder Meinung...das findet, was man...selber haben will... . Aber das bringt ja, glaube ich, bei so einem Thema nicht wirklich weiter.“ (#00:30:28-5#)*

Ob die Entwicklung eines ersten Interesses an assistiver Technik, die Befassung mit ihr oder deren aufgeklärte Nutzung oder Ablehnung: Für Ratsuchende bildet die Technikberatung das „Tor“ für jegliche ernsthafte Beschäftigung mit technischer Unterstützung als einem Element der häuslichen Versorgung. Aus Sicht der Befragten resultiert etwa fehlende **Akzeptanz** von Technik weniger aus deren pauschaler Ablehnung, sondern vielfach daraus, dass Menschen keine geeigneten Möglichkeiten haben, einen Zugang zu ihr zu finden. Eine professionelle, erreichbare, unterstützende und unabhängige Technikberatung kann demnach als „Wegweiser“ in einer unübersichtlichen Techniklandschaft fungieren. Darüber hinaus ist es wichtig zu berücksichtigen, dass sich Technikberatung erst etablieren muss, bevor sie Früchte tragen kann.

*B1: „Akzeptanz ist ganz wichtig... . Akzeptanz wird man aber nicht von heute auf morgen bekommen, sondern erst durch gute Beratung, gute Arbeit und Weiterentwicklung...“ (#01:06:37-7#)*

Daher ist es essenziell, dass Ratsuchende entsprechende **Informationen über das Vorhandensein von Wohn- und Technikberatung** erhalten. Da es bisher keine Anlaufstellen für entsprechende Beratung gibt, kann nicht erwartet werden, dass Ratsuchende eigeninitiativ danach suchen.

*B13: „Ja, man wüsste ja noch nicht mal genau, wo man hingeht. Es gibt einen Kommunikationshersteller, der bietet mir Kommunikationslösungen an. Es gibt einen Lichthersteller, der bietet mir eine Lichtlösung an und hier weiß ich schon, dass sie miteinander nicht funktionieren werden. Es gibt einen Smart-Home-Anbieter, aber der bietet mir immer nur eine Teillösung an. ...Es gibt keine Anlaufstelle, wo ich entweder neutral beraten werde bzw. wo mir jemand etwas anbietet, ohne auf eine Technologie festgeschrieben zu werden.“ (#01:09:21-3#)*

#### 3.1.6.2.1.2 Profil der Technikberatung

Neben dem Grundverständnis, das mit einer bestimmten Rolle von Technikberatung verbunden ist, entwickeln Interessensvertreter\*innen Ratsuchender klare Vorstellungen bestimmter **Merkmale von Technikberatung**, aus denen sich ein bestimmtes **Profil** ableiten lässt.

Zunächst spiegelt sich in den Aussagen der Befragten der Wunsch wider, dass sich Technikberatung nicht ausschließlich auf die Informationsvermittlung zu technischen Hilfen konzentriert, sondern in ihrem Beratungsauftrag umfassender ist. Entscheidend ist ebenfalls, dass

Technikberatung von den Problemsituationen und -definitionen der Ratsuchenden ausgeht und diese als Anlässe der Beratung betrachtet, sie jedoch nicht zwingend zu einer technischen Lösung drängt.

*B20: „... wichtig ist..., dass es wirklich eine Beratung ist und nicht eine reine Informationsvermittlung – eine Beratung, die die Bedürfnisse, Bedarfe aber auch – wenn man es so will – die Grenzen der Anwenderinnen und Anwender mit einbezieht.“ (#00:18:48-8#)*

Im Hinblick auf die Gestaltung der Technikberatung heben die Befragten hervor, dass Ratsuchende primär die Möglichkeit haben sollten, ihre Sorgen, Nöte und Probleme zu benennen. Die Beratung sollte demnach nicht von vorneherein auf technische Unterstützung ausgerichtet sein. Selbst wenn es in einer Technikberatung um technische Hilfen geht, soll genügend Zeit für eine psychosoziale Beratung zur Verfügung stehen.

*B1: „Technikberatung ist – wie Beratung – auch ein bisschen soziale Beratung. Weil selbst wenn Sie dann eine Technikberatung durchführen, wollen viele ältere Menschen oder Pflegebedürftige auch einfach über ihre soziale, emotionale Situation sprechen. Das muss man auch als eine Aufgabe sehen, obwohl die Technik natürlich im Vordergrund stehen soll.“ (#00:08:51-1#)*

**Technikberatung soll demnach ein Ort der sozialen Beratung** sein, einer Beratung, die mit der Analyse der Ausgangs- bzw. Problemsituation der ratsuchenden Person in ihrem konkreten Wohn- und Lebenszusammenhang beginnt.

*B8: „...wenn eine Wohnberatung den Schritt zu einer Technikberatung macht, muss zunächst immer gefragt werden, was ist die konkrete Situation bei einer Person in einem bestimmten Haushalt, was wird wirklich gebraucht, was sind die Schwachstellen... Und erst als Nächstes die Frage gestellt wird, was helfen kann. (...) ...der erste Schritt ist immer zu schauen: Was ist das individuelle Problem.“ (#00:10:12-7#)*

An Ratsuchende kann dabei nicht immer die Erwartung gerichtet werden, dass sie ihre Bedarfe und Bedürfnisse, die aus einer komplexen Problemsituationen erwachsen, zielgerichtet an die verschiedenen Beratungs- und Unterstützungsdienste in einer Region herantragen. Daher ist es (auch) in der Technikberatung wichtig, sowohl die Problemsituation als auch die anvisierte Lösung ganzheitlich zu betrachten.

*B3: „Ja, erstmal wollen sie Hilfe. ...also, sie haben ein Problem und wollen, dass das Problem gelöst wird... Dann erwarten sie natürlich, dass ich auf die Sachen eingehe, die an mich herangetragen werden, (...) Alternativen biete. (...) Man will auch ausprobieren, man will am Ende das auch sehen, man will es auch mal anfassen und dann einfach gucken, ob es passt.“ (#01:04:17-2#)*

In Abhängigkeit von der Beschaffenheit der Wohn- und Versorgungssituation einer Person kann es wichtig sein, das soziale Netzwerk bereits in die Analyse der Ausgangs- und Problemsituation einzubeziehen.

*B8: „Das wäre im Grunde auch eine konzeptionelle Anforderung, also der Blick auf das soziale oder das Versorgungsnetzwerk oder die Familie... (...) das gehört mit zu der Analyse der Situation und je nachdem, muss man eben die anderen Personen als Mithandelnde mit einbeziehen.“ (#00:11:15-5#)*

Eine **ganzheitliche Auseinandersetzung mit der Ausgangssituation Ratsuchender** bedeutet, dass die Beschäftigung mit konkreten Produkten und deren Preisen nicht bereits zu

Beginn der Beratung aufgegriffen wird, sondern erst zu dem Zeitpunkt, wenn sich eine ganzheitliche Lösung abzeichnet.

*B9: „Ich würde mir wünschen, nicht sofort mit dem: „Was kostet das?“, zu beginnen. Das ist zwar wichtig, ...aber das würde ich hintenanstellen. Zu Anfang – würde ich...fragen, was ist die...Problemlage?“ (#00:31:11-4#)*

Die gemeinsame **Entwicklung ganzheitlicher Lösungen** bedeutet wiederum, dass Ratsuchende am Ende einer Beratung eine klare Vorstellung von einem Unterstützungsmix haben, der nicht nur aus technischen Elementen bestehen muss, sondern auch andere Hilfen und Dienste beinhalten kann. Handelt es sich allerdings um eine Konstellation technischer Hilfen, muss sie geeignet sein, die gegebene Problemsituation ganzheitlich und nachhaltig zu lösen. Sowohl die Situationen, in denen sich Ratsuchende an eine Wohn- und Technikberatung wenden, als auch die Komplexität ihrer Problemlagen, machen einen ganzheitlichen Ansatz notwendig, in dem die individuelle Situation als Ausgangspunkt der Beratung steht.

*B2: „Eigentlich ist...die...rudimentäre Erwartung eines Ratsuchenden: „Helfen Sie mir bei meinem Problem. Punkt.“ (#00:49:45-9#)*

Zu einer ganzheitlichen, nachhaltigen Lösung gehört auch die Kompetenz, auf die Vollständigkeit einer technischen Unterstützungskonstellation zu achten und fachliches Wissen verständlich darzustellen, so dass Ratsuchende an den Entscheidungen selbstbestimmt mitwirken können.

*B13: „Ja, und dann hört es mit Sicherheit auf, wenn ich sage: „Das Licht, das geht über ZigBee, und die anderen [Geräte] gehen über Bluetooth“. Dann muss man sich die Frage stellen, was ist denn in Zukunft mein Standard. Und dann will man vielleicht einen Elektriker fragen, aber der Elektriker weiß es vielleicht auch nicht oder er kennt nur...Philipp-Leuchten und sagt: "Aus meiner Sicht wird es wohl ZigBee werden...". Natürlich entwickelt sich Technik weiter.“ (#01:14:24-5#)*

Die Orientierung an der jeweiligen Problemsituation einer ratsuchenden Person setzt voraus, dass die **Beratung einem individuellen Ansatz folgt**. Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender bedeutet dies, dass sich Berater\*innen nicht nur während der Beratung an den individuellen Gegebenheiten – auch den Erwartungen und Wünschen – der ratsuchenden Person orientieren, sondern auch ihre Kommunikation an den individuellen Voraussetzungen der Ratsuchenden ausrichten. Eine individuelle Beratung nutzt keine standardisierten Prozesse und Erläuterungen, sondern bildet diese in Abhängigkeit von der individuellen Bedarfs- und Bedürfnissituationen Ratsuchender. Dafür ist die **Kompetenz des Zuhörens** entscheidend.

*B9: „...ich glaube, ein Technikberater, der muss erstens: zuhören, zweitens: zuhören und...drittens: überlegen, was er mit den Daten macht, die er...erhalten hat von demjenigen, der eigentlich hier [d. h. in der Beratung] ist, der aber sagt: „Eigentlich brauche ich keine Hilfe.“ (#00:53:54-8#)*

Neben den Prinzipien der sozialen Beratung, der Ganzheitlichkeit und dem individuellen Ansatz ist es den Interessensvertreter\*innen Ratsuchender wichtig, dass sich Technikberatung in einem bestimmten **Werterahmen** bewegt und in diesem handelt.

*B9: „...dass...man die Politik sensibilisiert, dass digitales Handeln...in Zukunft auch etwas Wertevermittelndes ist, und daher es in einen Wertekontext eingebunden wird, damit man auch einen...Mehrwert für Lebensqualität hat. (...) es ist so mein Gefühl, dass das ein wichtiger Baustein ist, weil*

*der...Mensch...verliert hier ein Stückchen Regulativ. Ich mache eine Tür nicht von Hand auf und steck den Schlüssel nicht...in meine Hosentasche, sondern da passiert etwas, was ich nicht kontrollieren kann und auch die Gefahr nicht, die damit verbunden ist... . (...) dieses Einbinden von Hochtechnologie in das menschliche Leben und Zusammenleben, das trotz alledem noch wichtig ist, dass das in einem Wertekontext unseres Grundgesetzes läuft... .“ (#01:02:29-6#)*

Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender ist die Beschäftigung mit dem Wertekontext der Technikberatung wichtig, weil neue Technologien bereits durch ihr Dasein und ihre Nutzung Werte vermitteln. Ein Werterahmen sollte etwa berücksichtigen, dass Menschen nicht die Kontrolle über Technik verlieren und der digitale Wandel, der Einzug in ihre Wohnungen hält, zu einem Mehrwert im Sinne von mehr **Wohn- und Lebensqualität** wird.

Eine an diesen Wertekontext gebundene Prämisse stellt aus Sicht der Ratsuchenden die **gesellschaftliche und sozialpolitische Legitimation** von Technikberatung dar. In diesem Zusammenhang heben Interessensvertreter\*innen Ratsuchender hervor, dass die Leistungen der Technikberatung und die Förderung technischer **Unterstützung keinesfalls mit der alleinigen Ausrichtung an einer Kostenersparnis** verbunden sein dürfen. Als entscheidendes Leitprinzip fordern sie vielmehr die **Verbesserung der Versorgung**.

*B1: „...Technik darf nicht nur zu Kosteneinsparungen eingesetzt werden, z. B. dass kein Pflegedienst mehr nach einem schaut oder dass man keine unterstützenden Leistungen, ...die den...menschlichen Kontakt...noch möglich machen, bekommt. In einem solchen Fall sehe ich das sehr kritisch, d. h. wenn Technik das ersetzen sollte... .“ (#00:33:48-6#)*

Ein potenzielles „Rationalisierungsdenken“ darf ebenso wenig die Wahl zwischen verschiedenen Leistungen der Pflegeversicherung bestimmen. Die Nutzung refinanzierter Technik sollte keinesfalls damit verbunden sein, dass etwa das Pflegegeld gekürzt wird.

*B1: „...und wir können jetzt nicht als Pflegeversicherung sagen "Wenn du das nutzt oder das nicht nutzt, dann kürzen wir dir dein Pflegegeld", also (...) das fände ich auch nochmal wichtig... .“ (#01:02:36-7#)*

Vertrauen in technische Unterstützung, in Technikberatung sowie das Versorgungssystem kann aus Sicht der Befragten nur dann aufgebaut und erhalten werden, wenn die Förderung von Technik der Verbesserung oder dem Erhalt der Qualität der Versorgung und der Förderung des selbständigen Wohnens dienen wird. Als nicht akzeptabel gilt der Einsatz von Technik als Beitrag zur Gewinnmaximierung privater Pflegeanbieter.

*B20: „...diese Diskussion...man macht... durch den ganzen Technikeinsatz die Pflege nur noch effizienter und sorgt dafür, dass der Gewinn nicht...in Personal fließt, sondern dass...die Betreiber von Einrichtungen sich möglicherweise finanziell, d. h. den Gewinn verbessern. Diese Gefahr, die gibt es natürlich, aber ich sehe auch die umgekehrte Situation, dass wir aufgrund des gesellschaftlichen, demographischen Wandels und aufgrund des akut...bestehenden Fachkräftemangels...solche Mittel nutzen sollten.“ (#00:33:21-6#)*

Eine Erleichterung der Refinanzierung von Technik im Rahmen des SGB XI darf weder zur Erzwungung der Nutzung von Technik noch zur Benachteiligung jener Menschen führen, die Technik einsetzen, indem es etwa zur Kürzung anderer Leistungen kommt. Vielmehr müssen Menschen ein Recht auf Refinanzierung (nach bestimmten Kriterien) technischer Hilfen haben, während ihr Einsatz und die Formen ihrer Nutzung der freien, selbstbestimmten Entscheidung des Einzelnen unterliegen müssen.

Neben der Orientierung an der Verbesserung der Versorgung, benennen Interessensvertreter\*innen Ratsuchender zwei weitere Leitprinzipien, die sie für die normative Ausrichtung der Technikberatung als wichtig erachten. Eines der Prinzipien umfasst die Unabhängigkeit bzw. die Neutralität der Beratung, das andere ihren präventiven Charakter, den die Befragten als ein wichtiges sozialpolitisches Leitprinzip sehen. **Neutralität** wird dabei als Unabhängigkeit von den Interessen anderer Akteur\*innen betrachtet und eine unabhängige Beratung als ein Angebot, das dem Fachwissen des Handlungsfeldes folgt und Freiräume für selbstbestimmte Entscheidungen bietet.

*B8: „Einer der wichtigsten Gesichtspunkte ist die Neutralität. Also jemand darf nicht das Gefühl bekommen, es wird ihr oder ihm ein bestimmtes Produkt verkauft. ...diese Neutralität oder Objektivität, d. h. unabhängig von Firmen, von Herstellern, neutral zu beraten, ist ganz zentral – und ...etwas ausprobieren zu können, ohne gleich eine Verpflichtung einzugehen.“ (#00:31:50-5#)*

Das Ideal der **Prävention** umfasst dabei nicht nur das Handeln der Technikberatung, sondern wird aus Sicht der Befragten als ein sozialpolitisches Leitprinzip verstanden, das auch die Finanzierung von assistiver Technik umfassen sollte.

*B9: „Genau, Prävention, dass man im Grunde genommen vorbeugend bestimmte Dinge tut oder möglich macht, die eigentlich von vorneherein in einer Beratung angesprochen werden sollten. Und wenn ich mich jetzt...mal in...den Berater... [hineinversetze], versuche ich zunächst zu erkennen, ...wo möchte der [Klient] hin, ...wo sind seine Grenzen. Wenn man rausgefunden hat, wo ich dem anderen Unterstützung geben kann, sich präventiv in Zukunft ein sicheres Leben zu gestalten, weil er vielleicht allein lebt. Wie viele alleinstehende Frauen gibt es ...? ...für diese Zielgruppen wäre es...wichtig, so etwas zu haben.“ (#00:30:54-3#)*

### 3.1.6.2.2 Anforderungen an Formen, Inhalte und Merkmale der Technikberatung

Neben Aussagen zum Charakter und Profil der Technikberatung, in denen sich spezifische Erwartungen an ein Grundverständnis der Beratung spiegeln, bringen Interessensvertreter\*innen Ratsuchender eine Vielzahl verschiedener Aspekte ein, die sich auf die Gestalt und die Durchführung von Beratung beziehen. Dazu gehören Erwartungen an die Formen der Beratung, an die Beziehung zwischen Berater\*innen und Ratsuchenden, an die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit und den Umgang mit Kommunikation über Technik, an den Umgang mit bestimmten Inhalten innerhalb der Beratung sowie die Gestaltung der Beratung in Abhängigkeit von den verschiedenen Zielgruppen der Ratsuchenden. Diese Erwartungen werden in den folgenden Unterkapiteln kurz beschrieben und mit ausgewählten Beispielen unterlegt.

#### 3.1.6.2.2.1 Formen der Beratung

In den Interviews nehmen Interessensvertreter\*innen Ratsuchender vielfach Bezüge zu gewünschten Formen der Beratung auf. Sie geben Beispiele für Beratungsformen, die sie als angemessen betrachten, kommen jedoch in der Gesamtschau zu dem Schluss, dass gute Technikberatung eine Konstellation verschiedener Beratungsformen umfasst, die sich in ihrer konzeptionellen Ausrichtung gegenseitig ergänzen. Neben zugehender Beratung, die in der eigenen Häuslichkeit stattfindet, erwarten sie, dass es **Orte** geben muss, **an denen Technik erlebbar** gemacht wird.

*B19: „Sie wollen auf gar keinen Fall das Gefühl haben, dass man ihnen was überstülpt (...) Sie wollen schon gar nicht überwacht werden. (...) Und da kann...das Erleben in einer schönen Umgebung,*

*die...keine Widerstände aufbaut, allein deshalb, weil sie nicht stigmatisierend ist, ...eben Dinge aufweichen.“ (#01:25:16-1#)*

Orte, die diesem Zweck dienen, sollen Interessierte nicht stigmatisieren. Der Besuch einer Einrichtung, die der Präsentation assistiver Technik dient, darf keinesfalls mit dem Bild von Hilfebedürftigkeit assoziiert werden. Handelt es sich beispielsweise um Ausstellungen, sollten sich diese grundsätzlich an alle Bürger\*innen richten und nicht nur an Personen, die als hilfebedürftig gelten. Eine Technikberatungsstelle sollte aus Sicht der Befragten nicht nur zugehende Angebote in ihrem Portfolio haben, sondern auch **lokal erreichbar** sein. Wohnortnahe Erreichbarkeit stellt für viele Ratsuchende eine Voraussetzung für die Verbindlichkeit der Beratung dar. Einige Befragte heben hervor, dass sie es als wichtig erachten, eine **konkrete Ansprechperson** zu haben, die nicht nur für eine einmalige Beratung, sondern auch für die daraus erwachsenden Nachfragen zur Verfügung steht.

*B8: „Es ist wichtig, dass es eine Bezugsperson gibt, an die sich jemand wenden kann, wenn irgendwelche Fragen auftauchen. Wenn ich weiß, dass Frau XY mich damals gut beraten hat, möchte ich, dass sie weiterhin meine Ansprechpartnerin ist, wenn ich Probleme habe. Und wenn Herr XY mir etwas gut eingerichtet hat, ist es wichtig, dass ich mich auch an ihn wenden kann, wenn ein Update notwendig ist, wenn etwas nicht funktioniert... Die wichtige Frage ist: An wen kann ich mich wenden, ist dort eine Ansprechperson, die mich...in dem digitalen Alltag begleitet.“ (#00:44:50-3#)*

#### 3.1.6.2.2.2 Umgang mit bestimmten Inhalten innerhalb der Beratung

Befragte, die die Interessen Ratsuchender vertreten, wünschen sich eine neutrale Technikberatung, die Ratsuchende vor allem befähigt, autonome und aufgeklärte Entscheidungen zu treffen, auch wenn ihnen die Möglichkeiten und Grenzen technischer Unterstützung nicht vollständig vertraut sind. Eine Beratung gilt aus Sicht der Befragten als gelungen, wenn Erläuterungen der Berater\*innen verstanden wurden und dazu führen, **Vertrauen in (neue) Technologien** aufzubauen. Die Akzeptanz und Bereitschaft zur Nutzung neuer Technik sehen die Befragten als einen Prozess, der niederschwellig beginnen sollte, aber auch die Erläuterung komplexerer Zusammenhänge umfassen kann.

*B9: „Ich glaube, es wäre ein wichtiger Punkt, ...das Vertrauen zu solch einem neuen Medium aufzubauen, und das...mit einfachen Mitteln, also mit einfachen Worten. Ganz niederschwelliger Eintritt und wenn der Mensch das dann verstanden hat...dass man dann eine zweite Ebene draufsetzen kann - und eine dritte... (...) Es muss aber nicht immer ganz niederschwellig sein.“ (#00:38:27-4#)*

Vor diesem Hintergrund sollen Technikberater\*innen komplexe multimodulare Systeme in einer Beratung nicht zwingend als erstes vorstellen, sondern die Darstellung technischer Hilfen mit einfachen Produkten beginnen. Aus Sicht einiger Expert\*innen bilden Notrufgeräte einen guten Einstieg in die Erklärung von AAL-Systemen. Komplexe Funktionen sollten dabei anhand vertrauter technischer Lösungen erläutert werden.

Um Vertrauen in neue Technologien als auch die dazugehörige Beratung aufzubauen, ist die Bildung regionaler Netzwerkstrukturen wichtig. Geringe Technikkompetenz und Unkenntnis der Beratungslandschaft stellen für viele Menschen nicht nur eine Barriere zur Beschäftigung mit neuer Technik dar, sondern können ebenso mit geringem Vertrauen in die dazugehörige Beratung verbunden sein. Engmaschig vernetzte Beratungsstrukturen vor Ort könnten aus Sicht der Befragten eine Lösung sein, indem z. B. alle Berater\*innen sowie Ehrenamtliche grundsätzlich als Multiplikator\*innen und Gatekeeper\*innen fungieren.

B9: „...entscheidend ist, dass man den Menschen kennt. (...) ... die lässt man ins Haus. Bei einer fremden Person ist man erstmal distanziert. Ich glaube, ein Erfolgsfaktor für eine Beratung ist, dass man Menschen findet, die relativ dicht an so einer Kommune sind. (...) und dass es dann eine Art Netzwerk gibt von regional gebundenen Personen. (...) ...die haben ein Büro und Sprechzeiten, die sind bekannt...und wenn die Menschen sagen: „OK, Meier, Müller und Schulze, den kenne ich, und wenn der zusammen mit einem anderen Fachmann kommt, dann (...) könnte ich mir gut vorstellen, ...dass man jemanden rein lässt, den man kennt. Ja, eine kleinteiligere Netzwerkstruktur ist wichtig.“ (#00:44:28-2#)

Für die inhaltliche Gestaltung der Beratung ist zudem entscheidend, dass im Rahmen der Gespräche nicht nur die Funktionsweisen technischer Anwendungen erläutert werden, sondern auch die **Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Technik**. Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender ist es besonders wichtig, dass derartige Inhalte nicht erst auf Nachfrage, sondern proaktiv angesprochen werden. Die Vermittlung verschiedener Informationen sollte in der Wohn- und Technikberatung nicht erst dann erfolgen, wenn Ratsuchende oder deren Angehörige dies explizit nachfragen. Der **proaktive Charakter** der Technikberatung ist aus Sicht der Befragten aus mehreren Gründen wichtig. Da viele Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf als auch deren Angehörige Schwierigkeiten haben, ihren Alltag zu bewältigen, fehlt es ihnen häufig an Freiräumen, sich über bestehende Unterstützungsformen zu informieren. Die Unkenntnis technischer Hilfen führt wiederum dazu, dass sie nicht aktiv nachgefragt werden.

B1: „Diese Menschen [hier: pflegende Angehörige] ...haben gar nicht eine große Erwartung, weil sie sich gar nicht so umfangreich damit beschäftigen. (...) Bei den Angehörigen ist es ja oft der Zeitfaktor. Sie schaffen es...noch nicht mal zum Frisör oder zum eigenen Arzttermin, weil in der Pflege wieder etwas ist oder wenn sie die Pflege mit dem Beruf vereinbaren müssen. (...) Deshalb glaube ich, dass die Erwartungen bei pflegenden Angehörigen und Pflegebedürftigen nicht so hoch sind im Moment... . Das wird sich aber im Zeitverlauf verändern, wenn...die Jüngeren, die jetzt mit Technik sehr viel zu tun haben, hinzukommen. Dann werden die Erwartungen an Technikberatung weitaus höher werden. (#00:43:23-5# - #00:44:46-2#)

Selbst wenn Ratsuchende oder deren Zugehörige technische Hilfen anfragen, fehlt ihnen meist das notwendige (Fach-)Wissen, um alle relevanten Fragen in die Beratung einbringen zu können. Zu den Aspekten, die durch Berater\*innen proaktiv eingebracht werden sollten, gehören aus Sicht der Befragten daher – neben den klaren Hinweisen auf Möglichkeiten und Grenzen technischer Unterstützung – auch **ethisch-rechtliche Themen**. Ein häufig genanntes Beispiel stellt in diesem Zusammenhang der **Datenschutz** dar.

B1: „Datenschutz ist auch in der Pflege sehr wichtig, ...weil es um sensible Daten geht. Aber wenn ich jetzt jemanden betrachte, der 87 Jahre alt ist, krebserkrankt ist und zu Hause palliativ gepflegt wird, da ist dann sicherlich Datenschutz nicht das wichtigste Thema. Es ist wichtig, dass er menschenwürdig begleitet wird und menschenwürdig ohne Schmerzen sterben kann. ...es gibt Pflegebedürftige, für die das in der Situation keine Rolle spielt, weil dort andere Sachen wichtiger sind.“ (#00:23:04-1#)

In der Beratung bedarf es daher einer Aufklärung zum Datenschutz inkl. der Befähigung, individuelle Wege des Umgangs mit eigenen Daten finden.

B8: „Ein wichtiger Aspekt ist ja immer die Frage des Datenschutzes. Hier wäre von Seiten der Beratung wichtig, deutlich zu machen, dass bestimmte Risiken einfach bestehen, d. h. selbst beim besten Datenschutz. Sobald man eine Internetverbindung braucht..., besteht immer ein Restrisiko. Ich denke, es wäre falsch, das nicht zu sagen. Die Frage ist dann, geht jemand dieses Restrisiko ein. Die Erfahrung zeigt, wenn es wirklich nutzbringend ist, dann wird dieses Restrisiko auch in Kauf genommen, aber es

*müssen natürlich sämtliche Vorkehrungen, die möglich sind, ausgeschöpft werden und dies sollte nicht erst der Nutzer oder die Nutzerin machen müssen mit einem großen Aufwand und eigentlich ungenügendem Wissen, sondern das muss in der jeweiligen technischen Lösung selbst gesichert sein.“ (#00:47:39-6#)*

Die proaktive Aufklärung hinsichtlich des Datenschutzes ist aus Sicht der Befragten nicht nur deshalb wichtig, weil ihn einige Ratsuchende aus Unkenntnis und anderweitigen Belastungen missachten, sondern auch deshalb, weil er teilweise mit unbegründeten Ängsten vor Datenmissbrauch verbunden wird. Die Sorge vor einem Eingriff in die Privatsphäre stellt gerade für viele ältere Menschen eine Barriere bei der Nutzung digitaler Technik dar. Daher ist es notwendig, dass Technikberater\*innen dieses Thema proaktiv aufgreifen.

*B9: „...Facebook, Twitter, WhatsApp und Instagram usw. – dies sind alles ganz einfach zu bedienende Hilfsmittel... (...), aber man weiß nicht genau, was mit den Daten passiert. (...) ...eine der ersten Fragen ist immer: ...wo ist der Server? (...) Auch Menschen, die...nicht so technikaffin sind, haben immer gesagt: "Ja, der Server ist in Amerika und was passiert mit meinen Daten?“, was ja auch letztendlich stimmt: Man bekommt Komfort, aber man gibt seine Daten preis.“ (#00:38:43-4#)*

Eine ähnlich gelagerte Notwendigkeit einer proaktiven Ansprache besteht bei der Thematisierung von **ethischen Konflikten**, die sich beim Einsatz digitaler assistiver Technik stellen (können). Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender ist es wichtig, dass Berater\*innen derartige Konflikte (er-)kennen und sie in der Beratung situations- und bedarfsgerecht ansprechen.

*B20: „...ich glaube, man muss es [d. h. ethische Konflikte] erwähnen, ...weil vielen Menschen nicht bewusst ist, dass sie damit [d. h. mit bestimmten Formen der Techniknutzung] Grundrechte aushebeln bzw. einschränken. Das finde ich schon ein wichtiges Thema. (...) Wir...sind... skeptisch, was... gerade die Sicherheit von Daten angeht und die Schwürdigkeit...von persönlichen Daten, wie... z. B. bei Menschen mit einer Demenz, die man mit einem GPS -Tracker ausstattet. Ich glaube, das führt zu ziemlich komplexen Abwägungsentscheidungen. Diese muss man gemeinsam mit der Familie treffen oder mit denen, die darüber entscheiden müssen, ob so etwas angewandt wird. Vielleicht muss man die Menschen motivieren, dass demnächst in ihre Patientenverfügung zu schreiben...“ (#00:37:16-0#)*

Geht es um die Entscheidung hinsichtlich der Anschaffung von Technik, mit der „ethisch bedenkliche“ Formen der Nutzung verbunden sind, betonen die Befragten, dass diese zwingend bei den Ratsuchenden liegen muss. Die Aufgabe der Technikberater\*innen sollte darin bestehen, Ratsuchende – unter Einbeziehung ihres sozialen Netzwerks – zu dieser Entscheidung zu befähigen (vgl. dazu Kapitel 3.1.6.3.4 „Recht auf Selbstbestimmung“).

*B20: „...man braucht pädagogische Kompetenz oder ein Fingerspitzengefühl für solche relativ schwer zu entscheidende ethische Fragen...die Entscheidung muss aber immer bei den Betroffenen...liegen. Sie müssen am Ende selbst entscheiden, wollen sie das so oder anders handhaben. Es ist wichtig, sie dazu zu befähigen bzw. zumindest den Versuch machen, sie zu befähigen – das sollte man auf jeden Fall auch bei den Kompetenzen vorsehen.“ (#00:43:49-7#)*

Die proaktive Aufklärung Ratsuchender sollte aus Sicht der Befragten auch die **Rahmenbedingungen der Nutzung bestimmter Technologien** umfassen. Dazu gehört das Aufzeigen jener Voraussetzungen, die notwendig sind, um das Potenzial technischer Hilfen ausschöpfen zu können, sowie die Darstellung von **Grenzen technischer Unterstützung**. Die Beratung sollte so gestaltet sein, dass Ratsuchende erkennen können, wie weit die assistive Funktion digitaler Technik gehen kann und in welchen Situationen sie andere Formen der Unterstützung

benötigen. Zu den Rahmenbedingungen gehören technische Voraussetzung, z. B. die Notwendigkeit eines Zugangs zum Internet, oder Darstellungen von Situationen, in denen Technik (nicht) effektiv eingesetzt werden kann.

*B8: „Eine wichtige Frage wäre auch, ob eine bestimmte Technologie z. B. auch außerhalb der Wohnung genutzt werden kann. Also, wenn ich beispielsweise eine komplexe Uhr habe, die meinen Blutdruck, meinen Zuckergehalt und Sauerstoffgehalt im Blut misst – ob sie auch funktioniert, wenn ich einkaufen gehe oder wenn ich meine Enkelkinder besuche oder wenn ich übers Wochenende irgendwo hinfahre?“ (00:54:04-8#)*

Die proaktive Aufklärung zu assistiver digitaler Technik kann daher als eine besondere Anforderung an die Gestaltung von Technikberatung betrachtet werden. Sie sollte sich nicht nur auf die grundsätzlichen Möglichkeiten technischer Hilfen beziehen, sondern eine Reihe weiterer Aspekte umfassen. So kann von Menschen, die keine Erfahrungen in der Anwendung digitaler Technologien haben, nicht erwartet werden, dass sie in der Beratung die „richtigen“ Fragen stellen. Technikberater\*innen müssen daher verschiedene Informationen, die mit den Möglichkeiten und Grenzen der konkreten Nutzung einer Technologie verbunden sind, eigeninitiativ einbringen, ohne dass Ratsuchende dies eigenständig einfordern.

Neben dem vertrauensbildenden und proaktiven Charakter der Beratung befassen sich Interessensvertreter\*innen Ratsuchender ebenfalls mit den **Anforderungen an Technologien, die zum Gegenstand der Beratung gemacht werden**. Aus den Darstellungen der Befragten lassen sich dazu verschiedene Erwartungen an technische Produkte ableiten. Sie münden selten in der Aufzählung konkreter Geräte, die aus deren Sicht wichtig sind, sondern konzentrieren sich meist auf die Darstellung von Eigenschaften und Funktionen, die Technologien erfüllen sollen. Als technische Anwendungen, die aus der Perspektive der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender bereits heute auf hohes Nutzungsinteresse stoßen, gehören vor allem Anwendungen, die die Sicherheit und Selbständigkeit im Haushalt unterstützen.

*B9: „Was würden wir heute nutzen? ...technische Unterstützungen für mehr Sicherheit im Haushalt, d. h. Herd, Haustür, Zugangskontrolle, Erinnerungsfunktion, Notruffunktion, Schlüsselsysteme, Gefährdungsassistenten, wie z. B. beim Sekundenschlaf, Apnoe...aber auch Türöffner, Gesichtserkennung bei Türsicherheit, Bewegungsmelder, Ohnmachtmelder usw. ...oder technische Grundfunktionen, ...Rollläden auf und zu, ...veränderbare Einstellung der Möbelhöhe und alle Hilfsmittel, die bei Einschränkungen helfen.“ (#00:22:46-1#)*

Neben einigen beispielhaft genannten technischen Lösungen nennen die Befragten ebenfalls Kriterien, die technische Anwendungen, über die beraten wird, erfüllen sollen. Ein häufig genanntes Kriterium bildet die **Einfachheit der Nutzung**.

*B3: „Wenn die Dinge einfach zu handhaben sind und die Technik leicht zu verstehen ist und man gut damit zurechtkommt, dann sind das wirklich ausgesprochen gute Hilfsmittel...“ (00:59:33-0#)*

Technologien, die in der Technikberatung vorgestellt werden, sollen demnach **intuitiv erschließbar** sein und nicht nur **in der Bedienung**, sondern auch **in der Installation sowie Inbetriebnahme einfach** sein.

*B17: „Technik muss vor allem einfach im Handling sein. Unabhängig davon, in welchem Sektor ich technische Hilfsmittel einsetze, sie müssen intuitiv bedienbar sein – sowohl für den Pflegebedürftigen als auch für die Pflegekraft. Es ist wichtig, dass ich...nicht erst ein Handbuch mit 300 Seiten lesen muss, bevor ich das Ding in Betrieb nehmen kann.“ (#00:11:12-4#)*

Wie oben bereits dargestellt, ist es aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender nicht zwingend erforderlich, auf die Beratung zu komplexen AAL-Systemen zu verzichten. Was jedoch wichtig bleibt, ist die **didaktische „Reduktion“ von Komplexität**, so dass sich Ratsuchende im ersten Schritt mit einfachen Funktionen und/oder Geräten vertraut machen können, bevor sie sich mit komplexen Anwendungen befassen. Dies bedeutet, dass Technikberater\*innen über Beispiele sowohl für einfache als auch komplexe technische Lösungen verfügen sollen, vor allem jedoch in der Lage sein müssen, komplexe Funktionen verständlich zu erklären.

Ein weiteres häufig genanntes Kriterium stellt die **Erschwinglichkeit** der vorgestellten Technologien dar. Technische Produkte sollten aus Sicht der Befragten bezahlbar sein und ein gutes Preis-Leistungsverhältnis haben. Dabei bezieht sich die Erschwinglichkeit nicht ausschließlich auf die Anschaffung von Technik, sondern auch auf deren Betrieb und Wartung.

*B17: „Das kann ja richtig teuer werden...Man hat ja auch Folgekosten bei Geräten, ...z. B. bei Gebühren..., Handwerkern..., Strom und eventuell auch Verbindungskosten...“ (#00:11:25-3#)*

Aus der Perspektive der Befragten ist die Akzeptanz technischer Hilfen unter älteren Menschen vor allem dann gering, wenn sie die damit verbundenen Ausgaben nicht tragen und die Entwicklung der Kosten langfristig nicht einschätzen können. Fehlende Finanzierungsmöglichkeiten verbunden mit fehlender Kenntnis digitaler Technik führen folglich zu einer pauschalen Ablehnung derartiger Lösungen.

*B9: „Die Gruppe sagt: "Geh mir weg mit solchen Sachen, ich hab' bisher immer so gelebt und ich komm' damit klar.“ (#00:26:53-4#)*

Vor diesem Hintergrund stellt die Bezahlbarkeit – insbesondere aus Sicht älterer Menschen – das am stärksten hervorgehobene Kriterium der Akzeptanz technischer Hilfen dar.

*B9: „Der Kern bei dem Punkt: Was würden wir uns wünschen? ...war die Bezahlbarkeit. Das war die Priorität Nr. 1. Die zweite war Medikamenten- und Tablettenkontrolle und die dritte war der Wunsch, Hilfestellung für Menschen mit Handicap zu bekommen.“ (#00:20:16-3#)*

Viele der Befragten assoziieren die Erschwinglichkeit mit zunehmender Altersarmut und richten ihren Blick meist auf Menschen, die geringe Einkommen haben, zugleich jedoch von Ausgaben, z. B. für die eigene Pflege, betroffen sind, die sie in ihrer Dynamik langfristig nicht bewerten können.

*B9: „Altersarmut, das war ein ganz wichtiges Thema. (...) Wenn ich...jemanden nehme, der...mitten im Leben steht und...gut verdient, ...und „Technikfreak“ ist, der denkt über diese Assistenzsysteme: „Das mach ich“... und gebe...mal x Euro aus... Das ändert sich schlagartig, ...wenn man auf einmal auf den Rentenbescheid schaut. Das weiß ich genau, dass es einen wirklich hohen Prozentsatz an Menschen gibt, die in diesem Altersbereich nicht mehr die finanziellen Ressourcen haben, um sich sowas leisten zu können.“ (#00:26:53-4#)*

Für die inhaltliche Gestaltung von Technikberatung bedeutet dies, dass Finanzierungsmöglichkeiten technischer Hilfen einen zentralen Aspekt der Beratung bilden müssen. Darüber hinaus wünschen sich einige Befragte modular aufgebaute Gesamtkonzepte, die aus verschiedenen Produkten bestehen und in ihrer Gesamtheit einer spezifischen Versorgungssituation gerecht werden können. Für Menschen mit geringen Einkommen stellt der Einstieg in techni-

sche Hilfen auch deshalb eine hohe Hürde dar, weil sie die potenzielle Erweiterbarkeit derartiger Versorgungssettings nicht kennen und auch die Finanzierbarkeit meist undurchschaubar ist.

*B9: „...mein Gefühl aus vielen Gesprächen und Projekten...ist, dass wenn das – in welcher Form auch immer – bezahlbar ist, dass man dann sagt: „Ich kann mit einem Bausteinkonzept einsteigen: Mit Medikamenten oder höhenverstellbarem Tisch oder Waschtisch, zum Beispiel. (...) Ich würde mir ein modulares System wünschen, das eine möglichst niedrige Eintrittsschwelle hat, aber die elementaren Dinge unterstützt, wie Sicherheit oder Sturzsensoren und dass man sich diese...von der Krankenkasse verschreiben lassen kann.“ (#00:26:53-4#)*

Modulare Konzepte, die langfristig mit Finanzierungsmodellen verbunden sind, können demnach eine geeignete Lösung darstellen, um Ratsuchenden mit geringen Einkommen die Möglichkeit einer langfristigen häuslichen Versorgung mit Technik aufzeigen zu können.

Bei der Suche nach Kriterien für assistive Technik, die in der Beratung angesprochen werden sollte, benennen die Befragten schließlich eine Reihe von **ethischen Aspekten**, die sie als besonders wichtig erachten. Unter den Anforderungen an Technik wird vor allem ihr Potenzial zur **Förderung von Autonomie** hervorgehoben.

*B8: „...es gibt verschiedenste Systeme, die autonomes Handeln und eine selbstständige Lebensführung erhalten können, zumindest über lange Zeit noch. (...) Und ich denke, die Autonomie, d. h. über ihr oder sein Leben selbst entscheiden können und das machen zu können, was man für richtig hält, d. h. so zu leben, wie man es gerne möchte, das ist das entscheidende.“ (#00:14:27-7#)*

Aus dieser Erwartung erwachsen nicht nur Forderungen an eine entsprechende Auswahl von Technologien, die in der Beratung thematisiert werden sollen, sondern auch die Notwendigkeit der Beschäftigung mit den individuellen Vorstellungen von Selbstbestimmung und Selbstständigkeit der Ratsuchenden innerhalb der Beratung.

Ein zweiter Aspekt, der innerhalb der Interviews mit Interessensvertreter\*innen Ratsuchender häufig zur Sprache kommt, ist die **Sorge vor dem Ersatz menschlicher Zuwendung durch Technik**. Während Autonomie, die für viele Menschen die Unabhängigkeit von der Hilfe anderer Personen bedeutet, begrüßt wird, wünschen sie keinesfalls, dass Fürsorge in Form emotionaler Unterstützung, z. B. durch Robotik, ersetzt oder durch den Einsatz von Technik negativ beeinflusst wird.

*B1: „Den Nutzen finde ich..., dass sie [d. h. Technik] nur unterstützen darf und nicht Zuwendung oder sonstiges ersetzen darf.“ (#00:32:06-2#)*

Ein weiterer Gesichtspunkt, der ebenfalls angesprochen wird, ist die potenzielle **Entwertung von Hilfe, Pflege und Unterstützung innerhalb sorgender Beziehungen**. Die Einführung technischer Hilfen in die pflegerische Versorgung darf aus Sicht der Befragten nicht zur Entwertung familialer Pflege, noch zur Eingrenzung von Wahlmöglichkeiten führen. Als wünschenswert gilt vielmehr, dass Technik pflegende Angehörige in der Wahrnehmung ihrer Sorgaufgaben unterstützt und dazu beiträgt, die Beziehung zwischen Menschen mit Pflegebedarf und deren Sorgepersonen zu verbessern.

*B1: „Der Einsatz von Technik darf den Angehörigen nicht ganz rausnehmen aus der Pflege. Sie müssen selbst entscheiden dürfen: "Was möchte ich technisch unterstützen und was möchte ich nicht?". Man*

*kann es nicht aufoktroieren: "Du musst das jetzt nutzen." Das fände ich auch ethisch sehr schwierig.“ (#00:34:49-8#)*

Die Auseinandersetzung mit Abhängigkeit und Unabhängigkeit spielt für die Befragten nicht nur im Zusammenhang mit zwischenmenschlichen Beziehungen eine wichtige Rolle, sondern betrifft auch die Beziehung zwischen Menschen und Technik. Daher betonen die Interviewpartner\*innen, dass auch die **Abhängigkeit von Technik** in der Beratung thematisiert werden muss. Als besonders unerwünscht betrachten sie eine ungewollte Abhängigkeit von bestimmten Technologien sowie das Angewiesensein auf Produkte, die den Schutz persönlicher Daten verletzen oder menschlichen Kontakt vortäuschen.

*B9: „Was ist nicht vorstellbar? Es war ganz oft – und das habe ich als Schlagwort für mich dazugeschrieben - Abhängigkeit. Das steht für: Abhängigkeit von Technik, Manipulation, Verlust der Selbständigkeit, totale Abhängigkeit, die zur Entmündigung führt, Alexa und Co...oder wenn die digitale Welt es fordert, das menschliche Miteinander durch Avatare zu ersetzen... . Also, so etwas ist nicht vorstellbar.“ (#00:20:58-2#)*

Aufgrund der eingebrachten Sorgen wünschen sich Interessensvertreter\*innen Ratsuchender, dass im Rahmen der Technikberatung nicht nur positive und als erwünscht geltende Merkmale von Technik thematisiert werden, sondern dass Berater\*innen sich auch zu **unerwünschten Aspekten der Techniknutzung** äußern. Zu einer Technikberatung gehört zudem die Thematisierung von **Grenzen des Einsatzes von Technik**, die zwar durch Ratsuchende bestimmt werden müssen, für die sie innerhalb der Beratung jedoch sensibilisiert werden sollten.

Als ein häufig thematisiertes, zugleich jedoch einer individuellen Auslegung bedürftiges Merkmal technischer Unterstützung gilt aus Sicht der Befragte der potenziell stigmatisierende Charakter von Technik. Produkte, insbesondere jene, die refinanziert werden, sollten daher **nicht stigmatisierend** sein, d. h. ihre Nutzer\*innen nicht als „krank“, „alt“, „pflegebedürftig“ oder „behindert“ markieren.

*B17: „...sie [d. h. Geräte und Anwendungen] dürfen nicht stigmatisieren. Es ist ähnlich wie mit dem Seniorenhandy. Warum verkaufen sie es nicht? Weil wenn ich so ein Ding in der Hand habe, bin ich alt. Genauso ist es mit allen anderen technischen Hilfsmitteln. Wenn sie für Senioren entwickelt wurden und entsprechend aussehen, dann will sie keiner.“ (#00:45:06-7#)*

### 3.1.6.2.2.3 Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater\*in

Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender bildet der **Aufbau einer verständnisvollen, vertrauensvollen und tragfähigen Beziehung** zwischen der Beratungsperson und den Ratsuchenden eine wichtige Voraussetzung für eine Kooperation. Als zentrales Leitprinzip sehen die Befragten die Begegnung auf Augenhöhe, die im Kontext der Technikberatung besonders wichtig ist, weil Berater\*innen im Feld der assistiven Technik einen besonders hohen Wissensvorsprung haben. Die Wissensdifferenz darf nicht zur Generierung von Machtungleichheit führen, die ggf. zu Ungunsten der ratsuchenden Person gedeutet wird.

*B9: „Absolut, ...wenn mir jemand heute kommt und von oben herab spricht, dann mach ich meine Tür erstmal zu... . Nicht der erste Eindruck ist immer entscheidend, aber ich glaube, dass gleiche Augenhöhe schon eine wichtige Latte ist. ...dass ich natürlich auch jemanden, der Hilfe braucht, auf gleicher Augenhöhe begegne... . (...) Wenn ich jemanden mit Handicap oder im Rollstuhl habe...oder...Menschen, die ganz schlecht sehen können, usw. und da...guckt jemand von oben (...) und der andere... fühlt sich... dominiert. Das darf man nicht machen, weil dann ist das Thema...sofort tot.“ (#00:53:33-1#)*

Damit Unterschiede in der Fachlichkeit nicht als Machtungleichheit gedeutet werden, benötigen Technikberater\*innen **kommunikative Kompetenzen**, allerdings auch Empathie und die Bereitschaft, komplexe Zusammenhänge eingängig zu erklären.

*B20: „Dafür braucht es natürlich auch bestimmte kommunikative Kompetenzen auf Seiten der Beraterinnen und Berater, die über eine fachlich-technische Kompetenz...hinausgehen muss. Ich würde hier eine hohe kommunikative Kompetenz sehen und auch eine pflegerische Kompetenz, dass man in der Beratung...letztendlich beurteilen kann: Macht das in diesem Kontext Sinn oder macht es keinen Sinn? (...) ...es kommt nicht drauf an, jedem...eine neue Technik angedeihen zu lassen, sondern...auf den Bedarf und die Bedürfnisgerechtigkeit an.“ (#00:18:48-8#)*

Aus den o.g. Gründen benötigen Technikberater\*innen nicht nur eine entsprechende Qualifizierung in Fragen technischer Assistenz, sondern auch in der Vermittlung praktischer Aspekte der Anwendung von Technik, die sie in Abhängigkeit von den Bedarfen der Ratsuchenden einbringen sollen. Neben der bereits oben genannten Kenntnis der Bedarfe von Menschen mit Pflegebedarf, gehört auch psychologische Grundkompetenz zu jenen Aspekten, die zum Profil der Technikberater\*innen gehören. Aus Sicht der Interessenvertreter\*innen Ratsuchender können die o.g. Kenntnisse – sowohl im Hinblick auf digitale Technik als auch die Beratung dazu – keinesfalls im Selbstlernprozess erworben werden, sondern bedürfen einer **fachlich-professionellen Qualifizierung**.

*B8: „...ein bestimmtes Wissen, Vorwissen über Technikentwicklungen, also was gibt es in dem Bereich überhaupt, was ist zweckmäßig einsetzbar, was ist verlässlich? Dass das auch vorhanden sein muss. (...) Also, ich denke, dass eine Minimal-Ausbildung gewährleistet werden müsste. (...) Wenn man nicht vorher schon eine gewisse Ahnung hat und weiß, worauf es ankommt, ist es schwierig. (...) Eigene Recherche [nach neuer Technik] reicht hier nicht aus. ...ich denke, ... dass auch die eher psychologischen Aspekte, d. h. sich einzufühlen in eine ältere Person und ihre Situation sowie die Analyse des Netzwerkes und der sozialen Beziehungen...eine gewisse Vorbildung und dann natürlich Erfahrung und Fingerspitzengefühl brauchen. Eine gewisse Grundvoraussetzung muss gegeben sein.“ (#00:18:16-6# - #00:20:45-9#).*

#### 3.1.6.2.2.4 Öffentlichkeitsarbeit, Materialien, Kommunikation über Technik

Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender stellen Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation über Technik wichtige Bausteine der Tätigkeit einer Wohn- und Technikberatungsstelle dar. Wie über Technik in der Beratung gesprochen und welches Bild von ihr durch Informationsmaterialien vermittelt wird, gilt als entscheidend dafür, ob Menschen technische Anwendungen akzeptieren oder sie ablehnen. Broschüren und andere Materialien können beispielsweise bestimmte Bilder vom Alter, der Pflege oder Behinderung nahelegen und entwickeln damit ihre eigene Sprache, in der bestimmte – teilweise auch stereotype – Vorstellungen jener Menschen verborgen sein können, die sich in ihrer Rolle als Ratsuchende an eine Beratungsstelle wenden. Die Vertreter\*innen von Interessen Ratsuchender erwarten daher eine Kommunikation, die **nicht defizitorientiert** ist. Technische Lösungen für den Alltag dürfen keinesfalls auf eine Weise dargestellt werden, die Erkrankungen, Einschränkungen oder Behinderungen in den Mittelpunkt stellt und Ratsuchende dadurch stigmatisiert.

Ein weiterer Aspekt, der von den Befragten genannt wird, betrifft **negative Stereotype** oder gar **Vorurteile**, insbesondere gegenüber älteren Menschen, die häufig als eine Personengruppe mit hoher Technikfeindlichkeit dargestellt werden. Die Befragten teilen diese Sichtweise keinesfalls und weisen darauf hin, dass die Ablehnung bestimmter Technologien selten

unbegründet ist. Sie beruht vielfach auf konkreten Erfahrungen mit technischen Entwicklungen, die – beispielsweise aus Kostengründen – nicht angeschafft werden oder weil sie schlichtweg schwer bedienbar sind. Daher ist es wichtig, dass Berater\*innen ihr Handeln nicht an Stereotypen ausrichten, sondern Menschen den Zugang zur Technik ermöglichen, diesen jedoch bedarfs- und bedürfnisgerecht gestalten.

Die Ablehnung neuer Technologien resultiert auch daraus, dass Ratsuchenden bestimmte Fachbegriffe nicht vertraut sind bzw. sie deren Bedeutung aus eigener Lebenserfahrung nicht kennen. Bei der Planung von Öffentlichkeitsarbeit ist es daher wichtig, die zu verwendende Sprache kritisch zu überprüfen und deren potenzielle Auswirkungen vorab zu reflektieren. Eine in den Interviews häufig aufgegriffene Frage bezieht sich darauf, wie assistive digitale Technik gegenüber Ratsuchenden bezeichnet werden soll. Aus Sicht der Befragten bestehen dazu gegensätzliche Positionen.

*B3: „Nun ja, AAL – das Wort habe ich nicht so gerne, ... weil als es aufkam, kein Mensch...damit [etwas] anfangen konnte – weder die Berater noch die, die sich damit auseinandergesetzt...haben. Und wenn Sie...einem älteren Menschen mit AAL-Technik kommen und sagen, was...Ambient Assisted Living bedeutet, dann...sagen sie: kenne ich nicht, will ich nicht. Wenn Sie aber sagen, es geht um technische unterstützende Systeme, Hilfssysteme, ...beispielsweise Notrufsysteme...oder Herdüberwachung, ... dann sind das Systeme, die...auch ein älterer Mensch gut...verstehen... kann...“ (#00:51:45-9#)*

Während einige Befragte die Verwendung des Begriffes AAL aufgrund seines hohen Abstraktionsgrades ablehnen, plädieren andere dafür, ihn in der Verwendung zu belassen, ihn jedoch – ähnlich wie bei der Nutzung anderer Fachbegriffe – verständlich zu erklären. So heben einige Befragte nicht nur die Nachteile, sondern auch die Vorteile abstrakter Begriffe hervor. Da diese interpretationsoffen sind, können Menschen sie jeweils individuell deuten.

*B6: „Die Eingrenzung der Technik...das ist genau das Schwierige... bei dem Thema.... Es ist ja so ein „großer“ Begriff, dieses AAL. Und es gibt...sehr viel, was man darunter fasst...ähnlich, wie der Begriff Smart Home, worunter jeder etwas anderes versteht. Der eine denkt an Jalousien, die automatisch auf- und zugehen und für den anderen ist es das intelligente Haus, das alles kann und alles von allein automatisch macht... . Da gibt es viele Anwendungsfälle und das macht...das Thema für die Zukunft sehr spannend...“ (#00:05:10-8#)*

Als dringend erforderlich erachten die Expert\*innen eine Art der Kommunikation, in der alle potenziell unbekanntem Begriffe erläutert werden. Als didaktisches Mittel der Wahl betrachten sie die Darstellung anhand von Beispielen, die sich auf konkrete Anwendungsmöglichkeiten im Alltag beziehen sollten.

*B6: „...beim Thema AAL...arbeiten wir...mit Beispielen..., sehen aber immer den Nutzer im Fokus: Was hilft ihm weiter? Wir können ja nicht sagen, dass alle Nutzer bestimmte Produkte... bekommen müssen. Das eine... kann dem einen helfen, ... der andere braucht vielleicht etwas ganz anderes...“ (#00:07:27-3#)*

Aus Sicht der Befragten ist es wichtig, dass Ratsuchenden verschiedene Möglichkeiten der Vor- und Nachbereitung von Beratungsgesprächen angeboten werden. Dazu gehören insbesondere **bedarfs- und bedürfnisgerecht gestaltete Materialien**, die sich an **verschiedene Zielgruppen** richten.

*B1: „...da muss man vielleicht ein Muster oder...einen kleinen Film haben... . Auf jeden Fall muss man hinterher [d. h. nach der Beratung] etwas nachlesen können, finde ich... . Und es wäre auch...eine*

*telefonische Beratung für den Erstkontakt wichtig. Nicht jeder will, dass gleich jemand nach Hause kommt...“ (#00:06:18-8#)*

Eine zielgruppenspezifisch und zielgruppengerecht gestaltete Öffentlichkeitsarbeit bedeutet aus Sicht der Befragten zugleich, dass sie **barrierefrei und inklusiv** sein muss. Wichtige Materialien sollen in leichter Sprache vorhanden sein, weil sie nicht nur von Menschen mit Behinderung, sondern auch von Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit geringer Digitalkompetenz besser verstanden werden.

*B1: „...es ist wichtig, dass Technikberatung barrierefrei ist, da viele pflegebedürftige Menschen und auch deren Angehörige...älter sind. Viele haben auch eine Schwerbehinderung. ...auch Infobroschüren zu dem Thema, müssen...in einfacher Sprache... und altersgerecht sein.“ (#00:05:06-3#)*

Neben dem Umgang mit Fachsprache sollte die **Gesamtstrategie der Öffentlichkeitsarbeit** die Bedürfnisse und Bedarfe verschiedener Zielgruppen berücksichtigen. Dazu gehört auch die Planung der Kommunikationswege, die sich nicht auf ein Medium oder einen Kanal beschränken dürfen. Da sich Wohn- und Technikberatung an viele unterschiedliche Personengruppen richtet, muss ihre Öffentlichkeitsarbeit eine breite Basis haben.

*B19: „...Öffentlichkeitsarbeit... über alle Wege. Es gibt nicht den einen Weg. Ich würde es über kommunale Plattformen machen, über Quartierplattformen, auch über Vermieter, ...über Pflegedienste, über jede Form von Beratung, auch Krankenkassen, Bürgerbüros – die volle Bandbreite.“ (#01:26:29-8#)*

Die Nachvollziehbarkeit der Funktionsweise digitaler assistiver Technologien gestaltet sich einfacher, wenn Informationsmaterialien nicht nur in schriftlicher Form vorliegen, sondern auch einen **visuellen Charakter** haben. So kann etwa filmisches Material besonders hilfreich sein, die Funktionen technischer Anwendungen für Menschen ohne umfassende Digitalkompetenzen verständlich darzustellen. Um der Diversität der Ratsuchenden gerecht zu werden, sollten Informationsmaterialien multimedial sein, d. h. sowohl in Form von Broschüren, audiovisuellem Material bis hin zu Exponaten, die direkt ausprobiert werden können, vorliegen. Bildliche bzw. visuelle Darstellungen halten viele Befragte als unverzichtbar, betonen jedoch zugleich, dass Bild- und Filmmaterialien eine Beratung sowie einen durchgehend erreichbaren Service nicht ersetzen können. Die Darbietung von Informationen muss daher stets damit verbunden sein, den Kontakt zu konkreten Ansprechpartner\*innen zu ermöglichen.

*B13: „Also, ...Bildmaterial ist wahrscheinlich das Mittel der Wahl...und was einige Firmen auch anbieten, ist eine Servicehotline 24/7, weil der Griff zum Telefonhörer...für die Kunden immer noch ein sehr natürliches, normales Verhalten ist.“ (#01:30:48-6#)*

Entscheidend für den Erfolg der Technikberatung ist daher, dass sie zielgruppengerechte bzw. bedarfsgerechte Wege der Informationsvermittlung entwickelt, die auch Menschen mit geringer Technikaffinität erreichen. Aus Sicht einiger Befragter spielen hier **informelle Netzwerke** eine wichtige Rolle, die geeignet sein können, um zur Auseinandersetzung mit dem Angebot der Technikberatung zu motivieren.

*B15: „...die Mundpropaganda ist die beste Propaganda, die es gibt. (...) das wäre die niedrigschwelligste Form der Öffentlichkeitsarbeit...“ (#00:28:50-7#)*

Ein letzter Aspekt, den Vertreter\*innen der Interessen Ratsuchender im Zusammenhang mit der Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit reflektieren, bezieht sich auf die Frage, wie stark die Öffentlichkeitsarbeit durch das Wort „Technik“ geprägt sein soll. Da Technik für die meisten

Menschen einen abstrakten Begriff darstellt, plädieren einige Befragte dafür, die Öffentlichkeitsarbeit auf das Thema „Wohnen“ zu konzentrieren. Technik sollte demnach als integraler Bestandteil des Wohnens verstanden und dargestellt werden.

*B8: „...der Begriff Technik allein reicht nicht aus. Es muss klar sein, dass es Möglichkeiten gibt, die das Wohnen zu Hause bequemer, ...angenehmer, leichter machen. (...) Wohnen und Leben zu Hause mit technischer Unterstützung.“ (#00:36:24-9#)*

Im Vordergrund der Kommunikation sollte nicht die Defizit-ausgleichende Funktion von Technik stehen, sondern ihr Potenzial, das Wohnen komfortabler machen zu können. Der Akzent, den die Öffentlichkeitsarbeit setzt, sollte Technik nicht in ihrem Hilfsmittelverständnis, sondern dem Verständnis einer für alle Menschen geeigneten alltäglichen Unterstützung darstellen, damit Ratsuchende eine Technikberatung nicht bereits deshalb ablehnen, weil sie sich mit den vermittelten Fremdbildern nicht identifizieren wollen.

#### 3.1.6.2.2.5 Diversität Ratsuchender

Neben den Anforderungen, die sich auf einzelne Elemente der Wohn- und Technikberatung beziehen, betrachten die Befragten die hohe Diversität Ratsuchender als einen Faktor, der bei der strategischen Entwicklung sowie der Ausgestaltung von Technikberatung berücksichtigt werden muss. Die Diversität der Zielgruppen wird demnach als eine eigene Unterkategorie eingeführt, die allerdings als Querschnittsdimension aller bereits genannten Anforderungen an Technikberatung verstanden werden muss.

Dabei unterscheiden sich die Zielgruppen der Wohn- und Technikberatung im Hinblick auf viele Merkmale. Dazu zählt u.a. die **soziale Situation der Ratsuchenden**, aus der beispielsweise abgeleitet werden kann, welche Art der Unterstützung durch Technik notwendig ist und wie sie eine Versorgungssituation – etwa im Haushalt – sinnvoll ergänzen kann.

*B19: „Die Frage ist immer, wie leben die Menschen? Leben sie allein oder in Partnerschaft? (...) Wie ist die Lebenssituation? Wie ist die Haushaltssituation? Geht es um eine pflegebedürftige Person? Ist es ein älteres Paar? Wie ist die gegenseitige Unterstützung?“ (...) Wie ist ihre Haushaltszusammensetzung? Wie ist ihre Unterstützung? Auch Unterstützung durch das Quartier? Welche Dienstleister haben sie schon?“ (#01:25:58-9#)*

Dies verdeutlicht, dass es innerhalb der Beratung nicht darum gehen kann, technische Unterstützung in Form von (vor-)standardisierten Lösungen anzubieten, sondern um die Erarbeitung von Lösungen, die zur Lebenslage, zum Alltag, zur Haushalts- und Versorgungssituation sowie zu den Gewohnheiten und Erwartungen der Ratsuchenden als Individuen passen.

Als ein weiteres Unterscheidungsmerkmal betrachten Interessensvertreter\*innen Ratsuchender den aktuellen **Grad der Erfahrung Ratsuchender mit digitaler Technik**. Einige machen in diesem Zusammenhang auf eine gewisse Polarisierung Ratsuchender aufmerksam. So unterscheiden sie zwischen der Gruppe der „aktiven Techniknutzer\*innen“ und der Gruppe der „Technikablehner\*innen“. Zu „**aktiven Techniknutzer\*innen**“ zählen aus ihrer Sicht vor allem Menschen, die aus beruflichen Gründen oder persönlichem Interesse besonders viele Erfahrungen im Umgang mit digitalen Anwendungen gesammelt haben und technische Formen der Unterstützung auch zukünftig, d. h. im Alter, bei Pflegebedarf usw. einfordern werden. Zu der Gruppe der „**Technikablehner\*innen**“ gehören wiederum häufig Menschen, deren **sozio-**

**ökonomische Situation** den Erwerb von Technik nicht erlaubt. Technikaffinität, Technikzugang und Technikerfahrung stehen oft im Zusammenhang mit der Kaufkraft und damit der Bezahlbarkeit technischer Ausstattung, bei der es in einigen Situationen unklar bleibt, wie lange sie genutzt werden kann. Ratsuchende unterscheiden sich daher auch im Hinblick auf **Hemmnisse bzw. Barrieren**, denen sie beim Zugang zu assistiven Technologien begegnen. **Fehlende Finanzierungsmöglichkeit** bildet dabei eine wesentliche Barriere zur Inanspruchnahme der Technikberatung und der Nutzung digitaler assistiver Technik, allerdings auch die **Angst** davor, die als undurchschaubar wahrgenommene Technik nicht zu beherrschen, stattdessen von ihr kontrolliert und durch Datenmissbrauch manipuliert zu werden.

*B9: „Ich glaube, neben dem Gefühl, dass ich das nicht bezahlen kann – das schwingt ja immer mit – (...) diese größte Angst, ...mit dieser Technik nicht zurecht zu kommen und keine Kontrolle mehr zu haben.“ (#00:36:15-8#)*

Im Hinblick auf die Auseinandersetzung mit der Frage nach den **primären Zielgruppen** der Technikberatung weisen einige Befragte explizit darauf hin, dass Wohn- und Technikberatung vor allem für jene Menschen essenziell ist, die über **geringe Einkommen** verfügen und auf eine Refinanzierung assistiver Technik angewiesen sind.

*B9: „...man kann heute Systeme für viel Geld...installieren. Es ist aber...nicht die Masse der Menschen, die sowas brauchen. Es sind Menschen, die...in einer Mietwohnung leben..., die vielleicht – wenn sie Glück haben - 1.500, 2.000 Euro Rente haben. Die brauchen das, und nicht derjenige, der 10.000 Euro...6.000 Euro Rente hat. Der organisiert sich das alles selber. ... diese Zielgruppe ist wichtig.“ (#00:28:23-7#)*

Als weitere wichtige Diversitätsdimensionen sehen Interessensvertreter\*innen Ratsuchender die **sprachliche Kompetenz** und unterschiedliche **kulturelle Verständnisse von Hilfe und Pflege**, die sich auf die Einstellungen zur technischen Unterstützungsmöglichkeiten auswirken können. Wohn- und Technikberatung muss sich daher gegenüber **Menschen mit Zuwanderungsgeschichte** öffnen. So machen einige Befragte darauf aufmerksam, dass Technikberatung – ggf. durch bestimmte Kooperationen – mehrsprachig angeboten werden sollte. Dies umfasst auch die Erstellung von Informationsmaterialien, wie etwa Broschüren, die in verschiedenen Sprachen vorliegen sollten. In den Interviews wird allerdings auch auf Grenzen der mehrsprachigen Beratung hingewiesen, die etwa dort erreicht sind, wo es um die Erklärung der Bedienung von Technik geht.

Aus Sicht der Befragten kann die hohe Diversität der Ratsuchenden allerdings nicht allein an der Einkommenssituation, an soziodemografischen Merkmalen oder am Grad der Digitalkompetenzen festgemacht werden, sondern auch an der besonderen Problemlage vor Ort.

*B2: „...die Probleme, Problemlagen in den Wohnungen, in den Häusern der Menschen sind hochgradig unterschiedlich. Man muss...immer auch das Problem und die besonderen Umstände vor Ort betrachten, das Problem identifizieren...“ (#00:49:45-9#)*

Neben den verschiedenen Problem- und Lebenslagen bilden auch **unterschiedliche Interessen, Motive und Anlässe** der Inanspruchnahme von Technikberatung sowie unterschiedliche Ziele, die mit dem Einsatz von Technik assoziiert werden, eine Erklärung für die hohe Diversität Ratsuchender. Handelt es sich etwa um pflegende Angehörige, gelten komplexe Versorgungssituationen, lückenhafte Pflegearrangements und hohe Belastung als wesentliche Beweggründe dafür, warum sie assistive Technik anfragen. Es sind ebenfalls Angehörige, die vor

allem komplexe datenverarbeitende Technologien, z. B. Aktivitätsmonitoring, häufiger nachfragen, u.a. deshalb, weil sie mit den zu pflegenden Personen nicht im gleichen Haushalt leben. Angehörige bilden in der Regel auch die „realen Nutzer\*innen“ von Technik, da sie die Produkte meist beschaffen, installieren und bedienen.

*B7: „Der Angehörige kann in Teilen logischerweise den Nutzer selber unterstützen, ihn sogar ersetzen in der Nutzung von Technik, insbesondere dann, wenn er pflegerische Maßnahmen als Angehöriger selber auch durchführt. (...) und wenn der Angehörige...das Potenzial und den Willen hat so etwas zu nutzen, dann ist es... auch in Ordnung.“ (#00:19:51-2#)*

Unter dem Aspekt der Unterschiedlichkeit der Zielgruppen befassen sich die Interessensvertreter\*innen Ratsuchender auch mit der künftigen Entwicklung der Nachfrage, die aus ihrer Sicht bereits heute beachtet werden sollte. Einige Expert\*innen gehen beispielsweise der Frage nach, ob sich ein **Wandel unter den Zielgruppen** der Wohn- und Technikberatung vollziehen wird und wie sich die Beratung auf diesen vorbereiten kann. Als Vorboten eines Wandels betrachten sie verschiedene Entwicklungen, u.a. die steigende Nachfrage nach assistiver digitaler Technik unter jüngeren Menschen mit Behinderung, ein zunehmendes Interesse an digitaler Alltagstechnik unter Menschen im Alter von 50 bis 70 Jahren sowie eine wachsende Nachfrage nach digitaler Unterstützung durch pflegende Angehörige.

*B5: „...Menschen mit Behinderung, die noch wesentlich jünger sind (...) – dort können wir ganz klar feststellen, (...) sie sind durchaus technologieaffin – sie nutzen selber Smartphones, Tablets und andere Technologien und fragen explizit danach, ebenso wie Architekten, die Gebäude für Menschen mit Behinderung bauen...“ (#00:35:08-3#)*

Technische Unterstützung wird bereits heute in der Mehrzahl der Fälle durch **pflegende Angehörige** angefragt. Die im Allgemeinen steigende Bereitschaft zur Nutzung digitaler Technik wird demnach auch präsent sein, wenn Menschen, die informelle Pflege heute übernehmen, in der Zukunft selbst einen Pflegebedarf haben.

*B5: „Angehörige, ja. ...2/3 der Technikberatung werden von Angehörigen, häufig pflegenden Angehörigen genutzt. Dort...gibt es schon großes Interesse an...Technologien...“ (#00:37:30-9#)*

Daher sehen viele Befragte vor allem An- und Zugehörige als eine treibende Kraft, die zur zunehmenden Nutzung neuer digitaler Technik bei Menschen im hohen Alter oder Menschen mit Pflegebedarf beitragen wird.

*B19: „...die Treibenden sind ja häufig eher die Angehörigen und weniger die pflegebedürftigen Menschen.“ (#01:19:45-5#)*

Aufgrund der hohen Bereitschaft zur Techniknutzung unter pflegenden Angehörigen der erwachsenen Kindergeneration, die ihre Elterngeneration pflegt, machen einige Befragte auf das große Potenzial präventiver Beratung aufmerksam. So können erwachsene Kinder, die sich für die Anpassung des Wohnraums und die technische Ausstattung der Wohnungen ihrer Eltern mit Pflegebedarf bemühen, für notwendige Maßnahmen in ihren eigenen Wohnungen sensibilisiert werden. Daher plädieren einige Interviewpersonen dazu, Menschen in allen Lebenslagen auf die Möglichkeiten technischer Hilfen aufmerksam zu machen und als Zielgruppe nicht nur die zu beratenden Personen zu betrachten, sondern auch deren Netzwerke, die zum einen mit dem Ziel der Unterstützung und Entlastung, zum anderen im Sinne der eigenen Prävention angesprochen werden können.

*B19: „...und es ist wichtig, solche Sachen [d. h. umfassende Informationen] gerade Angehörigen mitzugeben, weil viele Sachen, die man tut, die sind ja nicht nur für die Betroffenen selber gut, sondern die stützen ja auch die sozialen Netzwerke...“ (#02:03:16-4#)*

### 3.1.6.3 Rechte Ratsuchender

In den Beiträgen der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender finden sich nicht nur Anforderungen, die sie an Technikberatung stellen, sondern ebenfalls Aussagen, die den gesamtgesellschaftlichen Umgang mit neuer digitaler Technik und den Zugang zu ihr betreffen. Innerhalb der Interviews formulieren die Befragten auch spezifische Rechte, die sie im Zusammenhang mit der Entwicklung von Technikberatung als wichtig erachten. Insgesamt lassen sich vier spezifische Kategorien unterscheiden, die auf derartige Rechte hindeuten: Das Recht auf Zugang zu neuer digitaler Technik, das Recht auf Nichtnutzung digitaler Technik, das Recht auf Erwerb digitaler Kompetenzen und das Recht auf Selbstbestimmung. Diese vier Rechte werden im Folgenden vorgestellt und mit ausgewählten Zitaten unterlegt.

#### 3.1.6.3.1 Recht auf Zugang zu digitaler Technik

Hinter dem **Recht auf Zugang zu neuen digitalen Technologien** verbirgt sich die Erwartung, dass angesichts eines umfassenden digitalen Wandels, der auch die Versorgung bei Krankheit und Pflegebedarf betrifft, strukturelle Wege zum Erwerb neuer Technologien bestehen müssen. **Professionelle Technikberatung** als unabhängiges Angebot sowie eine **verlässliche und transparente Refinanzierung** assistiver Technik, die ebenfalls zum Gegenstand der Technikberatung werden muss, bilden aus Sicht der Befragten die Voraussetzungen dafür, dass auch Menschen mit geringem Einkommen und geringer Digitalkompetenz einen Zugang zur Versorgung mit digitaler assistiver Technik erhalten. Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender darf das zögerliche Verhalten bestimmter Personengruppen gegenüber der Nutzung digitaler Technik keinesfalls als pauschale Ablehnung gedeutet werden, sondern als das Ergebnis struktureller Barrieren, wie z. B. fehlende Kaufkraft und fehlende Beratung, die Menschen beim Zugang zur Technik behindern.

*B1: „Damit man den gleichen Zugang hat, damit Technik auch allen Menschen zugänglich ist, die einen Pflegegrad oder...eine Behinderung haben...“ (#00:38:22-7#)*

Eine Offenheit gegenüber der Nutzung technischer Hilfen bestätigen viele Expert\*innen aus der Beratungspraxis, die darauf hinwiesen, dass die Nachfrage nach einer Beratung zu technischen Anwendungen stetig steigt. Ratsuchende sind demnach an den Möglichkeiten technischer Unterstützung zunehmend interessiert, was sich auch in der steigenden Nachfrage von Seiten der Selbsthilfe- und Angehörigengruppen zeigt. Da die Ausstattung privater Haushalte mit assistiver Technik nicht systematisch erhoben wird, liegen dazu zwar keine zuverlässigen Zahlen vor. Aus der Beratungspraxis wird jedoch berichtet, dass unter technischen Hilfen augenblicklich am häufigsten Anwendungen im Lowtech-Bereich, wie etwa Greif- und Aufstehhilfen, nachgefragt werden. Unter den Produkten zur kognitiven Unterstützung lässt sich eine steigende Nachfrage nach Herdüberwachungs- und Herdabschaltssystemen beobachten. Selten ist dagegen noch die Nachfrage nach vernetzten Geräten, die darauf beruhen, Daten zu erheben und sie lokal zu verarbeiten. Handelt es sich um Geräte, die Daten zwecks Verarbeitung weiterleiten, ist die Nachfrage aktuell gering, was aus Sicht der Befragten an dem ungewissen Schutz der Daten liegt.

*B5: „Wenn wir... noch eine Generation weiter gehen, also Systeme, wo Sturzsensoren... Stürze erkennen und dann in ein Szenario einleiten, das sieht man noch... viel weniger. Im Bereich Smart Home gibt es durchaus Interesse. Es ist bei all diesen Technologien sehr hoch, aber der Impuls, ... das in die eigene Lebenswelt... einzufügen... ist relativ gering. Das... ist natürlich auch die Frage der Kosten...“ (#00:32:46-4#)*

Neben dem Datenschutz spielen für viele Ratsuchenden die Kosten eine wichtige Rolle. Angesichts der finanziellen Barrieren fordern die Befragten einen **gleichen, d. h. barrierefreien, inklusiven Zugang zur Technikberatung und zur Technik für alle**.

*B1: „Wichtig ist auch noch zu sagen, dass alle teilhaben müssen und dass der Zugang barrierefrei sein muss.“ (#00:30:06-8#)*

Aus diesem Grund schlagen die Befragten vor, die Refinanzierung oder Kostenübernahme für assistive digitale Technik so zu gestalten, dass alle Menschen einen Zugang zu ihr erhalten. Diese Forderung bedeutet beispielsweise, dass technische Unterstützungssysteme und digitale Ausstattung nicht ausschließlich durch Wohnungsbaugesellschaften oder Kommunen übernommen werden dürfen, z. B. um sich Wettbewerbs- oder Standortvorteile zu verschaffen. Aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender darf nicht der Wohnort entscheidend sein, ob Menschen eine digitale Ausstattung erhalten. Vielmehr bedarf es einer **klaren gesetzlichen Grundlage**, die allen Menschen, die anspruchsberechtigt sind, einen transparenten Weg zur Refinanzierung digitaler assistiver Technik aufzeigt.

### 3.1.6.3.2 Recht auf Nichtnutzung digitaler Technik

Neben dem Recht auf Zugang zu digitaler Technik besteht unter den Befragten ebenfalls Konsens, dass es ein **Recht auf Nichtnutzung digitaler Technik** geben muss. Während sie im Hinblick auf die Nichtnutzung ein solches Recht einvernehmlich einfordern, besteht kein Einvernehmen bezüglich dessen, was dieses Recht konkret umfassen soll und wer die Folgen eines Lebens nach diesem Recht zu tragen hat.

*B8: „Es muss das, was technisch möglich ist und machbar ist, auch Älteren zur Verfügung stehen. Es muss aber auch die Möglichkeit geben zu sagen: Nein, das will ich nicht. Umstritten ist aber dann die Frage, was das für Konsequenzen hat, d. h. müssen dann andere Alternativen zur Verfügung gestellt werden? Ist das auf Dauer leistbar und was ist mit Menschen, die strikt dagegen sind? Müssen sie damit leben, dass sie im Extremfall nicht versorgt werden? (...) Das sind gesellschaftspolitische, ethische Fragen die bisher, ...noch zu wenig diskutiert werden.“ (#00:56:12-2#)*

Im Hinblick auf den Gegenstandsbereich dieses Rechts beziehen sich einige Befragte auf die Nichtnutzung des Internets, die Nichtnutzung digitaler Endgeräte, die Nichtinanspruchnahme bestimmter digitaler Dienste oder die Nichtnutzung digitaler assistiver Technik. Eine tiefgehende Analyse der Aussagen zeigt allerdings, dass sie das Recht auf Nichtnutzung auf zwei unterschiedliche Kontexte bzw. Lebensbereiche beziehen. So verstehen einige Interessensvertreter\*innen Ratsuchender das Recht als die grundsätzliche Freiheit, sich selbstbestimmt gegen die Nutzung digitaler Technik im Alltag zu entscheiden. Vor dem Hintergrund einer umfassenden digitalen Transformation bedeutet dieses Recht jedoch, dass sich Menschen langfristig einer vollständigen Exklusion unterwerfen. Je weiter die Digitalisierung fortschreitet, umso weitreichender wird der Rückbau analoger Strukturen sein. Die Nichtnutzung digitaler Technik führt folglich zu zusätzlichen Kosten, die Betroffene ggf. selbst tragen müssen.

*B19: „Das Recht [auf Nichtnutzung] wird damit einhergehen, ... abgeschnitten zu sein, mehr zu bezahlen... . Aber das Recht kann man Menschen nicht nehmen, auf gar keinen Fall. Die Frage ist allerdings, wenn es...um KI...geht, was passiert dann faktisch...? Der Schutzschirm wird löchriger... . (...) Also, man muss gute Argumente finden, ...Ängste nehmen...Zugänge leicht machen.“ (#01:51:14-9#)*

Handelt es sich um Anwendungen, die den gewöhnlichen Lebensalltag betreffen, sehen die Befragten die Verantwortung für negative Folgen derartiger Entscheidungen bei den Betroffenen selbst. Einen anderen Umgang mit negativen Folgen bewusster Nichtnutzung erwarten sie jedoch in Situationen, in denen Menschen auf Hilfe, Pflege oder bestimmte Formen der Unterstützung angewiesen sind. Dies begründen einige Befragte mit der Beobachtung, dass bestimmte **Technologien in der Pflege als ambivalent** erlebt werden und daher polarisierend wirken.

*B1: „Ich habe auch ein paar Mal versucht, Referate über AAL...zu machen. Man sieht häufig erstaunte Gesichter und es polarisiert sehr: Die Hälfte lehnt es sofort strikt ab und es wird laut im Saal... Dann gibt es einen weiteren Teil, die sich das anhören und denken "Oh, was ist das, das habe ich noch nie gehört"... Und es gibt einen Teil von einem oder zwei Prozent, die so etwas tatsächlich nutzen.“ (#00:54:28-2#)*

Einige Befragte betonen, dass es unter Ratsuchenden keinesfalls einheitliche Präferenzen im Hinblick auf die Nutzung oder Nichtnutzung bestimmter digitaler Technologien gibt. Als Beispiel werden in diesem Zusammenhang häufig robotische Systeme genannt. Während sie von vielen Menschen für den Zweck häuslicher Pflege abgelehnt werden, wird deren Einsatz dagegen von einigen Personen begrüßt. Dazu werden Personen gezählt, die ihre Wohnung als privat betrachten und sie nicht mit „Fremden“, z. B. mit Fachpflegekräften, teilen möchten.

*B8: „Die Frage ist, was ist die Alternative? Und gibt es diese Alternative? (...) Entscheide ich mich für den Technikeinsatz, weil das die bessere Alternative ist oder, ...weil es gar keine Alternative gibt? Wenn es eine menschliche Alternative gibt, dann würde ich...die Freiheit lassen zu sagen "Ich bevorzuge die menschliche Alternative". Aber es gibt auch Personen, die sagen "Ne, mir kommt keine fremde Person ins Haus, mir ist der Roboter lieber. ...mit dem kann ich machen, was ich will. Das kann ich mit einem Menschen nicht.“ (#00:59:55-1#)*

Das Recht auf Nichtnutzung digitaler Technik beziehen die Befragten daher häufig auf öffentlich finanzierte Leistungen, bei denen sie für eine **freie Wahl zwischen menschlicher und technischer Unterstützung** plädieren. Unter einer freien Wahl verstehen die Interessensvertreter\*innen Ratsuchender die Möglichkeit, technische Hilfen in Anspruch nehmen zu können, ohne auf die gewohnte pflegerische Versorgung verzichten zu müssen. Gerade für Menschen in vulnerablen Situationen ist es wichtig, dass sie eine freie Wahl haben und technische Hilfen in Anspruch nehmen können, ohne dass sie negative Konsequenzen, z. B. durch zusätzliche Kosten für pflegerische Leistungen, fürchten müssen. Das Recht auf einen Zugang zu digitaler assistiver Technik sollte demnach nicht dazu missbraucht werden, die pflegerische Versorgung einzuschränken. Vielmehr sollte die Einführung technischer Hilfen ein zusätzliches Element in der Versorgung schaffen, das dort eingesetzt werden kann, wo es zu einer sichtlichen Verbesserung der Gesamtsituation führt.

### 3.1.6.3.3 Recht auf den Erwerb von Digitalkompetenz

Neben dem Recht auf Zugang zu digitaler Technik sowie dem Recht auf deren Nichtnutzung, betonen die Befragten ein weiteres Recht – das **Recht auf den Erwerb von Digitalkompetenz**. Da sich gesellschaftliche Teilhabe zunehmend durch die Teilhabe an Digitalität definiert, fordern sie, dieses Recht vor allem für jene Menschen einlösbar zu machen, die im Rahmen ihrer Biografie keine Möglichkeit der Aneignung digitaler Kompetenzen hatten. Für sie müssen praktische Wege zur Vermittlung dieser Kompetenz geschaffen werden.

*B1: „...ältere Menschen, Menschen mit Behinderung usw. müssten ein Recht auf digitale Kompetenz haben..., z. B. ein Recht auf Schulung... . Wir sprechen heute vom lebenslangen Lernen..., es gibt die UN-Behindertenrechtskonvention, die Pflege-Charta...hier muss auch die Digitalisierung Beachtung finden.“ (#01:10:34-9#)*

Das Recht auf den Erwerb von Digitalkompetenz sollte nicht nur zur praktischen Nutzung digitaler Geräte und Anwendungen befähigen, sondern Menschen ermächtigen, ihre Entscheidungen zur Nutzung oder Nichtnutzung digitaler Technik selbstbestimmt und in aufgeklärter Weise zu treffen. Einen wichtigen Baustein der Kompetenzvermittlung sollte aus Sicht der Befragten der Umgang mit dem Datenschutz bilden. Entsprechende Schulungen oder Informationsmaterialien sollten Menschen befähigen, technische Lösungen zu finden, die der europäischen Datenschutzgrundverordnung entsprechen. In eine Art „Grundlagen-Curriculum“ gehören aus Sicht der Interessensvertreter\*innen Ratsuchender auch Informationen über soziale Medien. Diese Aussagen verdeutlichen, dass es aus der Perspektive Ratsuchender einen großen Bedarf an **Aufklärung gibt**, der über die Aufgaben einer Wohn- und Technikberatung deutlich hinausgeht. Diese Aufklärung ist jedoch relevant, da sie aktuell eines der größten Hindernisse hinsichtlich der Akzeptanz neuer Technologien durch ältere Menschen darstellt. Die Beseitigung dieser Zugangsbarriere würde viele Menschen ermutigen, sich mit der digitalen Welt stärker zu befassen.

*B9: „Es wäre gut, wenn man Technikberatung hätte, die ohne diese amerikanischen Plattformen, ...die eigentlich die digitale Welt beherrschen, auskommt, d. h. wenn man da Strukturen zu Verfügung hätte, die sich nach dem europäischen Datenschutz orientieren... . (...) ...da hätte man einen riesigen Türöffner. Das merke ich...immer in Gesprächen, wenn es um Digitalisierung geht, dazu werde ich häufig gefragt. (#00:40:59-1#)*

### 3.1.6.3.4 Recht auf Selbstbestimmung

Das Recht auf Selbstbestimmung stellt das letzte der vier Rechte dar, die durch Interessensvertreter\*innen Ratsuchender explizit genannt werden. Dabei erwarten Ratsuchende zum einen, dass Technikberatung in Form einer neuen Beratungsleistung **klare Beiträge zur Förderung von Selbstbestimmung und Selbständigkeit** leistet. Dies betrifft auch Technologien, die in der Beratung adressiert werden. Zum anderen sollte das gesamte Angebot der Technikberatung sowie deren Durchführung so gestaltet sein, dass die Autonomie der Ratsuchenden gestärkt wird und deren Bedarfe, Bedürfnisse und Erwartungen vor den Wünschen anderer Personen, wie z. B. nahe An- und Zugehörige, stehen.

*B1: „...und sie [d. h. Technikberatung] soll die Selbstbestimmung und Autonomie der Pflegebedürftigen stärken. Sie soll sie aber auch schützen, ihnen Sicherheit geben und soll Kommunikation erleichtern und muss auch auf jeden Fall transparent sein.“ (#00:32:06-2#)*

Eine Beratung, die sich der Autonomie der Ratsuchenden verpflichtet fühlt, sollte demnach Technologien adressieren, die in der Lage sind, die Selbstbestimmung der Ratsuchenden zu stärken. Sie sollte zudem die konkreten Beiträge der Technik zur Gewährung oder zum Erhalt von Autonomie in der Beratung herausstellen.

Die Achtung der Selbstbestimmung bedeutet ferner, dass Ratsuchende über alle Aspekte ihrer Versorgung frei entscheiden können. Dazu gehört aus Sicht der Befragten die freie Entscheidung zur Inanspruchnahme von Technikberatung, zur Anschaffung von Technik sowie zu den Formen ihrer Nutzung oder Nichtnutzung. Eine Technikberatung, die die Autonomie der Ratsuchenden achtet, besteht darauf, sie in die Beratung auch dann einzubeziehen, wenn bestimmte Erkrankungen, wie etwa eine Demenz, vorliegen. Technikberater\*innen müssen daher über Grundkompetenzen in der Kommunikation mit Menschen mit Demenz verfügen und entsprechende Materialien zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe sie den Gegenstand ihrer Beratung auch gegenüber Menschen mit Demenz erklären können. **Technikberatung sollte grundsätzlich unter Einbeziehung der ratsuchenden Person stattfinden**, selbst dann, wenn sich die betreffende Person an einem Gespräch nicht aktiv beteiligen kann.

*B20: „Also, dass man die Technikberatung zu den Menschen bringen muss und dass natürlich in der eigenen Wohnumgebung stattfinden sollte, unter Einbeziehung der Betroffenen und ihrer ganz konkreten Lebenssituation. So würde ich mir das vorstellen.“ (#00:10:27-6#) (...) „Also, dass es partizipativ erfolgen sollte...“ (#00:15:23-2#)*

Zugleich erwarten die Befragten, dass Ratsuchende nicht nur bei der Anpassung des Wohnraums und der Anschaffung von Technik, sondern auch bei jeglicher **Form ihrer Nutzung selbst entscheiden können**. Dies bedeutet nicht, dass Angehörige oder Pflegekräfte in eine Beratung einbezogen werden dürfen, was bei Angehörigen entscheidend ist, wenn sie im gleichen Haushalt leben und neue Technik ggf. bedienen sollen. Leitend für die Entscheidung soll jedoch die Selbstbestimmung der ratsuchenden Person sein. Werden Familienangehörige in die Beratung einbezogen, besteht u.a. das Risiko, dass sie Einfluss auf die Entscheidung nehmen. Hier fordern Interessensvertreter\*innen Ratsuchender, dieses Risiko bereits zu Beginn der Beratung, z. B. bereits bei der Analyse der Ausgangssituation, zu vermeiden.

*B8: „Das Risiko ist, dass [die Entscheidung] über dem Kopf der betroffenen Person gemacht wird. Dies ist das eine Risiko. Das andere Risiko ist, dass jemand...nicht unbedingt die Unterstützung oder im Negativfall die Kontrolle der Kinder möchte, sondern wirklich selbstständig entscheiden möchte.“ (#00:12:42-7#)*

#### 3.1.6.4 Weiterentwicklung von Technikberatung

Nicht nur Professionelle, sondern auch Interessensvertreter\*innen Ratsuchender sehen Technikberatung als eine Dienstleistung, die einer ständigen (Weiter-)Entwicklung bedarf. Ein Aspekt, den die Befragten in diesem Zusammenhang ansprechen, bezieht sich auf die Beteiligung Ratsuchender an diesem Prozess. Sie wünschen sich, dass Vertreter\*innen verschiedener Zielgruppen Ratsuchender sowohl in die (Weiter-)Entwicklung als auch die Evaluation der Technikberatung einbezogen werden. Als wichtig erachten sie daher die **Schaffung geeigneter Beteiligungsstrukturen** – sowohl für die konzeptionelle Arbeit als auch die Weiterentwicklung der Technikberatung.

*B9: „Was, glaube ich, ganz wichtig wäre, dass man auch speziell für Ihr Projekt, ...mit der Zielgruppe - ...und die ist differenziert – (...) dass man die Menschen fragt, wie das für sie gemacht werden soll. Das würde ich mir richtig wünschen.“ (#00:56:20-8#)*

Im Hinblick auf die weitere Entwicklung der Technikberatung erwarten die Befragten zudem, dass Ratsuchende **in die Bewertung von Technik stärker als bisher einbezogen** werden und es strukturelle Möglichkeiten gibt, die Ergebnisse der Bewertung von Nutzer\*innenfreundlichkeit sichtbar zu machen. Für Ratsuchendenvertreter\*innen ist es zudem wichtig, dass die Auswahl der Produkte, über die in der Technikberatung informiert wird, klaren Nutzer\*innenanforderungen oder -kriterien folgt. Einige schlagen sogar vor, eine Art (**Nutzer-)**Siegel zu entwickeln, an dem die Einhaltung bestimmter Kriterien erkennbar wird.

Schließlich bekräftigen die Vertreter\*innen Ratsuchender – ähnliche wie Professionelle – dass es eines flächendeckenden **Ausbaus der technischen und organisationalen Infrastruktur** bedarf. Während sie unter dem Ausbau der technischen Infrastruktur meist den Zugang zum Internet und zur grundsätzlichen Basisausstattung mit einem Endgerät verstehen, umfasst der Ausbau der organisationalen Struktur die weitere Entwicklung der Beratung, insbesondere mit dem Blick auf das Bundesland Nordrhein-Westfalen.

*B9: „...wichtig ist, dass man eigentlich auch vernünftige Grundlagen hat. Dazu gehört Versorgung mit Glasfasern natürlich, dass man einen vernünftigen performanten PC zu Hause hat. (...) Dies bedeutet, dass man solche Strukturen natürlich auch aufbauen muss und das kostet natürlich zunächst viel Geld... Das muss man aber auch präventiv sehen. ...wir investieren zunächst, haben dann aber auch eine Entlastung. (...) Das meine ich mit der Daseinsvorsorge, dass sich da auch unsere Gesellschaft drum kümmern müsste.“ (#01:09:52-0#)*

Im Hinblick auf den Ausbau der Beratungsstruktur betonen Ratsuchende, dass diese Entwicklung teilhabefördernd sein muss. Es ist wichtig, dass die **infrastrukturellen Voraussetzungen für digitale Teilhabe erfüllt** sind. Dazu gehört vor allem die Schaffung einer grundsätzlichen Basisausstattung, ohne die eine sinnvolle Nutzung bestimmter digitaler Dienste nicht möglich ist. Als zwingend notwendig erachten die Befragten die Zurverfügungstellung der Infrastruktur und Ausstattung spätestens dann, wenn Telematik-Dienste so weit entwickelt sind, dass sie in der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung in der Breite genutzt werden können.

### 3.2 Rahmenbedingungen und Aufgaben von Technikberatung auf institutioneller und gesamtgesellschaftlicher Ebene

Die Beschäftigung mit Anforderungen an Technikberatung verdeutlicht, dass es verschiedenartige Erwartungen an die neue Dienstleistung gibt. Wie aus dem Kapitel 3.1 ersichtlich wird, gehören dazu u.a. fachliche, qualifikatorische, institutionell-organisatorische sowie finanzielle Aspekte. Während sich die bisher geschilderten Anforderungen auf die Beschaffenheit bzw. die unmittelbare Gestaltung von Technikberatung beziehen, ist deren (Weiter-)Entwicklung nicht nur von der erfolgreichen Umsetzung der o.g. Anforderungen abhängig, sondern auch von anderen Faktoren, die als förderliche oder hinderliche Rahmenbedingungen betrachtet werden können. Sie gehören nicht unmittelbar zu den Anforderungen an Technikberatung, sondern bestimmen den Rahmen, in dem sich Technikberatung bewegt und in dem sie sich entfalten kann. Konzeptionell sind diese Aspekte daher einer anderen, d. h. übergeordneten Ebene zuzuordnen.

Ähnlich verhält es sich mit der gesamtgesellschaftlichen Legitimation von Technikberatung, die als ihr ideeller Auftrag verstanden werden kann. Auch wenn sich Technikberatung zuallererst im regionalen bzw. kommunalen Kontext verortet, benötigt sie als öffentlich geförderte Beratungsleistung eine politische Legitimationsbasis, aus der sich ihre Rolle und ihre Aufgabe, die sie gesamtgesellschaftlich wahrnimmt, ergibt. Eine der zentralen Legitimationsgrundlagen von Technikberatung dürfte die Entwicklung neuer assistiver Technologien sein, die in Form konkreter Produkte zur Verfügung stehen und die der Verbesserung der Versorgung einer immer größer werdenden Personengruppe dienen können.

Diese Überlegungen bilden ein weiteres Kernthema der hier vorgestellten Befragung. Die für diese Interviewstudie einbezogenen Expert\*innen befassen sich nicht nur mit förderlichen und hinderlichen Rahmenbedingungen von Technikberatung, deren Ursprünge sie vor allem auf gesellschaftlicher und institutioneller Ebene sehen, sondern gehen auch auf verschiedene Facetten ihrer politischen Legitimation ein. Ferner beschäftigen sie sich mit der gesamtgesellschaftlichen Rolle von Technikberatung und den Erwartungen, die an sie als neue Dienstleistung gestellt werden. In ihrer Summe bestimmen die genannten Faktoren den Handlungsrahmen der Technikberatung, zu dem auch die Potenziale und Risiken künftiger Technologien gehören. Diesen Aspekten sind die nachfolgenden drei Unterkapitel gewidmet.

### 3.2.1 Fördernde und hemmende Faktoren von Technikberatung

Die Beschäftigung mit den Anforderungen an Technikberatung setzt aus Sicht der Expert\*innen die Beachtung fördernder und hemmender Faktoren voraus. Als **fördernde Faktoren** gelten im Rahmen dieses Unterkapitels Aspekte, die einen positiven Einfluss auf die (Weiter-)Entwicklung und die Bedeutung von Technikberatung haben. Als **hemmende Faktoren** werden Aspekte verstanden, die eine (Weiter-)Entwicklung der Technikberatung erschweren bzw. eine Herausforderung für die Tätigkeit von Technikberater\*innen darstellen. Sowohl fördernde als auch hemmende Faktoren sehen die Befragten vor allem auf institutioneller (z. B. finanzielle und organisationale Rahmenbedingungen) und gesamtgesellschaftlicher (z. B. Wandel der Techniknutzung) Ebene. Da die Expert\*innen sehr viele Aspekte eingebracht haben, werden sie in Form von drei thematischen Unterkategorien vorgestellt.

#### 3.2.1.1 Fördernde Faktoren

##### 3.2.1.1.1 Regionale Nähe und Vernetzung

Technikberatung kann aus Sicht der Befragten erfolgreich sein, wenn sie eine örtliche Nähe zu Ratsuchenden aufweist und sie innerhalb regionaler Beratungs- und Kooperationsstrukturen gut vernetzt ist. **Räumliche Nähe** gewährleistet zum einen gute Erreichbarkeit der Beratungsstellen. Zum anderen schafft sie **Vertrauen**, das als Voraussetzung dafür betrachtet wird, dass sich Ratsuchende gegenüber einer neuen Form der Beratung und Unterstützung öffnen.

*B13: „Die wichtigste „Qualifikation“: Sie [d. h. Technikberater\*innen] kommen aus dem gleichen Ort, sprechen die gleiche Sprache, den gleichen Dialekt. Und wenn es türkisch ist, dann müssen sie auch türkisch sprechen. Ich glaube, das ist das Wichtigste: ein Mann bzw. eine Frau von hier. Dann soll sie oder er natürlich Technik gut erklären können und er sollte empathisch sein, zuhören können und ein Vertrauen wecken können, dass die Leute, die da hingehen, demjenigen auch vertrauen, in dem Sinne: „Der will mir nichts verkaufen, sondern der will mir helfen.“ (#02:14:50-8#)*

Räumliche Nähe und eine **gemeinsame Sprache** bilden aus Sicht der Befragten nicht nur eine förderliche Rahmenbedingung für die Zusammenarbeit mit Ratsuchenden, sondern auch mit deren Vermieter\*innen. So berichten einige der Expert\*innen, dass regionale Nähe die Voraussetzung für den Aufbau eines **vertrauensvollen Verhältnisses zu Vermieter\*innen** darstellt. Eine durch Stabilität gekennzeichnete Kooperation führt im besten Fall dazu, dass Vermieter\*innen sich – auch unabhängig von Mieter\*innen – an Wohn- und Technikberatungsstellen wenden und ihre Mieter\*innen über die Möglichkeiten der Beratung informieren.

*B16: „Also ich denke, dass wir in NRW viele Wohnberatungsstellen haben, die kostenlos und neutral beraten, ist sehr wichtig. (...), wenn man...ortsnah Beratungsangebote hat, die auch nach Hause kommen und die...in Ruhe beraten und...alles bearbeiten können. Das wissen...in vielen Fällen auch die Vermieter, die Sozialhilfeträger usw. Das...ist der wirkliche Nutzen.“ (#00:25:05-8#)*

Eine in der Region verankerte und gut vernetzte Beratungsstelle genießt nicht nur den Vorteil der guten Erreichbarkeit, sondern wird in der Regel auch als zuverlässiger und verbindlicher wahrgenommen. Diese Entwicklung bildet wiederum einen förderlichen Rahmen für den Aufbau tragfähiger Kooperationen mit anderen Akteur\*innen. Aus Sicht der Befragten stellen **lokale Versorgungsstrukturen, die durch starke Vernetzungspotenziale gekennzeichnet sind**, eine förderliche Bedingung für die Weiterentwicklung der Technikberatung dar, insbesondere dann, wenn sie ihre Kooperationen und ihre Öffentlichkeitsarbeit bis in die Quartiers-ebene hinein aufbauen können.

*B16: „Also, wir haben in unserer Stadt das große Glück, dass wir in jedem Stadtbezirk Seniorenbüros haben, die Netzwerkarbeit...aufrechterhalten. Da sind wir...immer dabei, d. h. über dieses...Netzwerk bekommen wir noch mehr Anfragen zu Beratungen und Informationsarbeit. Wir haben... immer schon sehr viele Kontakte gehabt, aber dadurch ist es eben auch nochmal ein Stück intensiver geworden.“ (#01:04:03-5#)*

Regionale Vernetzung schafft nicht nur die Möglichkeit einer **erweiterten Öffentlichkeitsarbeit** und eines guten Zugangs zu Ratsuchenden, sondern bildet zugleich eine gute Grundlage für gemeinsame Weiterentwicklung vor Ort. Diese kann allerdings nur dann gelingen, wenn Beratungsstrukturen nachhaltig sind und Kooperationen auf stabiler Basis aufgebaut werden können. Neue Beratungsangebote sind dabei auf zuverlässige Netzwerkstrukturen besonders stark angewiesen. Die Mitwirkung an der regionalen Vernetzung sollte demnach zu den Aufgaben jeder Technikberatungsstelle gehören.

*B5: „Eines der wichtigsten Katalysatoren waren...Netzwerke...im Fachbereich, sei es zum Thema Demenz, sei es zum Thema Pflege – bis auf Quartiersebene. (...) Wir haben das [Thema Technik] ...in die Netzwerke gebracht, wo...die Vernetzung vor Ort schon da war. Diese konnten wir...sofort nutzen.“ (#00:09:57-1#)*

Da die Ergebnisse der Arbeit einer Beratungsstelle selten kurzfristig, sondern in der Regel erst nach mehreren Jahren sichtbar sind, bedarf es für die Aufbauphase einer **klaren Unterstützung der Technikberatung in der Kommune** inkl. ihrer strukturellen Einbindung. Die Expert\*innen heben hervor, dass der Mehrwert, der von einer Technikberatung erwartet wird, in der Kommune klar definiert und kommuniziert werden muss. Eine Beratungsstelle sollte zudem eine organisationale Einbindung haben, in der sie den erwarteten Nutzen generieren kann. Darüber hinaus ist es wichtig, günstige Rahmenbedingungen für die fachliche Qualifizierung der Beschäftigten und für die Weiterentwicklung von Kooperationspartner\*innen zu schaffen, die zu den Stakeholdern einer Technikberatungsstelle gehören.

*B5: „...würde ich sagen, beim Thema Technikberatung...Mehrwerte aufzeigen und Strukturen aufbauen, d. h. in der Kommune nicht nur sagen: „Wir bauen jetzt hier mal was auf“, sondern sich wirklich langfristig überlegen, an welche Strukturen eine Technikberatung anzudocken wäre, so dass sie sich...stetig weiterentwickeln kann, also nicht nur die Organisationsebene, sondern auch...die Mitarbeiter beachten... . (...) Ich glaube, das ist...schon eine wichtige Aufgabe...im Rahmen von Daseinsvorsorge... . Und wenn sie es nicht selbst bedienen, schauen, wo es Strukturen gibt, ...wo man das Themenfeld andocken kann, das andere Träger übernehmen.“ (#00:44:30-8#)*

Regionale Nähe und Vernetzung setzen ein **flächendeckendes Angebot** der Technikberatung voraus. Eine lückenhafte Versorgungsstruktur erschwert dagegen nicht nur den Aufbau verlässlicher Kooperationen, sondern führt bei den Berater\*innen zu Loyalitätskonflikten, etwa wenn sie Anfragen von Bürger\*innen anderer Kommunen aufgrund der anteiligen kommunalen Refinanzierung verweigern müssen. Der Aufbau lokaler und auf Vertrauen beruhender Netzwerkstrukturen braucht Nachhaltigkeit, die wiederum auf eine **klare Finanzierungsbasis** angewiesen ist. Eine gesicherte Finanzierung gilt aus Sicht der Befragten daher als eine zentrale Rahmenbedingung der Technikberatung, die in der nachfolgenden Unterkategorie genauer erläutert wird.

### 3.2.1.1.2 Gesicherte Finanzierung und Professionalität der Beratung

Wie oben bereits dargestellt, gehört zu den förderlichen Faktoren ebenfalls eine **nachhaltig gesicherte Finanzierung der Wohn- und Technikberatung**. Sie bildet die Voraussetzung für den Aufbau vertrauensvoller flächendeckender Beratungs- und Kooperationsstrukturen und stellt die Prädisposition für fokussiertes Arbeiten dar. Eine Beratungsstelle kann ihre genuine Aufgabe der Beratung nur dann effizient wahrnehmen, wenn sie von ständigen Bemühungen um die Sicherung ihrer Finanzierungsgrundlage im Sinne einer zusätzlichen Tätigkeit (z. B. durch Antragstellung, Suche nach Fördermittelgebern) befreit wird.

*B16: „...wir haben auf dem Weg zu dieser Finanzierung jede Menge Durststrecken erlebt, weil es...zwischen durch unklar war, ob es eine Finanzierung gibt. Und wenn ja, wie sieht sie aus? Oder, dass wir eine teilweise Finanzierung hatten und den Rest irgendwie anders erwirtschaften mussten. Und das bindet jedes Mal...viel Zeit und Energie und Kraft. (...) Wenn man sich neben der vielen Arbeit noch mit der Absicherung der Arbeit beschäftigen muss, (...) das ist schon sehr hinderlich.“ (#00:30:59-1#)*

Die fehlende Nachhaltigkeit der Finanzierung der Technikberatung belastet selbst jene Beratungsstellen, die über eine mittelfristige Förderperspektive verfügen. Das Ausbleiben stabiler Finanzierungsaussichten beeinträchtigt die langfristige Planbarkeit der Tätigkeit, die Entwicklung neuer Projekte und Kooperationen und den Aufbau neuer Strukturen, die nur für jenen Zeitrahmen gestaltet werden können, der aus finanzieller Sicht als gesichert gilt.

*B5: „...und natürlich die Frage, wie kann man sowas...refinanzieren. Das ist auch eine der Herausforderungen, die immer noch besteht. ...refinanziert man das [Technikberatungsangebot] im Rahmen von Sozialgesetzgebung, wie eine Pflegeberatung – es ist noch nicht...definiert. Das ist natürlich auch so eine Herausforderung, die man in der Beratung merkt.“ (#00:20:29-0#)*

Eine nachhaltig gesicherte Finanzierung der Beratung führt auch zur **Verstetigung und Weiterentwicklung bestehender Fachkompetenz**, z. B. weil sich Berater\*innen umfassender qualifizieren und ihre Tätigkeit in einer Beratungsstelle langfristig planen können. Dadurch kommt es zur Kumulation von Erfahrungswissen, das an andere Berater\*innen oder Netzwerkpartner\*innen weitergegeben werden kann. Geringe Fluktuation fördert zudem die Stabilität

regionaler Netzwerke, die für ein effizientes Arbeiten notwendig sind. Durch eine nachhaltige Finanzierung können Wohn- und Technikberatungsstellen auch erst ein **hohes Niveau der Professionalität** entwickeln, das aus Sicht der Expert\*innen als ein wesentlicher Faktor der Qualität der Beratung gilt.

*B16: „Oder man verlässt sich auf Ehrenamtliche – da halte ich überhaupt nichts von, denn es ist ein sehr verantwortungsvoller Job, den wir machen, der sehr arbeitsintensiv ist. (...) Sie müssen es machen können, im Sinne der Ratsuchenden und auch der Allgemeinheit.“ (#00:26:12-4#)*

Da der Qualifikationsbedarf, d. h. der begleitende Erwerb zusätzlicher weiterführender Qualifikation bei Technikberater\*innen vergleichsweise hoch ist, bildet die **Gewinnung geeigneter Berater\*innen und deren angemessene Qualifizierung** eine besondere Herausforderung für Kommunen. Umso bedeutsamer ist es, ein derartiges Beratungsangebot so auszurichten, dass es eine langfristige Entwicklungsperspektive hat.

*B5: „...es ist häufig auch eine Herausforderung, in der Organisation eine geeignete Person zu finden, die Person muss geeignet, sie muss kompetent sein.“ (#00:24:41-9#)*

Aus Sicht der Expert\*innen setzt professionelle Beratungskompetenz **eine hauptamtliche Beratung** voraus. Berater\*innen benötigen nicht nur Fachwissen, das dem aktuellen Stand der Technikentwicklung entspricht, sondern auch entsprechende Fähigkeiten, in Konfliktsituationen vermitteln zu können. Der dafür als notwendig erachtete Kompetenzaufbau ist nur möglich, wenn Wohn- und Technikberatung mit professionellem Anspruch durchgeführt wird und Berater\*innen die Verantwortung für die Ergebnisse ihres Beratungshandelns tragen können. Insbesondere dort, wo ein hohes Niveau fachlichen Wissens und eine besondere Kompetenz zur Gestaltung der Kommunikation zwischen Ratsuchenden, Angehörigen, Vermieter\*innen, Handwerker\*innen und Vertreter\*innen der Kostenträger erforderlich wird, gelten hauptamtlich tätige und erfahrene Fachkräfte als unverzichtbar.

### 3.2.1.1.3 Wandel der Nachfrage und Nutzung digitaler Technik

Zu den fördernden Faktoren der Technikberatung gehört aus Sicht der Expert\*innen ebenfalls die zunehmende Nutzung digitaler Technik, die sich ebenfalls in der steigenden Nachfrage nach assistiver und Smart-Home-Technik bemerkbar macht. Als eine für die Technikberatung förderliche Entwicklung betrachten die Befragten das veränderte Nutzungsverhalten in der **Gruppe der sog. „jungen Alten“, die eine Trendsetter-Rolle** für assistive digitale Technologien einnehmen können. Ein besonders wichtiges Kriterium für diese Personengruppe bildet der nichtstigmatisierende Charakter assistiver Technologien, d. h. dass entsprechende Produkte nicht mit Gebrechlichkeit oder Krankheit assoziiert werden. Aus Sicht vieler Expert\*innen sollte Technikberatung diese Personengruppe mit präventiver Beratung ansprechen, den Hauptnutzen digitaler Technik allerdings nicht in der Assistenz-, sondern der Komfortfunktion adressieren.

*B13: „Ich kann mir...vorstellen, ...dass die Silver-Liner...die Gesellschaft prägen [werden]. (...) Ich denke, Themen wie Komfort, sind...Themen der Zukunft.... (...) Die gesunden Alten, die werden Smart-Home vorantreiben.“ (#00:20:26-3# - #00:20:55-1#)*

Aus Sicht vieler Expert\*innen ist es daher wichtig, die strategische Weiterentwicklung der Technikberatung, insbesondere ihre Öffentlichkeitsarbeit, so zu gestalten, dass negative Bilder vom Alter, Pflegebedarf, Behinderung oder Demenz vermieden werden. Als förderlich gilt

dagegen das Herausstellen von Möglichkeiten assistiver Technik zur Förderung von Autonomie, Unabhängigkeit und Teilhabe.

Als zentral für das letztgenannte Ziel – die Förderung von Teilhabe – gilt aus Sicht der Befragten die Kommunikation, die durch den digitalen Wandel eine fundamentale Veränderung erfahren hat. Die immer stärker voranschreitende Verlagerung der Kommunikation in den digitalen Raum bildet vor allem für ältere Menschen ein starkes Motiv zum Erwerb digitaler Kompetenzen. Die besondere Dynamik und damit Bereitschaft zur Nutzung digitaler Endgeräte betrifft auch die Gestaltung von Kommunikation in intergenerativen Beziehungen. Die **allgegenwärtige Nutzung digitaler Informations- und Kommunikationstechnik** durch Angehörige jüngerer Generationen bildet häufig einen wichtigen Anlass für Angehörige der Großelterngeneration, entsprechende Geräte anzuschaffen und neue Kompetenzen im Umgang mit ihnen zu erwerben

*B12: „Ein...praktischer Katalysator ist die Veränderung der Kommunikationsgewohnheiten in den nachfolgenden Generationen. Ja, also die Verwendung von Messenger-Diensten, die internetgebunden sind, die meistens...über das Smartphone abgewickelt werden, das sind im Moment die absoluten Treiber.“ (#01:02:42-3#)*

Anhand dieser beiden Beispiele verdeutlichen die Expert\*innen, dass sich die Nachfrage nach assistiver digitaler Technik in der nahen Zukunft weiterhin verändern kann. Die Allgegenwärtigkeit digitaler Kommunikation führt wiederum dazu, dass sich bisherige Nicht-Nutzer\*innen digitaler Technik um die Aneignung entsprechender Kompetenzen bemühen. Sollte es gelingen, technische Assistenz zu entstigmatisieren, dürfte das Nachfrageverhalten gerade unter älteren Menschen zunehmen und dazu führen, dass auch Technikberatung deutlich stärker nachgefragt wird.

#### 3.2.1.1.4 Eingang innovativer Technik in den Markt

Einen weiteren fördernden Faktor der Technikberatung stellt das **Eindringen innovativer Technologien in Form neuer intelligenter Produkte in den Markt**. Zu diesen Technologien gehören vor allem Robotik und Künstliche Intelligenz. Aus Sicht der Expert\*innen werden sie zu Treibern künftiger Technikentwicklung, bei der die Notwendigkeit von Technikberatung steigen wird. Vor allem der Künstlichen Intelligenz werden große Potenziale für innovative Produkte zugeschrieben, so dass einige Befragte sie als jene Technologie betrachten, die die Zukunft der Digitalisierung stark bestimmen wird.

*B13: „Das Thema KI ist gekommen, um zu bleiben...weil KI einfach unwahrscheinlich mächtig ist, da wird einiges kommen.“ (#00:20:55-1#)*

Eine Technologie, die die häusliche Versorgung allerdings schon kurzfristig prägen dürfte, ist Robotik. Einige Expert\*innen machen darauf aufmerksam, dass sich der Markt für Robotik durch fallende Preise der Geräte dynamisch weiterentwickeln wird. Durch Importe aus anderen Ländern, wie etwa aus China, könnte es zudem zu einem Preiskampf kommen, der dazu führen wird, dass der Erwerb eines Roboters für immer mehr Menschen eine geringere finanzielle Barriere darstellen wird.

*B13: „Roboter, wie... [Markenname], gehen mit einem KampfpPreis von 3.500 Euro auf den Markt. Das Ding fährt, das Ding kommuniziert, das Ding erkennt Stürze, das Ding ist sogar quasi wie ein Freund... Für den Preis ist es schon eine Liga, in der sich viele Menschen das Ding kaufen könnten. Chinesische*

*Roboter werden noch aggressiver am Markt verbreitet... (...) Der Preiskampf dort hat begonnen und wird auch Einzug finden. Ich glaube nicht an den einen Roboter, der alles kann, aber ich glaube an Robotersysteme, die speziell verschiedenen Dinge machen können. Der eine kann gut kommunizieren, der andere kann gut tragen und der dritte kann vielleicht gut kochen. Also ich glaube, das Thema Robotik kommt in den Markt.“ (#00:23:07-0#)*

Der technologische Wandel dürfte durch intelligente Geräte dazu führen, dass Menschen neue Technologien akzeptieren, wenn sie mehr Unabhängigkeit und Selbständigkeit ermöglichen. Je nutzer\*innenfreundlicher sie werden, umso stärker dürften Menschen ohne ausgeprägte Digitalkompetenz dazu bereit sein, sie zu nutzen. Aus Sicht vieler Expert\*innen stellt in der aktuellen Situation der lückenhafte Datenschutz vieler intelligenter Anwendungen, zu denen u.a. Sprachassistenten gehören, eine zentrale Anschaffungs- und Nutzungsbarriere dar. Der Wandel, der mit Robotik und Künstlicher Intelligenz eingeläutet wird, dürfte aus Sicht der Befragten vor allem dann zur verstärkten Nutzung assistiver Technik führen, wenn neue Produkte datenschutzkonform arbeiten. Trotz steigender Nutzer\*innenfreundlichkeit neuer Produkte stellen deren Grundtechnologien, wie Robotik und Künstliche Intelligenz, äußerst komplexe Technologien dar, die für Ratsuchende auch in der Zukunft „erklärungsbedürftig“ bleiben, so dass sie auch die Technikberatung thematisch prägen dürften.

### 3.2.1.2 Hemmende Faktoren

#### 3.2.1.2.1 Finanzielle und organisationale Rahmenbedingungen der Technikberatung

##### 3.2.1.2.1.1 Fehlende Nachhaltigkeit der Finanzierung von Technikberatung

Aus Sicht der Expert\*innen stellt eine gesicherte Finanzierungsgrundlage einen entscheidenden fördernden Faktor der Technikberatung dar. Ihr Fehlen bildet dagegen ein besonderes Hindernis für Technikberatung, das nicht nur deren Existenz, sondern auch deren fachliche sowie organisationale Weiterentwicklung gefährdet. Eine fehlende oder lückenhafte Finanzierung führt dazu, dass Beratungsstellen ihre Tätigkeit aus Projektmitteln, aus Beiträgen der Ratsuchenden oder aus Spenden bestreiten müssen. Dadurch, dass Wohn- und Technikberatung nach wie vor als freiwillige Leistungen der Kommunen gelten, sehen sich Berater\*innen häufig in ihrem Engagement behindert. Investitionen in Kompetenzentwicklung, in den Aufbau von Netzwerkstrukturen und andere Aktivitäten, die einen Nutzen erst mittel- bis langfristig generieren – erscheinen aus dieser Sicht als wenig rentabel. Die Expert\*innen fordern daher, dass die Finanzierung der Wohn- und Technikberatung eine gesetzliche Verankerung findet, die bundesweit anwendbar ist.

*B18: „...ich würde es...für gut befinden, wenn man hier eine allgemeine Finanzierungsregelung... hätte, in der dieses Instrumentarium [d. h. Wohn- und Technikberatung] aufgenommen werden würde. (...) Es ist zu befürworten..., dass man das auch in anderen Bundesländern hat.“ (#00:07:21-9#)*

##### 3.2.1.2.1.2 Strukturelle Einbettung der Technikberatung

Neben einer fehlenden oder unvollständigen Finanzierungsgrundlage stellen bestimmte Formen der organisationalen Einbettung der Technikberatung ein Hindernis dar. Als kritisch gilt die strukturelle Einbindung der Technikberatung dann, wenn es zur Vermengung verschiedener Beratungsaufträge kommt. Besonders nachteilig ist die Verbindung von verpflichtender und freiwilliger Beratung bei knappen Personalkapazitäten, was dazu führt, dass der als freiwillig geltender Teil der Beratungsaufgaben nicht sachgerecht durchgeführt werden kann.

*B16: „Wir haben auch Pflege- und Wohnberatungsstellen. Pflegeberatung ist Pflichtleistung, Wohnberatung ist freiwillige Leistung. (...) Man hat grundsätzlich viel zu tun. (...) Es sind zwei Bereiche, die jeder für sich viel Arbeit machen, die man jedoch nicht durchmischen sollte. Gibt es sehr viele Anfragen...hat die Pflegeberatung Vorrang, ...was dann...herunterfallen wird, ist...die Wohnberatung.“ (#00:36:06-4#)*

Diese Überlegungen der Expert\*innen verdeutlichen, dass die Einrichtung einer Wohn- und Technikberatung im Kontext einer Kommune sorgfältig geplant werden muss. Dies betrifft sowohl den Umfang ihrer Tätigkeit, ihre organisationale Einbindung als auch deren Aufgabenschwerpunkte, die sich in einem ganzheitlichen Profil sinnvoll ergänzen und nicht behindern sollten. Nicht zuletzt spielt die Finanzierung der Wohn- und Technikberatung eine entscheidende Rolle dafür, ob es gelingt, gefestigte Kooperationsstrukturen zu schaffen und sie so auszurichten, dass sie sich professionell weiterentwickeln kann.

### 3.2.1.2.2 Unklare Refinanzierung assistiver digitaler Technik und ihrer Folgekosten

Eine besondere Barriere bei der Institutionalisierung und Weiterentwicklung von Technikberatung sehen die Expert\*innen mehrheitlich in der **lückenhaften, unklaren sowie erschwerten Refinanzierung assistiver digitaler Technik**. Die fehlende finanzielle Unterstützung beim Erwerb neuer Technik stellt vor allem für Menschen mit geringen Einkommen eine klare Anschaffungsbarriere dar.

*B12: „Das, was wir in der Beratung praktisch erleben, ist, dass die Leute auch, sobald es nicht so zu sagen „auf Rezept“ erhältlich ist oder die Pflegekasse etwas nicht subventioniert, dass es dort eine Anschaffungsbarriere gibt, d. h. dass auch als sinnvoll erachtete Dinge nicht angeschafft werden, wenn mir kein Geld zur Verfügung steht.“ (#01:08:48-3#)*

Die Expert\*innen bemängeln vor allem die **stark eingegrenzten Möglichkeiten für die Übernahme der Kosten** durch die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung. In der aktuellen Situation bilden sie keine geeignete Grundlage dafür, dass Kosten für assistive Technik im Sinne einer Regelleistung übernommen oder bezuschusst werden können. Für Ratsuchende bedeutet dies, dass sie sich von der Anschaffung digitaler Assistenztechnik distanzieren, da sie diese Form der Unterstützung als voraussetzungsvoll und zugleich als wenig zuverlässig erleben.

*B20: „...das einzige, wo man im Moment von einer regelhaften Refinanzierung sprechen kann, sind die Hausnotrufsysteme, die eine entsprechende Registrierung im Hilfsmittelverzeichnis haben. Die Pflegekassen...bewilligen sie, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen. Aber auch die Voraussetzungen sind...recht restriktiv, d. h. wenn eine Pflegeperson in erreichbarer Nähe lebt, ... wird es...erstmal abgelehnt. (...) Die Situation ist im Moment sehr unbefriedigend, was die Erstattbarkeit angeht. Dadurch, dass es...wenig Bewegung im Hilfsmittelverzeichnis gibt, ist es weit weg von einer regelhaften Bewilligung. Und bei den Einzelfallprüfungen...tun sich die Pflegekassen extrem schwer.“ (#00:44:44-5#)*

Einige Expert\*innen befassen sich ausführlich mit den **Problemfeldern, die im Zusammenhang mit der Refinanzierung digitaler assistiver Technik** für die häusliche Versorgung bestehen. Als ein zentrales Problem wird in diesem Zusammenhang die fehlende Ausdifferenzierung von Zuständigkeiten betrachtet. Für Ratsuchende bedeutet dies, dass Anträge zur Finanzierung von Technik mit langen Bearbeitungszeiten und einem ungewissen Ausgang verbunden sind, was für viele Menschen in akuten Notsituationen keine geeignete Lösung darstellt.

B7: „...wenn ich mir das Thema Finanzierung anschau, ... sehe ich, was Zuständigkeiten angeht, eine mangelhafte Ausdifferenzierung von Zuständigkeiten nach den einzelnen Gesetzesbereichen. (...) SGB V, SGB XI, SGB XII – hier sehe ich eine zu unscharfe Trennung der Themenfelder. (...) Wichtig ist... klare Regelungen zu installieren, die die Nutzung und die Anwendung der Finanzierungsmechanismen keiner Beliebigkeit überantworten, sondern deutlich und klar definiert sind und Auseinandersetzungen in diesen Zuständigkeitsfragen minimieren.“ (#00:40:05-6#-#00:42:27-2#)

Die unklaren Zuständigkeiten in den gesetzlichen Grundlagen wirken sich wiederum nachteilig auf die Bereitschaft verantwortlicher Akteure zur Suche nach konstruktiven Lösungen aus. Zuständige Akteure meiden eher die Schaffung transparenter Entscheidungswege, weil sie eine kaum zu kalkulierende finanzielle Belastung durch die Refinanzierung assistiver digitaler Technik fürchten. Die befragten Expert\*innen entwickeln daher einige Lösungsansätze, die auf dem Weg zur Schaffung transparenter und verbindlicher Refinanzierungsmöglichkeiten beachtet werden können. Einen dieser Vorschläge bildet die transparente Beschreibung der Schnittstellen zwischen dem SGB V und dem SGB XI.

B7: „...zur Vermeidung oder Verringerung von Abgrenzungsfragen in der Zuständigkeit zwischen SGB V und SGB XI würde ich sagen, dass...Schnittstellen...klar beschrieben, klar zugeordnet werden müssen im Hinblick darauf, wohin eine Leistung gehört. (...) Was eine...Betrachtung von SGB V und SGB XI angeht, bin ich der Meinung, ...dass wenn der Pflegekontext da ist – und der ist ja eigentlich relativ gut formuliert auch im Kontext des §40 SGB XI – gehört das in das...SGB XI und da sollten die Leistungen verankert sein.“ (#00:40:05-6#)

Eine klare Definition von Zuständigkeiten wird nicht nur zwischen der Kranken- und Pflegeversicherung gefordert, sondern ebenfalls zwischen der Sozialversicherung und den Kommunen/Landschaftsverbänden. Daher bedarf es einer **transparenten Beschreibung der Schnittstellen zwischen dem SGB V und SGB XI auf der einen Seite sowie dem SGB XII auf der anderen Seite.**

B7: „Die Problematik der Abgrenzung von Leistungen der GKV/ Pflegeversicherung zum SGB-XII-Bereich, also Sozialhilfeträger. Das...ist ein schwieriges Thema, das davon geprägt ist, dass die öffentliche Hand ein Interesse hat, dass ihre Kostenbelastung minimiert und Kosten in Richtung der Sozialversicherungsträger verlagert werden. Das ist eine wichtige gesellschaftliche Thematik, die muss die Politik lösen und aufzeigen, welche Wege Sie dort gehen will.“ (#00:42:27-2#)

Ein weiteres Problemfeld sehen die Expert\*innen in der – sowohl die gesetzliche Krankenversicherung als auch die gesetzliche Pflegeversicherung betreffenden – **Trennung zwischen Alltagstechnik und jener Technik, die bei Krankheit oder Pflegebedarf eingesetzt werden kann.** Die Schaffung von Unterschieden zwischen einer Alltags- und Assistenztechnik entspricht aus Sicht der Befragten nicht der Realität der Technikentwicklung, noch der Nachfrage- und Marktentwicklung, die gerade in der Verbindung der beiden Funktionen als zentraler Treiber der Marktdiffusion von Assistenz- und Smart-Home-Systemen gilt.

B20: „Was ich als ein Problem sehe, ... dass es eine... große Schnittmenge gibt zwischen Gegenständen, die auch im täglichen Leben eingesetzt werden können... Diese Überschneidung hat die Problematik, dass das, was... zu den Notwendigkeiten des alltäglichen Lebens gehört, die GKV und SPV nicht finanziert. Hier sind wir...auf dem Standpunkt..., dass auch allgemeine Gebrauchsgegenstände des täglichen Lebens refinanzierbar sein müssten, wenn man im konkreten Einzelfall einen Nutzen zeigen kann oder wenn dieser Nutzen im konkreten Einzelfall vorausgesetzt werden kann...“ (#00:48:17-7#)

Eine weitere Schwierigkeit ergibt sich aus der **teils ungewissen und nicht ausreichenden Refinanzierung von Folgekosten**, die im Zusammenhang mit der Nutzung bzw. dem laufenden Betrieb technischer Anwendungen entstehen.

*B20: „Darüber hinaus ist das, was an Wartung passieren muss, ...muss...auch von der Pflegekasse mitgetragen werden. Vielleicht müsste man eine Pauschale...dafür einrechnen. (...) oder über Verträge mit dem Lieferanten... - das ist im Hilfsmittelbereich so ähnlich. Das würde ich... auf jeden Fall nicht ausschließlich im Haushalt sehen, ...wenngleich...man da auch über eine Beteiligung reden sollte.“ (#00:55:54-8#)*

Neben den Problemen bei der Abgrenzung zwischen Assistenz- und Alltagstechnik sowie der mangelnden Transparenz im Hinblick auf Zuständigkeiten und Schnittstellen, die dazu führen, dass notwendige Leistungen nicht gewährt oder in Anspruch genommen werden, sehen viele Expert\*innen die zur Verfügung stehenden **Gesamtmittel bzw. Beträge, die zur Refinanzierung zur Verfügung stehen, als zu gering** an.

*B7: „Die Finanzierung...ist...zu wenig ausgeprägt. Ich... bin der Meinung, dass man gerade bei der Thematik der Wohnumfeldverbesserung und der Installation von Technik in das häusliche Umfeld zur Verbesserung der Pflegesituation...auf den §2 Absatz 1 des SGB XI zurückgreifen kann, der besagt, dass Leistungen der Pflegeversicherung...im Wesentlichen dazu dienen, den Verbleib in der Häuslichkeit zu fördern und zu ermöglichen und das selbstbestimmte Leben damit zu unterstützen. Damit haben wir einen guten Ansatz zu sagen, wohnumfeldverbessernde Maßnahmen sind ein wesentlicher Aspekt dieses Grundsatzes. Aber die finanzielle Ausstattung dieses Bereichs ist...mit 4000 Euro viel zu niedrig. Diese...Eingrenzung der Sachleistungsansprüche...ist eigentlich nicht im Sinne der Pflegebedürftigen. ...entweder müssten die Grenzen deutlich nach oben verändert werden oder sogar, wie auch in der Krankenversicherung, wenn...der Bedarf da ist, um Krankheiten zu heilen oder...zu lindern, gibt es dort nirgendwo Kostenbegrenzungen. Man muss sich die Frage stellen, ob das im Kontext des §2 oder überhaupt in der grundsätzlichen Anlage der Pflegeversicherung sinnvoll ist, eine solche Kostenbegrenzung, wie wir sie zurzeit haben, dort zu lassen. Ich...meine, dass das so nicht sinnvoll ist und verändert werden müsste.“ (#00:44:27-7#)*

Schließlich empfinden die meisten Befragten die **rechtlichen Grundlagen als zu komplex und unübersichtlich**. Einige Expert\*innen merken an, dass es selbst für sie schwer ist, sich einen zuverlässigen Überblick über die Refinanzierungsmöglichkeiten assistiver digitaler Technik zu verschaffen. Dies gilt umso mehr für Hersteller und Technikentwickler. Aufgrund der fehlenden Transparenz ist es für viele Technikanbieter unattraktiv, sich auf die Entwicklung von Technik für bestimmte Zielgruppen zu spezialisieren, u.a. auch deshalb, weil sie die Dynamik der gesetzlichen Entwicklung nicht nachvollziehen und langfristig bewerten können.

*B13: „Ich könnte mir vorstellen, dass die Komplexität rausgenommen werden sollte. Ich glaube, dass es einfach den Menschen nicht klar ist, was man...wie fördern lassen könnte. Ich glaube, es ist schwer, das...zu verstehen. (...) das allein ist schon...ein guter Punkt für diese zentralen Anlaufstellen, ...die Sie mit dem Projekt anvisieren.“ (#01:06:18-2#)*

### 3.2.1.2.3 Schneller technologischer Wandel und lückenhafte digitale Infrastruktur

Als eine weitere Herausforderung für Technikberatung betrachten die Expert\*innen den **raschen technologischen Wandel**, der eine stetige Weiterentwicklung von Fachwissen und eine permanente Aktualisierung von Fachkompetenzen erforderlich macht. Für die Beratungs-

praxis bedeutet dies konkret, dass mühsam aufgebautes Erfahrungswissen weniger nachhaltig ist und es zwingend notwendig ist, den Wissensstand hinsichtlich neuer Technologien und Produkte stetig zu aktualisieren.

*B16: „Im nächsten Jahr, in dem ich das Wissen über ein Gerät wieder brauche, hat sich...viele verändert. Dann muss ich...mich wieder informieren. Und wenn ich mir...vorstelle, mit...hochtechnischen Geräten, mit deren Umgang ich mich nicht gut auskenne, muss ich mich noch intensiver kundig machen. (...) Und je seltener man ein bestimmtes Problem lösen muss mit den Ratsuchenden, desto schwieriger ist...jedes Mal...die Recherche. (...) Und manchmal kann ich...gar nicht...einschätzen, ...was davon sinnvoll ist. (...) Das ist schon ein sehr intensives Arbeitsfeld, was man nicht mal ebenso nebenher macht.“ (#00:51:38-0#; #00:52:07-5#)*

Die Reflexion der Folgen eines schnellen technologischen Wandels legt nahe, dass die **begleitende Qualifizierung** im Rahmen der Technikberatung mehr Raum bekommen muss. Dabei ist sie nicht auf die Aktualisierung des Fachwissens hinsichtlich neuer Produkte beschränkt, sondern erfordert ebenfalls die Auseinandersetzung mit dem Nutzen von Neuentwicklungen und ihren zukünftigen Potenzialen.

*B1: „Technik ist ein Thema ..., das sich ständig verändert...und ob es...Nutzen für die Menschen bringt, ist das ...Wichtigste. (...) Man braucht viel Knowhow und muss es ständig aktualisieren. Ich denke, bei der Wohnberatung ist es auch ein bisschen so. Technik ist jedoch viel schnelllebiger und erfindet sich täglich neu. Das ist – finde ich – eine große Herausforderung.“ (#00:28:58-5#)*

Die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung ist daher – so die Expert\*innen – mit einem **Mehraufwand** verbunden, der nicht allein aus einem zusätzlichen Beratungsgegenstand erwächst, sondern auch einer zusätzlichen begleitenden Qualifizierung. Die damit einhergehende Herausforderung besteht aktuell darin, dass der letztgenannte Mehraufwand meist in eigener Verantwortung geleistet werden muss. Da Wohn- und Technikberater\*innen jedoch meist eine Grundqualifikation in sozialen Berufen haben, stellt die Suche nach fundierten Informationen für sie eine besonders aufwändige Aufgabe dar.

*B20: „Das ist wirklich schwierig, weil man ja immer ein Stückchen hinten dran ist... . Wenn man nicht selber Entwickler oder Anwender oder Vermittler von solchen Devices ist, dann hat man immer das Problem, dass man sich das [d. h. Wissen über technische Neuerungen] theoretisch draufschauflern muss und vielleicht durch Testung etc. dann selber kennenlernt. Also, das ist eine generelle Schwierigkeit.“ (#00:22:19-8#)*

Als Barriere erweist sich das Fehlen bundesweit verfügbarer, passgenauer Qualifizierungsangebote für Technikberater\*innen, so dass die Qualifizierung im Rahmen regionaler Strukturen und in Eigenregie entwickelt und umgesetzt werden muss.

Trotz eines raschen technologischen Wandels, den die Befragten in einigen Aspekten als einen hemmenden Faktor in der Beratung sehen, beklagen sie ebenfalls eine **lückenhafte digitale Infrastruktur**, zu der sie vor allem eine schlechte, instabile Internetverbindung, teure Tarife, hohe Stromverbräuche einiger Geräte, aber auch eine Technik zählen, die stark erklärungsbedürftig ist. Viele Ratsuchende verfügen nicht über mobile Endgeräte, die sie für die Einrichtung digitaler Anwendungen benötigen. Zudem fehlt es in vielen Haushalten an finanziellen Möglichkeiten, Endgeräte zu erwerben, während bisher kaum öffentliche Finanzierungsquellen für sie zur Verfügung stehen. Den schnellen technologischen Wandel bewerten

einige Expert\*innen daher als einseitig, da er nur für jene Menschen nützlich ist, die über ein ausreichendes Einkommen und einen zuverlässigen Zugang zur Digitalkompetenz verfügen.

#### 3.2.1.2.4 Erkenntnislücken und geringer Grad vernetzten Wissenstransfers

Neben dem Mehraufwand, der aufgrund der Notwendigkeit eigener Recherchen nach neuen Produkten entsteht, weist das Wissen über neue Entwicklungen und deren Nutzen einen geringen Grad der Institutionalisierung auf. So fehlt es an vollständigen, übersichtlichen und empirisch fundierten Datenbanken oder Portalen, an Zertifizierung sowie an Vernetzung, z. B. zum Zweck des Wissenstransfers. Zudem bestehen **Lücken in der Forschung über die am Markt verfügbaren Produkte**. Als ein Hindernis sehen die Befragten das Fehlen klarer Förderprogramme, deren Ergebnisse in der Beratungspraxis unmittelbar verwertet werden können.

*B20: „...dieses Dilemma mit der Beschleunigung der Technologieentwicklung: Wie kann man das ...stemmen? (...) Das wird man...auf individueller Ebene nicht komplett lösen können. (...) Dafür bräuchte es...Unterstützung (...) ...die damit natürlich die Beraterinnen und Berater von dieser Last auch ein Stück entlastet.“ (#00:27:45-6#)*

Daher plädieren viele Expert\*innen für den **Aufbau systematischer Wissensbestände** über assistive digitale Technologien, damit die Ermittlung neuen Fachwissens nicht den einzelnen Wohn- und Technikberatungsstellen angelastet werden muss. Dafür erwarten sie externe Unterstützung, z. B. durch Förderung von Studien, deren Ergebnisse in leicht zugänglicher Form zur Verfügung gestellt werden. Sie wünschen sich zudem **zusätzliche Förderprogramme mit dem Schwerpunkt auf Integration bzw. Implementierung** vorhandener Technologien in verschiedene Handlungsfelder. Als Hemmnis für Technikberatung erweist sich aus deren Sicht eine **Form der (Forschungs-)Förderung** im Bereich der AAL-Technik, die ihren Schwerpunkt ausschließlich auf innovative Technologien legt und deren nachhaltige Integration in bestehende Anwendungsstrukturen vernachlässigt.

*B13: „Wir haben häufig BMBF-Forschungsanträge geschrieben, die abgelehnt worden sind, weil die Innovationhöhe nicht gut genug war. Wenn wir zu nah am Stand der Technik sind, sagen die Leute: "Wir finanzieren nicht die Entwicklung von Geräten, die eigentlich nur noch Integration oder Implementierung darstellen. Wir wollen eine innovative Lösung sehen, die über den Stand der Technik deutlich hinausgeht.“ (#00:27:28-7#)*

In diesem Zusammenhang kritisieren einige Expert\*innen die einseitig ausgerichtete Forschungsförderung, die durch ihre allein auf technische Innovation ausgerichtete Schwerpunktsetzung dazu führt, dass Themen, die mit der Entwicklung geeigneter Implementierungsstrategien und -maßnahmen verbunden sind, wie z. B. der Finanzierung assistiver Technik, vernachlässigt werden.

*B13: „Fördermaßnahmen steuern uns [d. h. das Feld der Technikentwicklung] auch. Es ist nicht zu verachten, dass wenn wir eine Fördermaßnahme mitgestalten wollen, uns Gedanken machen – z. B. über Virtual Reality..., Mensch-Maschine-Interaktion, Interfaces, User-Experience... . Es ist eine durchaus steuernde Maßnahme. Die Finanzierung von AAL-Technologien aber eher nicht...“ (#00:25:52-9#)*

Zudem mangelt es im Hinblick auf die Bewertung assistiver Technik an bestimmten Formen **externer Begutachtung und Zertifizierung**, z. B. einem Siegel. Diese Lücken führen aus

Sicht der Expert\*innen dazu, dass sich Ratsuchende vielfach reserviert bis ablehnend gegenüber technischer Unterstützung zeigen, selbst dann, wenn sie grundsätzlich bereit sind, sich an deren Finanzierung zu beteiligen.

*B1: „Ganz wichtig ist es auch, dass es zertifizierte Technikleistungen sein müssen, z. B. mit einem... Siegel..., das von...unabhängigen Institutionen oder auch von Technikberatungsstellen vergeben wird...“ (#01:08:50-9#)*

### 3.2.1.2.5 Fehlende Digitalkompetenz bei Professionellen und Ratsuchenden

Zu den Hindernissen der Technikberatung gehören die zum Teil **fehlenden Digitalkompetenzen – sowohl bei Professionellen**, z. B. bei Kooperationspartner\*innen, **als auch bei Ratsuchenden**. Da Möglichkeiten des Erwerbs von Digitalkompetenz nicht flächendeckend vorhanden sind, lehnen viele Personen neue Technologien aus Unkenntnis ab. Fehlende Digitalkompetenzen erschweren nicht nur die Beratung, sondern auch die Nutzung neuer Technik, so dass Ratsuchende, deren Angehörige und die sie unterstützenden Professionellen, z. B. Pflegekräfte oder Assistenzdienste, einer Anleitung bedürfen. Während bei erfolgten Umbaumaßnahmen meist kein großer Lernaufwand notwendig ist (z. B. bei der Nutzung eines Treppenliftes), besteht beim Einsatz vieler digitaler Technologien ein höherer Lernaufwand, der zum Teil um einen Begleit- und Serviceaufwand erweitert werden muss. Die Implementierung assistiver digitaler Technik in private Haushalte steht daher vor besonderen Barrieren, wenn Vermittlungs- und Begleitservices fehlen oder es keine nachhaltigen Lösungen für sie gibt.

*B2: „Mir fällt noch nochmal ein anderes wichtiges Hindernis ein, das Technikberatung erschwert: Der Einsatz von Technik hat oft etwas damit zu tun, dass man sich an Neues gewöhnen muss oder damit umgehen lernen muss. (...) Gerade ältere Klienten...sind nicht unbedingt diejenigen, die...so etwas schnell adaptieren können. Sie...brauchen...Anleitung, ...eigentlich laufende Unterstützung, gerade bei Technik, ...die eine Wartung benötigt. (...) Das gehört...mit in...Technikberatung, damit sie [d. h. Betroffene] ...jederzeit...Hilfe in Anspruch nehmen können und sie nicht allein mit ihrem Problem...in der Wohnung stehen.“ (#00:14:31-8#)*

Fehlende Digitalkompetenz und fehlendes Wissen über die Einsatzmöglichkeiten digitaler assistiver Technik beruht zum Teil auf einem **Verständnis von Sorge und Pflege** als einer genuin menschlichen Hilfeleistung. Viele Professionelle, insbesondere im Bereich der Pflege, haben die Entscheidung für die Wahl ihres Berufes anhand dieser Prämisse getroffen. Der Ersatz ihrer Tätigkeit durch technische Assistenz gleicht aus Sicht vieler Fachkräfte einer De-Professionalisierung und Entwertung ihrer Arbeit. Da die Einführung neuer Technologien in die Versorgung zugleich mit dem Risiko einer Qualitätsminderung assoziiert wird, lehnen einige Beschäftigte aus pflegerischen und sozialen Berufen zugleich die Auseinandersetzung mit digitaler Technik ab. Die Expert\*innen betonen zudem, dass unter knappen Zeitressourcen für die Pflege und Betreuung ein geeigneter Rahmen fehlt, um den reflektierten Umgang mit technischen Hilfen zu erlernen.

*B17: „...es sind nicht nur die älteren Mitarbeitenden, sondern auch die jüngeren. Weil es...Menschen sind, die diesen Beruf ergriffen haben, weil sie gerade mit Technik nicht so viel am Hut haben... . (...) Also, man muss wissen, dass man unterschiedliche Akteure hat. (...) Wir haben...Menschen, die technikaffin sind, und wir haben Menschen, die technikfeindlich sind. (...) Und man muss schauen, dass man für beide Gruppen eine Möglichkeit findet, ihnen den Nutzen der Technik darzustellen.“ (#00:39:48-2# - #00:43:35-7#)*

Fehlende Digitalkompetenz in Verbindung mit Technikskepsis stellen aus Sicht der Befragten eine Barriere für Technikberatung dar, da Berater\*innen bestehende Kompetenzlücken – auch bei Kooperationspartner\*innen – nicht kompensieren können. Daher weisen die Expert\*innen an vielen Stellen darauf hin, dass es einer umfassenden Kompetenzvermittlung im Bereich des Umgangs mit digitaler assistiver Technik bedarf, die nicht nur Ratsuchende, sondern auch Professionelle, z. B. aus Pflegeberufen, adressiert.

### 3.2.1.2.6 Allgemeine Technikskepsis und fehlende Technikakzeptanz

Wie oben bereits dargestellt, wird **eine allgemeine Technikskepsis und fehlende Technikakzeptanz** als Hindernis für die Durchführung und Weiterentwicklung von Technikberatung betrachtet. Eine pauschale technik-skeptische Haltung nehmen die Befragten bei einigen Professionellen wahr, die in der Sozialberatung – auch der Wohnberatung – tätig sind. Die negative Bewertung digitaler Technik wirkt sich wiederum erschwerend auf den Erwerb von Digitalkompetenz aus. Aus Sicht einiger Expert\*innen beeinträchtigt sie insbesondere die Bereitschaft zur differenzierten Auseinandersetzung mit Vor- und Nachteilen digitaler assistiver Technik.

*B2: „Und da kommt natürlich auch dazu, dass bei Sozialpädagogen...da spielt teilweise auch das immer noch verbreitete Vorurteil eine Rolle: Technik ersetzt menschliche Hilfe, Zuwendung, Kommunikation und das ist moralisch...nicht gewollt. (...) Diese Haltungen gibt es nach wie vor bei nicht wenigen.“ (#00:09:24-7#)*

Eine **ablehnende Haltung gegenüber neuen Technologien** sehen die Expert\*innen ebenfalls unter Ratsuchenden bzw. potenziellen Techniknutzer\*innen. Die Ursachen einer solchen Haltung sind jedoch vielschichtig und aus Sicht der Befragten zum Teil dadurch bedingt, dass sich Ratsuchende durch Assistenztechnologien stigmatisiert fühlen.

*B13: „Es besteht eine Vielzahl von Barrieren auf Seiten der Nutzer: „...ich bin doch nicht alt, ich brauche sowas nicht, ich verstehe das nicht, das ist mir zu teuer, die Geräte funktionieren nicht miteinander...“. Viele Menschen wollen nicht zugeben, dass sie alt sind. Das Thema Stigmatisierung ist bei der Ablehnung von Technik...größer als wir uns wirklich zugestehen. (...) Darum muss die Technik unsichtbar werden.“ (#00:44:50-7#)*

Eine pauschale, durch Skepsis bis hin zur Ablehnung gekennzeichnete Haltung gegenüber digitalen Technologien nehmen die Expert\*innen zudem auch in der Gesamtbevölkerung wahr. Die Ablehnung neuer technischer Anwendungen spiegelt aus ihrer Sicht ein Bild digitaler Technik wider, die als unkontrollierbar, undurchsichtig und wenig vertrauenswürdig gilt. Das **geringe Vertrauen in digitale Technologien** resultiert aus Sicht einiger Befragter aus fehlendem technischem Verständnis digitaler Anwendungen, die in der Öffentlichkeit häufig mit dem Risiko des Missbrauchs, z. B. von persönlichen Daten, assoziiert werden. Einige Interviewpartner\*innen nehmen die Technikskepsis und Angst vor Neuerungen als innovationshemmend wahr, was gesamtgesellschaftlich dazu führt, dass technischer Fortschritt jene Menschen kaum erreicht, die von technischer Unterstützung besonders profitieren könnten.

*B13: „...Technikskepsis der Anwender, eine generelle Ablehnung von allem, was neu ist, ist weit verbreitet. Ich bin sogar verwundert, zum Teil auch enttäuscht, wie groß die Skepsis... ist. (...) Die Technik-Skepsis in der Bevölkerung ist riesig...bis hin zur Technikfeindlichkeit, wo ich wirklich Sorge habe, dass wir den nächsten großen Sprung nicht mehr mitmachen, weil die Menschen Angst haben - ... Angst vor dieser Technik.“ (#00:57:23-9#)*

### 3.2.1.2.7 Neuheitscharakter der Technikberatung

Zu den hemmenden Faktoren gehört aus Sicht der Expert\*innen nicht nur der Neuheitscharakter digitaler Technologien, sondern auch der **Neuheitscharakter der Technikberatung**. Für viele Ratsuchende kann der Neuheitscharakter eine Barriere darstellen, den viele Expert\*innen ebenfalls zu Beginn der Wohnberatung Anfang der 1990er Jahre wahrgenommen haben.

*B15: „Als wir mit Wohnberatung angefangen haben, war das erst auch mal ungewohnt... . Mittlerweile gibt es Wartelisten..., weil jeder weiß, dass die Beratung gut ist und sie ermöglicht den Menschen, möglichst störungsfrei zu Hause wohnen zu können und am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Das könnte bei der Technik auch sein.“ (#00:29:51-7#)*

Auch der **Begriff „Technik“ kann bestimmte Assoziationen wecken**, die aus Sicht der Befragten zum einen als positiv, zum anderen jedoch als negativ wahrgenommen werden können. So vermuten einige Expert\*innen, dass die Erweiterung der Wohnberatung um die Beratung zu neuen und als innovativ wahrgenommenen Technologien Vorteile bieten könnte, da sie das Bild der Beratung, die bisher eher aufgrund von Einschränkungen in Anspruch genommen wird, positiv beeinflussen könnte.

*B2: „Da sehe ich...Potenzial drin, weil Technik etwas Smartes ist und nicht...mit dem Etikett von Behinderung und... Krankheit verbunden wird. ...es ist...pfiffiger. (...) Technik hat den Scharm, dass sie für jüngere, z. B. für Angehörige, früher interessant ist. (...), weil zur Wohnberatung gehen die allermeisten erst dann, wenn sie müssen, d. h. wenn sie...ein Defizit...haben. Und bei Technik – da ist es nochmal anders.“ (#00:38:52-2#)*

Das öffentliche Bild der Wohnberatung kann allerdings für einige Zielgruppen auch eine negative „Färbung“ erhalten, z. B. wenn Ratsuchende keine freie Wahl zwischen verschiedenen Maßnahmen haben oder neue Technologien mit Sorge betrachten, da sie eine zusätzliche Abhängigkeit von ihnen fürchten. Aus Sicht vieler Befragter spielt daher die Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Rolle, die so gestaltet werden muss, dass sie Ratsuchende gut erreichen kann.

*B15: „Man muss das Thema auch medial nach vorne bringen, z. B. über regionale Zeitungen oder örtliche Medien - das Thema...publik machen. Ansonsten glaube ich, dass es wichtig ist, ...Dinge umzusetzen und dann bekommt das auch eine eigene Dynamik. ...Viele haben im Moment noch wenig Berührungspunkte damit, die meisten wissen überhaupt nicht, welche Möglichkeiten es auch technisch gibt. Insofern haben sie nicht das Bestreben danach – „Das will ich jetzt haben!“ (#00:31:59-4#)*

Wichtig ist zudem, dass Wohn- und Technikberatungsstellen **ein klares, von außen sichtbares Profil** entwickeln, das durch Ratsuchende als positiv und unterstützend wahrgenommen wird. Das Profil sollte sich durch Professionalität, Neutralität und Vertrauen auszeichnen. Daher ist ein reflektierter Umgang mit der Frage wichtig, ob der Begriff „Technik“ in die Bezeichnung der jeweiligen Beratungsstelle aufgenommen werden soll. Einige Befragte betonen, dass der Begriff „Technik“ für viele Ratsuchende abstrakt ist und es daher wichtiger wäre, den Kontext, in dem Technikanwendung tätig ist, darzustellen. Darüber hinaus muss Öffentlichkeitsarbeit ihrer Meinung nach aufklärend und informativ gestaltet sein. Als entscheidend gilt ebenfalls, dass sich das Angebot der Wohn- und Technikberatung von den Beratungsangeboten kommerzieller Anbieter oder Hersteller durch Neutralität, einen ganzheitlichen Anspruch und den Verzicht auf jegliches Verkaufsinteresse abgrenzt.

B2: „Der Markt ..., die Anbieter... z .B. Hausnotrufanbieter machen...ihre Werbung, ihr Marketing, ihre Öffentlichkeitsarbeit und die bleiben aber in der Regel bei diesem Thema und lassen alle anderen Themen links und rechts liegen. Wohn- und Technikberatung sollte einfach immer...den Blick auch auf andere Themen haben und zumindest eruieren, ob da auch Beratungsbedarfe sind. Ein klassischer Hausnotrufvertreter, der preist...die Wohltaten seines Produkts an und stellt es den Leuten rein und lässt...die Lastschrift unterschreiben und das ist es dann.“ (#00:55:30-7#)

### 3.2.1.2.8 Strukturelle Kommunikationsbarrieren

Als ein weiteres Hindernis bei der Durchführung und Weiterentwicklung von Technikberatung gelten nach der Darstellung der Expert\*innen strukturelle Kommunikationsbarrieren, die u.a. auf die Trennung zwischen verschiedenen Bereichen zurückgeführt werden. Darüber hinaus kommt es vermehrt zur Zentralisierung von Diensten, die aufgrund räumlicher Entfernung eine Barriere für die persönlichen Kommunikation darstellen. Strukturelle Grenzen und die partielle Abgeschlossenheit verschiedener Funktionsbereiche tangieren nicht nur die Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Kostenträgern. Sie sind auch das Ergebnis sektoraler Trennung zwischen der Technikentwicklung, Technikberatung und der Finanzierung von Technik. Trotz einiger Bemühungen um Vernetzung kommt es aus Sicht der Expert\*innen zu vielfältigen Reibungsverlusten, die als ein Hindernis für die Weiterentwicklung der Technikberatung wahrgenommen werden.

Als einen der Gründe struktureller Kommunikationsprobleme betrachten einige Expert\*innen die **Zusammenlegung von Diensten**, z. B. bei den Pflegekassen, mit dem Ergebnis, dass sowohl Ratsuchende als auch Beratungsstellen keine regionalen Ansprechpartner\*innen haben. Die **räumliche Entfernung** zwischen verschiedenen Akteur\*innen, z. B. zwischen Ratsuchenden und Vermieter\*innen oder Ratsuchenden und Pflegekassen, erschwert meist die Kommunikation und verhindert eine effektive Netzwerkarbeit. Die Zentralisierung von Diensten, verbunden mit der Einrichtung oder Einschaltung eines Call-Centers, geht zudem mit der **Formalisierung von Geschäftsbeziehungen** einher und erschwert häufig die Vermittlung zwischen den beteiligten Akteur\*innen bzw. Parteien.

B16: „Früher hatten die Menschen vor Ort einen Ansprechpartner. ...wenn sie irgendeine Frage hatten ..., dann hatten die Versicherten bei der Pflegekasse eine Ansprechperson mit Namen und sie wussten, dahin kann ich mich wenden... . Mittlerweile sind viele Pflegekassen deutschlandweit unterwegs. (...) Und wenn die Menschen sich...an ihre Pflegekasse wenden, dann landen sie häufig bei einem Call-Center oder bei Personen, die weit weg sind und nichts über die Situation vor Ort wissen. Und diese...digitale Erfassung der Vorgänge funktioniert...an vielen Stellen einfach nicht gut. (...) ...wenn die Ratsuchenden...älter sind, krank sind, vielleicht nicht mehr so flexibel sind, das auch alles nicht gewohnt sind, ...wird das Durchsetzen berechtigter Interessen teilweise sehr, sehr schwer... . Die Hemmschwelle wird immer größer. ...weil die Ratsuchenden...nicht mehr das Gefühl haben, da ist jemand, den sie vertrauensvoll ansprechen können.“ (#00:17:27-1#)

Neben der räumlichen Trennung und Formalisierung von Arbeitsprozessen nehmen die Expert\*innen die **fehlende Kommunikation zwischen verschiedenen Akteur\*innen** als ein Hindernis wahr. Einige von ihnen weisen daher auf die Notwendigkeit einer stärkeren Vernetzung zwischen verschiedenen Sektoren hin, die u.a. dazu führen sollte, technische Produkte für Menschen mit bestimmten Einschränkungen und Menschen mit geringer Digitalkompetenz nutzer\*innenfreundlicher zu gestalten.

B2: „Entwickler, Nutzer und Berater sitzen an drei getrennten Tischen aus meiner Sicht. Da gibt es...zu wenig Kommunikation und Austausch.“ (#00:49:14-8#)

Die **sektorale Trennung** zwischen verschiedenen Bereichen sowie die Trennung zwischen dem Feld der Technikentwicklung und der Lebenswelt der Ratsuchenden, die häufig auch Merkmale einer intergenerativen Trennung aufweist, führt aus Sicht der Expert\*innen zur Entwicklung von Technologien, die in den Alltag Ratsuchender äußerst schwer integrierbar sind. Von einer engeren Kooperation versprechen sie sich vor allem eine Verbesserung der Technologien, sehen allerdings die nachhaltige Organisation derartiger Kooperationsbeziehungen als voraussetzungsvoll an.

B15: „Der Dialog wäre...wichtig. Ich fände es gut, wenn Personen, die Technik entwickeln... z. B. mit der Wohnberatung eine Woche mitgehen und sich anschauen, was die Menschen bewegt, wie viel Offenheit es eigentlich für Technik gibt, wo die Stolperfallen sind, wo Dinge gelöst werden müssen und dann analog dazu auch in die Forschung und Produktion gehen. Es geht aber nicht nur darum, dass Wohnberatung...die Technik mitnimmt, sondern die Technik muss auch das Thema Wohnberatung mitnehmen können. Das muss ein Zusammenspiel sein.“ (#00:33:34-3#)

### 3.2.1.2.9 Lückenhafte Markt- und Vertriebsstrukturen

Einen besonderen Nachteil für die Weiterentwicklung von Technikberatung stellen ebenfalls **fehlende, lückenhafte und undurchsichtige Vertriebsstrukturen für assistive digitale Technik** dar inkl. der fehlenden Bereitschaft und Kompetenz vieler Anbieter, nutzer\*innenorientierte Servicestrukturen aufzubauen. Als typisch für den Markt assistiver digitaler Technik betrachten einige Expert\*innen die Konkurrenz vieler Technikhersteller untereinander sowie eine fehlende Interessensvertretung der Hersteller nach außen, z. B. gegenüber der Politik.

Einige von ihnen heben hervor, dass **der Marktzugang zu assistiver digitaler Technik für Ratsuchende intransparent und hochschwellig** ist, weil sich der Vertrieb von den gewohnten Distributionswegen, z. B. über ein Sanitätshaus oder den Handel, unterscheidet. Viele Hersteller vermarkten ihre Produkte selbst, ohne jedoch einen entsprechenden technischen Service zur Verfügung zu stellen. Der intransparente Zugang zum Markt stellt nicht nur für Ratsuchende, sondern auch für Professionelle eine besondere Barriere für die Anschaffung und die breite Nutzung entsprechender Produkte dar.

B12: „...es ist aber auch ein großes Problem, dass man im landläufigen Handel vor Ort diese Produkte...kaum erhält. Und wenn ich die Produkte nicht erhalte, bekomme ich auch keinen Support. Wer hilft mir, wenn was daneben geht? ...wer hilft mir, wenn ich Hilfe bräuchte? Das sind natürlich ebenfalls wichtige Knackpunkte.“ (#01:17:49-7#9)

Neben dem durch Unvollkommenheit gekennzeichneten Markt für AAL-Produkte gilt auch das **Fehlen von Dienstleistungen**, z. B. für das Erlernen des Umgangs mit neuen Technologien, als besonders nachteilig, ebenso wie **fehlende Kommunikations- und Beratungskompetenzen** der Technikanbieter für den Aufbau nutzer\*innenfreundlicher Beratungsstrukturen. Für die Wohn- und Technikberatung bedeutet dies, dass von ihr häufig die Kompensation der lückenhaften Vertriebsstruktur erwartet wird, die sie allerdings nicht leisten kann.

B13: „Das Problem sind auch Verkäufer, die sie [d. h. Produkte] ...an den Mann bringen müssen. Die können sich ja gar nicht mehr alles merken. (...) Also, auch wenn ich das verstehe, wie soll ich das erklären, dass z. B. die Lichtfarbe irgendwie den Menschen morgens „glücklicher“ macht. ...Du musst erstmal eine Sprache entwickeln, damit das erklärt werden kann. (...) Man muss teilweise für neue

*Technologien eine neue Sprache entwickeln und die muss man natürlich auch...in den Vertrieb einführen...“ (#01:56:11-5#)*

Als eine besondere Herausforderung für die Technikberatung erweist sich ebenfalls die in der Fläche **fehlende Interoperabilität und Anpassbarkeit** vieler digitaler Lösungen. Ein Großteil der Produkte wurde in Form von Einzellösungen entwickelt, so dass sie mit anderen Produkten nicht vernetzt werden können. Kommt es wiederum zu der Bemühung, bestimmte Produkte in ein Netzwerk zu integrieren, stehen sowohl Ratsuchende als auch andere Akteur\*innen, z. B. Vermieter\*innen, vor der Herausforderung, Hersteller zu finden, die integrierbare Lösungen anbieten und eine entsprechende Beratung zur Verfügung stellen. Viele technische Lösungen aus dem Bereich der Haustechnik sind zudem nicht barrierefrei, was zu multiplen Herausforderungen für Vermieter\*innen führt. Einige Expert\*innen bemängeln wiederum das **Fehlen geeigneter Händler und Handwerksbetriebe**, die den Einbau digitaler Produkte übernehmen können. In vielen Betrieben mangelt es außerdem an entsprechender Kompetenz; andere kommen aufgrund hoher Preise nicht in Frage.

*B5: „Genau diese [geeignete] Händler ausfindig zu machen, ...ist nicht so einfach.“ (#00:27:41-4#)*

Schließlich betonen einige Expert\*innen, dass **der Markt der Technikanbieter von AAL-Produkten durch eine hohe Dynamik** und einen schnellen Wandel gekennzeichnet ist. Es entstehen viele Neugründungen, deren Angebote auf einem Markt mit hoher Konkurrenz und unsicherer Weiterentwicklung nur kurze Zeit zur Verfügung stehen. Darüber hinaus konnte sich in diesem Feld **keine Vernetzung und Interessensbündelung** durchsetzen, die in Form einer gemeinsamen Stimme nach außen getragen wird. Hersteller von AAL-Produkten bleiben damit unsichtbar, ihre wirtschaftspolitischen Interessen werden kaum wahrgenommen, was sich auch auf potenzielle Techniknutzer\*innen nachteilig auswirkt.

*B13: „Lobbyismus...wäre mit Sicherheit nötig. Wenn man sich vorstellt, es gäbe einen AAL-Verband, also wirklich einen mächtigen, ähnlich mächtig wie die Automobil-Branche, dann sähe die Welt für ältere Menschen anders aus.“ (#00:29:29-1#)*

Darüber hinaus werden viele neue AAL-Technologien an Hochschulen oder in öffentlich geförderten Forschungseinrichtungen entwickelt, die sich als neutrale Akteure verstehen, d. h. als Stakeholder, die keine wirtschaftlichen Interessen verfolgen. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt in der Forschung und Entwicklung – und nicht in der Weiterführung innovativer Anwendungen zum Produkt. Da es für viele Prototypen an geeigneten Herstellern fehlt, gelangt ein Großteil digitaler Innovationen nicht auf den Markt, was dazu führt, dass potenzielle Nutzer\*innen von ihnen nicht profitieren können.

#### 3.2.1.2.10 Rechtliche Aspekte

Aus Sicht vieler Expert\*innen führen ebenfalls unklare Rechtsverhältnisse dazu, dass sich Ratsuchende von der Nutzung digitaler Lösungen distanzieren. Neben einer intransparenten oder fehlenden Einhaltung des Datenschutzes (vgl. Unterkapitel 3.1.6.2.4.2 „Umgang mit bestimmten Inhalten innerhalb der Beratung“), weisen einige von ihnen auf **Unklarheiten bei Haftungsfragen** hin, die sie als einen hindernden Faktor – nicht nur für Ratsuchende, sondern auch für die Technikberatung – sehen. Aus Sicht der Befragten ist es wichtig, dass Technikberater\*innen Ratsuchende auch in rechtlichen Fragen zuverlässig beraten können. Sind

diese unvollständig geklärt, fehlt es daher auch für Berater\*innen an Möglichkeiten der vollständigen Aufklärung.

*B1: „Gerade im häuslichen Bereich ist es wichtig zu schauen, was ist, wenn etwas passiert. Ich finde, dass gerade Haftungsfragen bei der neuen digitalen Technik oder Digitalisierung von gesundheitlichen IT-Lösungen bei weitem noch nicht geklärt sind. Was ist, wenn etwas passiert mit einer App, wer haftet dann?“ (#01:08:50-9#)*

Eine eindeutige Klärung von Haftungsfragen ist vor allem dann entscheidend, wenn es sich um digitale Anwendungen handelt, deren zuverlässige Funktionsweise besonders wichtig ist, weil von ihr die Gesundheit oder körperliche Unversehrtheit abhängig sind. Daher bedarf es nicht nur der Klärung von Haftungsfragen, sondern auch der **Festlegung eindeutiger Lösungswege für Notfallsituationen**, die etwa dann zur Anwendung kommen, wenn Produkte ihre Funktionen nicht zuverlässig erfüllen.

*B8: „...und rechtlich stellt sich die Frage, wer verantwortlich ist, wenn wirklich etwas schief läuft, beispielsweise wenn ein Monitoringsystem, das meinen Blutdruck oder mein Diabetes überwachen soll und es regelmäßig an eine Zentrale melden soll, aus irgendwelchen Gründen nicht funktioniert. Wer ist dann verantwortlich? (...) etwa, wenn sich dadurch der Gesundheitszustand dramatisch verschlechtert und keine Hilfe kommt...“ (#00:50:21-8#)*

Mit ihren Aussagen zeigen die Expert\*innen viele Beispiele für konkrete Lücken im Haftungsrecht auf. Diese sehen sie sowohl bei digitalen Gesundheitsanwendungen als auch bei anderen Geräten, z. B. Sturzsystemen, bei denen das Risiko besteht, einen Sturz nicht zu erkennen.

*B13: „...oder wenn die Sturzerkennung den Sturz nicht erkannt hat und derjenige, der sie nutzt, ernsthaft verletzt wird oder über Stunden liegt – und es gibt irgendwelche Ansprüche. Wer ist dafür haftbar?“ (#01:13:22-2#)*

Die Unklarheit bei Haftungsfragen hält sowohl Ratsuchende als auch andere Akteure, z. B. Einrichtungen stationärer Pflege, davon ab, entsprechende Produkte einzusetzen. Daher fordern die Befragten die Einführung klarer und verbindlicher Regeln ein, die auch den Umgang mit Notfällen berücksichtigen.

#### 3.2.1.2.11 Hemmnisse für Vermieter\*innen

Zu den Zielgruppen der Wohn- und Technikberatung gehören Ratsuchende, die sich aufgrund akuter Bedarfssituationen oder präventiver Maßnahmen an eine Beratungsstelle wenden. Wohn- und Technikberatungsstellen richten ihr Angebot allerdings auch an andere Akteur\*innen oder an Einrichtungen, die sich über Wohnungsanpassung oder AAL-Technik informieren wollen. Dazu gehören u.a. Vermieter\*innen, die wichtige Ansprechpartner\*innen für die Anpassung von Wohnraum sind. Die flächendeckende Umsetzung von Barrierefreiheit, allerdings auch technischer Ausstattung des Wohnraums, kann ohne Vertreter\*innen der Wohnungswirtschaft kaum gelingen. Technikberater\*innen können diese Zielgruppe allerdings nur dann wirkungsvoll beraten, wenn es Anreize für den Einbau neuer digitaler Technik gibt. Aus Sicht der Expert\*innen bestehen jedoch für Vermieter\*innen vielfältige **Barrieren für den Einbau assistiver digitaler Technik**, die dazu führen, dass eine digitale Ausstattung des Wohnraums kaum vorangetrieben wird.

Zu den Hemmnissen gehört zum einen das Problem, dass assistive digitale Technologien bzw. Einbauten für **derartige Infrastruktur über die Warmmiete bzw. die Betriebskosten nicht refinanzierbar sind**. Bei den anfallenden Kosten müsste es sich daher um eine freiwillige Leistung der Mieter\*innen handeln. Da es jedoch an verbindlichen Standards für entsprechende Einbauten fehlt, sind Vorkehrungen der Vermieter\*innen in der erforderlichen Breite schwer zu etablieren. Zusätzliche Kosten, die eine **Gesamtbelastung von Mieter\*innen** erhöhen, stehen wiederum im Konflikt zur Entwicklung eines bezahlbaren Wohnraums, daher sehen sich vor allem kommunale Unternehmen nicht in der Lage, die Ausstattung mit digitaler Technik zu forcieren. Mieter\*innen fragen wiederum digitale Ausstattung einer Wohnung nicht nach, weil sie die Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften nicht als zuständig für diese Aufgabe sehen.

*B14: Wenn Sie eine Wohnung ausstatten, müssen Sie natürlich einen Standard haben, der möglichst allen Mietern zusagt... Und auf der anderen Seite steht die Bezahlbarkeit. Die Investitionen, die wir z. B. im Rahmen einer Wohnungsmodernisierung umsetzen, müssen wir reinvestieren können, etwa über erhöhten Mieteinsatz. ...fühlt man sich einem preisgünstigen Wohnungsmarkt verpflichtet, als Selbstverständnis, hat man...Kunden als Mieter, die nicht mit...jeder Preiserhöhung...mitgehen können aufgrund ihrer wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.“ (#00:12:26-1#)*

In den vergangenen Jahren, u.a. vorangetrieben durch einige Projekte, sind in der Wohnungswirtschaft konzeptionelle und praktisch implementierbare **Standard für die digitale Ausstattung von Wohnungen** entstanden. Für Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften fehlt es jedoch an klaren Anreizen, diese Standards umzusetzen, zumal sie im Widerspruch zum Prinzip der individuellen Selbstbestimmung des Einzelnen bei der Ausstattung des Wohnraums stehen.

*B14: „Wir bauen ja...letztendlich für jeden, ...zielgruppenspezifische Einbauten machen wir nicht... (...). Dementsprechend gibt es kein...individualisiertes Bauen. (...) Wenn es eine Lösung gibt, dann muss sie allgemeingültig sein.“ (#00:16:53-6#-#00:17:43-3#)*

Aufgrund dieser Situation folgen Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften keinem einheitlichen Leitprinzip. So sprechen sich einige Unternehmen für die (Weiter-)Entwicklung von Standards aus, während andere bereits heute in die digitale Ausstattung des Wohnraums investieren und erforderliche Grundlagen für eine technische Infrastruktur schaffen. Vielfach handelt es sich dabei um die Umsetzung baulicher Voraussetzungen dafür, dass Mieter\*innen ihre individuelle Ausstattung nach Einzug installieren können. Wieder andere halten sich im Hinblick auf ihr Engagement zurück, bis ein Grundkonsens bezüglich allgemein anerkannter Standards, insbesondere jedoch der Möglichkeiten ihrer Refinanzierung, gefunden wird. Die Expert\*innen fordern bezüglich der digitalen Ausstattung des Wohnraums eine klare und nachhaltige Position der Politik sowie die **Einrichtung von Förderprogrammen**, in deren Rahmen gemeinsame Standards festgelegt sowie steuerliche Anreize geschaffen werden, um die Verbesserung der digitalen Ausstattung sowohl im Neubau als auch im Wohnungsbestand voranzutreiben.

*B14: „...vom Prinzip müsste es einen Förderanreiz, z. B. ein großes Förderprogramm, geben – (...) entweder durch das Land, durch den Bund oder die EU – oder (...) ganz konkrete steuerliche Anreize. (...) Man muss dann sehen, dass die Programme kompatibel...und dass man sich nicht (...) systematisch für einen Fördertopf entscheiden muss. (...) denn es gibt...viele andere bauliche Themen, die man*

*auch noch berücksichtigen muss, z. B. den Ausbau von Elektromobilität, CO2-Reduktion, Energiefragen... (...) AAL ist halt ein Baustein von vielen.“ (#00:34:27-8#-#00:40:20-9#)*

Eine besondere Herausforderung sehen die Expert\*innen bei der **fehlenden Kompatibilität verschiedener technischer Systeme oder Komponenten**. Die Entwicklung von Standards für die digitale Wohnungsausstattung müsste daher an Interoperabilität gebunden sein, ebenso wie Förderprogramme, von denen erwartet wird, dass sie Interoperabilität als Merkmal der Systeme zwingend einfordern.

*B14: „Wichtig ist halt eben...die Kompatibilität und das adaptive Aufsetzen von unterschiedlichen Systemlösungen, ...also die Kommunikation auf einer Plattform, die wir steuern könnten.“ (#00:44:02-1#)*

Eine Problematik, die nicht nur Ratsuchende, sondern auch Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften bei der digitalen Erweiterung des Wohnraums betrifft, stellt **der Mangel an Dienstleistern, die den Einbau und die Wartung der neuen Technologien übernehmen können**, dar. Die meisten Service-Anbieter, die entsprechende Wartungsdienste für vermietete Objekte übernehmen können, sind für die Betreuung neuer digitaler Technik nicht qualifiziert. Einige Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften, die die Fragen der Refinanzierung digitaler Ausstattung klären konnten, sehen sich daher spätestens im Nachhinein mit der Schwierigkeit konfrontiert, geeignete Kooperationspartner in diesem Bereich zu finden. Obwohl die Dynamik des AAL-Marktes dazu führt, dass es vermehrt zur Gründung von Start-Ups kommt, bleibt es unklar, wie nachhaltig die Dienste sind um wie lange sie unter den Bedingungen eines hochdynamischen Marktes bestehen werden. Ähnliche Probleme lassen sich bei Handwerksbetrieben beobachten, die über keine oder lediglich geringe Erfahrungen im Einbau neuer digitaler Technik verfügen. Da Handwerksbetriebe die Garantie für den Einbau technischer Module übernehmen, ist es erforderlich, dass sie den Einbau unter fachlichen Gesichtspunkten durchführen können.

#### 3.2.1.2.12 Barrierefreiheit und bezahlbarer Wohnraum

Zu den hemmenden Faktoren für Technikberatung zählen die Expert\*innen ebenfalls den allgemeinen Mangel an bezahlbarem und barrierefreiem Wohnraum. **Fehlende Barrierefreiheit** und zum Teil **eingeschränkte Bezahlbarkeit des Wohnraums** führen dazu, dass für die Anschaffung und den Betrieb digitaler assistiver Technik geringe Spielräume bestehen. Die Expert\*innen sehen diese Situation als eine Herausforderung für Technikberatung, weil sie ihren Handlungsrahmen und das Potenzial ihres Beratungshandelns eingrenzt. Die Situation wirkt sich zum einen deshalb hemmend aus, weil sich Berater\*innen im ersten Schritt den Maßnahmen der Wohnungsanpassung widmen müssen, bevor sie auf digitale Ausstattung eingehen können. Zum anderen kann fehlende Barrierefreiheit durch digitale Technik nicht ersetzt oder kompensiert werden.

*B1: „Die Grundvoraussetzung für das Ganze [d. h. erfolgreiche Technikberatung] besteht darin, dass wir barrierefreie und bezahlbare Wohnungen haben, denn ansonsten kann auch Technik nicht helfen, wenn ältere Menschen, pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen keine barrierefreie Wohnung haben...“ (#01:10:54-4#)*

Gehen Wohnanpassungsmaßnahmen zudem mit Kosten oder Investitionen einher, fehlt es sowohl Ratsuchenden als auch Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften in

der Regel an finanziellen Mitteln, um beide Ziele, d. h. die Herstellung von Barrierefreiheit oder den Einbau digitaler assistiver Technik, gleichzeitig zu verfolgen.

### 3.2.2 Potenziale und Risiken des Einsatzes von Technik

Die Interviews deuten darauf hin, dass Technikberatung ihre Legitimation vor allem aus dem technologischen, insbesondere dem digitalen Wandel schöpft. Typisch für ihn sind neue Technologien, die in Form konkreter Anwendungen und Produkte zur Verfügung stehen. Durch öffentlich geförderte Programme entstanden zudem technische Lösungen, die über das **Potenzial** verfügen, zentrale gesellschaftliche Werte, wie Selbstbestimmung und Teilhabe, wesentlich zu unterstützen. Die Einführung einer Technikberatung legitimiert sich daher durch Technologien, die in der Lage sind, zur Erfüllung der erwünschten Werte beizutragen, zumal sie aus Sicht vieler Menschen auch als normative Leitprinzipien ihres eigenen Lebens gelten. Die aus den positiven Beiträgen von Technik erwachsenden Potenziale stellen damit eine besondere Chance für Technikberatung dar. Umgekehrt bedeutet dies aber auch, dass Technikberatung nur dann als legitimierbar erscheint, wenn es Technologien gibt, die in der Lage sind, die o.g. Ziele zu erreichen.

Neue digitale Technologien bergen allerdings auch **Risiken**, die individueller oder kollektiver Natur sein können und in ihrem Ausmaß sowie ihren Folgen teilweise (noch) nicht gänzlich einschätzbar sind. Ob der Einsatz bestimmter Geräte als Vor- oder Nachteil betrachtet wird, hängt in vielen Kontexten auch von der individuellen Perspektive der Ratsuchenden ab, so dass die Folgen der Techniknutzung nicht immer eindeutig der einen oder der anderen Seite zugeordnet werden können. Potenziale und Risiken neuer Technik, die auch das Verständnis ihres Nutzens bestimmen, werden folglich als ein wichtiges Thema der Beratung betrachtet, müssen aber zugleich als eine essenzielle Rahmenbedingung der Technikberatung auf gesellschaftlicher Ebene verstanden werden. Diese Sichtweise vertreten auch die befragten Expert\*innen. Daher werden Potenziale und Risiken von digitaler assistiver Technik in diesem Bericht als eine eigenständige Unterkategorie dargestellt.

#### 3.2.2.1 Potenziale und Chancen assistiver digitaler Technik

Als ein zentrales Potenzial digitaler assistiver Technik sehen alle Expert\*innen ihren **Beitrag zur Förderung oder Wiederherstellung von Selbständigkeit** bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Selbständigkeit, die seitens der Expert\*innen vielfach als zentrale Voraussetzung von Selbstbestimmung betrachtet wird, gilt wiederum als Garant für den längeren Verbleib in der Häuslichkeit – auch bei Unterstützungs- und Pflegebedarf.

*B1: „Technik dient zur Wahrung der Eigenständigkeit von pflegebedürftigen Menschen in der Häuslichkeit. Und der Wunsch ist ja so lang wie möglich in der eigenen Häuslichkeit zu verbleiben und da kann Technik halt, wie gesagt, unterstützend wirken.“ (#00:02:51-3#)*

Als Voraussetzung einer selbständigen Lebensführung betrachten die Befragten u.a. **die Sicherheit**, die sie sehr stark mit dem Einsatz von AAL-Systemen assoziieren. In ihren Aussagen beziehen sie sich meist auf objektive Sicherheit, von der sie annehmen, dass sie durch technische Unterstützung in besonderer Weise gefördert werden kann.

*B15: „Für mich ist der Sicherheitsgedanke, wenn ich an Technik denke, schon der prioritäre...“ (#00:47:22-6#)*

Als ein drittes Potenzial, das die Expert\*innen digitalen Technologien zuschreiben, gilt die **Förderung der Teilhabe**, etwa durch Unterstützung der Kommunikation, Schaffung von Zugängen zu Informationen sowie Förderung außerhäuslicher Mobilität. Zur Teilhabe gehört vor allem, dass Menschen mit anderen Personen in Kontakt treten und sich möglichst niederschwellig vernetzen können.

*B1: „...technische Lösungen zur Vernetzung, damit Menschen ihre Angehörigen, z. B. per Skype, sprechen können: (...) Solche...niedrigschwelligen Möglichkeiten kann ich mir da auch gut vorstellen. Auch so etwas, wie eine App oder eine Appgruppe für Angehörige...“ (#00:24:32-7#)*

Teilhabe erschöpft sich aus Sicht der Befragten nicht in der Unterstützung digitaler Kommunikation, sondern umfasst auch die Möglichkeit, die Wohnung eigenständig zu verlassen, um an sozialen, kulturellen, politischen oder religiösen Ereignissen teilnehmen zu können. Digitale Technologien sollten **eigenständige Mobilität unterstützen**, damit Menschen jenen Formen der Teilhabe, die sie wünschen, selbstbestimmt und selbstständig nachgehen können.

*B15: „Wie kriegen wir das systematisch hin (...) ...Zugänge schaffen nach draußen, damit Leute am öffentlichen Leben teilnehmen können, in welcher Form auch immer...wie können sie sich selbständig bewegen, welche technischen Lösungen haben wir, die man dafür einsetzen kann.“ (#00:48:41-7#)*

Technische Hilfen können eine selbständige Lebensführung auch in Wohnungen unterstützen, in denen sich Barrierearmut oder Barrierefreiheit nicht vollständig herstellen lassen. So können AAL-Technologien fehlende Barrierefreiheit zwar nicht ausgleichen, sind jedoch in der Lage – z. B. durch Ermöglichung von Kommunikation – unterstützend zu wirken, wenn sich die notwendige Barrierefreiheit in Gänze nicht herstellen lässt.

*B15: „...was mich beschäftigt, ist, dass wir so viele allein Lebende in Wohnungen haben, die nicht mehr nach draußen kommen – das finde ich ein Drama. Ich finde es ein Drama, dass wir in Deutschland...vielleicht 1 bis 1,5% barrierearme oder barrierefreie Wohnungen haben, was dazu führt, dass Menschen...an Gemeinschaft nicht teilnehmen können.“ (#00:19:45-9#)*

Digitale assistive Technik verfügt über das Potenzial zur Unterstützung Ratsuchender, stellt allerdings auch eine Chance zur **Ermöglichung oder Erleichterung häuslicher Pflege** dar. So kann sie zur **Entlastung pflegender Angehöriger** beitragen, indem sie konkrete Tätigkeiten (z. B. Erinnerung an Termine) übernimmt oder psychische Belastung reduziert, z. B. wenn Sorgepersonen von der dauerhaften Überprüfung der Sicherheit von Menschen mit Demenz zum Teil befreit werden.

*B1: „Ein Potenzial ist, ...wenn Technik da helfen kann und auch pflegende Angehörige unterstützen kann, vor allem, wenn sie noch im Beruf stehen. Es hat Vorteile, wenn es technische Lösungen gibt, wenn man weiß, dass der Herd zu Hause automatisch abgestellt wird oder ich mal kurz...Skypen kann. Das sehe ich auch noch als Potenzial.“ (#00:28:58-5#)*

Digitale Technologien können nicht nur der Unterstützung der informellen, sondern auch der **Entlastung der professionellen Pflege** dienen. Die Befragten weisen in diesem Zusammenhang auf verschiedene Möglichkeiten hin, wobei sie für die ambulante Pflege vor allem die Unterstützung bei den Arbeitsabläufen hervorheben.

B17: „Einmal geht es...darum, Arbeitsabläufe besser zu gestalten, ... Pflegekräfte zu unterstützen und auch von stumpfer Arbeit zu befreien... . Der andere Teil ist...eine körperliche Entlastung. Und in manchen Fällen geht es auch darum, gerade auch in WGs, kleine Hilfen für die Mieter einzubauen, um ihnen so viel Selbständigkeit wie möglich zu ermöglichen.“ (#00:17:09-2#)

Alle erwähnten Chancen und Potenziale assistiver digitaler Technik dienen aus Sicht der Expert\*innen der Förderung eines **selbstbestimmten Lebens** und einem möglichst **langen Verbleib in der Häuslichkeit**, insbesondere für Ratsuchende mit Pflegebedarf, Behinderung und/oder Demenz.

B7: „Die neuen Technologien im Rahmen von Smart-Home, AAL, d. h. alles, was mit IT zu tun hat, wird in der Zukunft für die Ausgestaltung des Wohnumfelds im Sinne einer Unterstützung und damit eines längeren Verbleibs in der eigenen Häuslichkeit eine zunehmende Rolle spielen. Dessen sind wir uns sicherlich alle sicher und insofern ist es halt eben auch die Kompetenz von Technikberatung aus meiner Sicht sich in dieses Feld hinein deutlich zu entwickeln.“ (#00:20:14-4#)

Als gesamtgesellschaftliches Potenzial sehen die Befragten nicht nur die Reduktion des Pflegeaufwands, sondern insbesondere das mit ihm verbundene **Hinauszögern der (stationären) Pflege**.

B18: „Dazu kommt die Möglichkeit, Pflege hinauszuzögern oder den Umfang der Pflege und Unterstützung zu minimieren bzw. auf längere Sicht nicht so schnell stärker werden zu lassen.“ (#00:13:31-1#)

Der längere Verbleib in der Häuslichkeit stellt für Sozialversicherungsträger eine **besondere Ersparnis** dar, wenn z. B. Menschen mit Pflegebedarf möglichst lange zu Hause – mit Unterstützung assistiver digitaler Technik – verbleiben. In diesem Bereich sehen die meisten Befragten die Legitimation für die öffentliche Refinanzierung von Technikberatung und einer Technik, die eine Pflege in den „eigenen vier Wänden“ sichtlich unterstützt.

B18: „Es ist aus kommunaler Sicht selbstverständlich – neben dem Aspekt der individuellen Unterstützung der Bürger\*innen – auch ein finanzieller Aspekt, denn solange die Pflegebedürftigen in ihren vier Wänden, möglichst in ihrem eigenen Hausstand, möglichst selbstständig leben können, brauchen sie nicht die stationäre Pflege und...so viel andere Unterstützung. Und das ist definitiv kostengünstiger, auch wenn assistive Technologien sicherlich nicht kostengünstig sind... . (...) Ja, das ist aus Sicht einer Kommune ein sehr hohes Potenzial... .“ (#00:13:31-3#)

Eine weitere Ausschöpfung von Ersparnispotenzialen der öffentlichen Haushalte sehen die Expert\*innen auch in der künftigen Weiterentwicklung assistiver Technik, die immer mehr Aufgaben übernehmen dürfte. Je zuverlässiger sie menschliche Unterstützung ersetzt und die Pflege entlastet, umso mehr kann sie auch zur Entlastung öffentlicher Haushalte beitragen.

B6: „...der langfristige Nutzen...wäre natürlich, dass die Technik dazu führt, dass der Nutzer länger in seinen eigenen vier Wänden bleibt. Es ist ja schon durch unsere Maßnahmen bewiesen in der Evaluation, dass das...auch für die Pflegekassen Entlastung bringt, weil Pflege deutlich teurer ist als vielleicht nur eine häusliche Unterstützung und Pflege... (...) Es wird...aus meiner Sicht soweit kommen, dass die Technik immer mehr übernimmt und auch durchaus...Tätigkeiten, die...stumpf sind und für Menschen nicht so toll sind... .“ (#00:46:37-1#)

Während der Einsatz assistiver digitaler Technik aus Sicht einiger Expert\*innen zur Erweiterung und damit zur **Verbesserung der Qualität der Versorgung** durch neue Technologien beitragen kann, sehen einige Befragte in der Integration von Technik, z. B. in die Pflege, die einzige Möglichkeit, ein **Mindestniveau pflegerischer Versorgung aufrechtzuerhalten**.

Letztere betrachten die Integration digitaler assistiver Technik als Notwendigkeit für die Schließung von Personallücken, die in der Pflege seit langer Zeit bestehen und auch in der Zukunft als nicht vermeidbar betrachtet werden.

*B17: „Wir haben heute kein Nachfrageproblem mehr in der ambulanten Pflege, wir haben ein Versorgungsproblem. Die Nachfrage ist deutlich höher als das, was angeboten werden kann. (...) ...unsere Dienste...müssen Versorgungen eher absagen, weil sie nicht wissen, wie sie das machen sollen, weil sie kein Personal mehr haben. Daher wären Assistenzsysteme, die akut helfen können, eine Versorgung aufrechtzuerhalten, durchaus hilfreich. (...) Es wäre gut, wenn Technikberatung das sozusagen auch ein Stück unterstützen könnte...“ (#00:51:37-7# - #00:53:38-6#)*

Die Expert\*innen befassen sich neben den konkreten Chancen und Potenzialen digitaler assistiver Technik auch mit der Frage, **wer von diesen Technologien bereits heute profitieren kann** und wie sich die Potenziale derartiger Technologien im Wohnbereich künftig entwickeln werden. Neben Menschen mit hohen finanziellen Ressourcen sehen die Expert\*innen den größten Nutzen digitaler Technik aufseiten jener Personen, die in der Lage sind, mit Technik umzugehen.

*B16: „Ich denke, wer...einen großen Nutzen daraus [d. h. aus Technik] zieht, sind die, die mit ihr umgehen können, d. h. es...schon können oder es auch lernen können.“ (#01:37:57-4#)*

Besondere Unterstützungschancen, auch für Menschen ohne ausgeprägte Digitalkompetenz, erwarten die Befragten in der (nahen) Zukunft. Das wichtigste Potenzial von AAL-Technologien sehen sie in der ambienten, bedienungsarmen und **intelligenten Unterstützung des Lebens und Wohnens** mithilfe technischer Anwendungen, die die jeweiligen Zustände im Wohnbereich erkennen und darauf entsprechend reagieren können.

*B13: „Eine ideale...Wohnung für ältere Menschen sieht für mich so aus, dass der Zustand der Bewohner erkannt wird. (...) ...wenn ich zum Thema Sturz gehe, wäre z. B. gut, wenn ich einen Hinweis bekäme, dass die Sturzwahrscheinlichkeit höher ist und die Wohnung...mir nahelegen würde, dass ich mich z. B. hinsetzen soll, weil der Blutdruck ungewöhnlich schnell gefallen ist und ich dadurch Schwindel erleide... Das ist „Manipulation“, ...Ich merke aber nicht, dass das Haus für mich eine Krücke gebaut hat, um mich zu schützen. Das wäre meine Idealvorstellung...für ein langes, gesundes Verweilen in den eigenen vier Wänden.“ (#01:22:16-1#)*

Ausgehend von den Potenzialen digitaler assistiver Technik wünschen sich die Befragten für die Technikberatung robuste Erkenntnisse, die sich nicht allein auf grobe Einschätzungen von Chancen und Potenzialen stützen, sondern auf fundierte Nachweise, die allen Interessierten zur Verfügung stehen.

### 3.2.2.2 Risiken und Grenzen assistiver digitaler Technik

Neben Potenzialen und Chancen von Technik sehen die Expert\*innen zugleich auch Risiken und Grenzen assistiver digitaler Technik. Dabei hängen die Risiken eng mit jenen Funktionen von Technik zusammen, die ihre Chancen konstituieren. So machen die Befragten z. B. auf verschiedene Formen der **Überwachung und Kontrolle aufmerksam**. Dabei können Kontrolle und Überwachung an verschiedene Personen gerichtet sein. Nicht immer handelt es sich dabei um Menschen mit Pflegebedarf oder einer Demenz, die z. B. durch Angehörige überwacht werden.

*B17: „...was wir tatsächlich haben, ist, dass es Angehörige gibt, die Pflegekräfte oder...ihre Angehörigen über Alexa und Videokameras überwachen, ohne dass sie davon etwas wissen.“ (#00:38:32-0#)*

Neben moralischen bzw. ethischen Konflikten, die aus der Fachliteratur bekannt sind, z. B. dem Konflikt zwischen Sicherheit und Überwachung, sehen die Expert\*innen das häufigste **Risiko in der Verletzung des Datenschutzes und des Eingriffs in die Privatsphäre**. Die Aufklärung über diese Risiken betrachten sie daher nicht nur als ein wichtiges Thema der Technikberatung, sondern notwendigerweise auch als Gegenstand einer kritischen Diskussion über das professionelle Selbstverständnis der Berater\*innen.

*B15: „Wie soll Datenschutz gewährleistet werden, wenn man...Überwachungssysteme einbaut, um zu schauen, ob jemand aus dem Bett gefallen ist? (...) Was ist das für ein Eingriff in die Privatsphäre des Einzelnen? (...) Wo werden Grenzen gezogen? (...) Da müssen ethische Fragen beantwortet werden, bevor wir systematisch sowas einführen wollen.“ (#00:39:41-7#)*

Einige der Expert\*innen weisen nicht nur auf Risiken, sondern auch auf die Notwendigkeit klarer Grenzen beim Einsatz technischer Lösungen hin. Als besonders riskant betrachten viele Befragte die Nutzung von AAL-Systemen – allerdings auch vieler Wohnungsanpassungsmaßnahmen – bei **Menschen mit Demenz**. Die Grenzen technischer Unterstützung sind erreicht, wenn Ratsuchende mit einer Demenz nicht (mehr) in der Lage sind, bestimmte Geräte eigenständig zu bedienen, wenn sie die Kontrolle über bestimmte Anwendungen verlieren oder schlichtweg verunsichert sind, weil ihnen bestimmte Produkte nicht vertraut sind.

*B16: „...nochmal...das Thema Demenz. Ich glaube, dass Technikeinsatz hier nicht das Ausschlaggebende ist, sondern die persönliche Zuwendung. Wenn jemand eine demenzielle Erkrankung hat, ist er weniger auf Technik angewiesen, sondern auf persönliche Unterstützung und Zuwendung. (...) ...viele Menschen mit Demenz sind von Technik...überfordert. ...manchmal wird sie von Angehörigen eingefordert und vielleicht auch eingesetzt. Hoffentlich dann mit Wissen derjenigen, um die es geht.“ (#01:37:57-4#)*

Bestimmte Technologien können zwar die Selbstständigkeit, Sicherheit und Lebensqualität von Menschen mit Demenz erhalten. Sie müssen allerdings zum richtigen Zeitpunkt angeschafft werden. Dauert ein Genehmigungsprozess zu lange, schwinden ggf. bestehende Kompetenzen, so dass der Einsatz der erworbenen Produkte den erwarteten Nutzen nicht mehr erbringen kann.

*B2: „Bis sich Ratsuchende zur Herdsicherung entschließen, ...dauert es lange, auch bis der Entscheidungsprozess umgesetzt ist, so dass der Nutzen des Ganzen oft schon zu spät kommt. Es ist eine häufige Erfahrung, dass gerade solche Sachen zu spät kommen, ...wenn Patienten in der Demenz... fortgeschritten sind. Der Verbleib in der Wohnung ist dann aus anderen Gründen...oft nicht mehr tragbar.“ (#00:58:59-3#)*

Trotz alledem besteht unter den Befragten Konsens, dass es bei der Bewertung von Chancen und Risiken digitaler Technik stets der Betrachtung der spezifischen Lebens- und Wohnsituation bedarf. Bestimmte Merkmale der Ratsuchenden, z. B. eine Demenz, sollten nicht als fixe Ausschlusskriterien verwendet werden, sondern als Hinweise auf die Notwendigkeit einer besonders sorgfältigen Prüfung der individuellen Situation. Aufgrund der Risiken, die mit dem Einsatz assistiver digitaler Technik verbunden sein können, fordern die Expert\*innen die Vermittlung einer technikethischen Grundkompetenz an Technikberater\*innen. Zudem erwarten sie von ihnen die Entwicklung einer professionsethischen und technikethischen Haltung sowie

die Mitwirkung an einem kritischen Diskurs über die Implementierung digitaler Technik in Haushalte sog. vulnerabler Personengruppen (vgl. dazu Kapitel 3.1.1 „Kompetenzen der Berater\*innen“ und 3.1.2 „Professionelles Selbstverständnis in der Technikberatung“).

### 3.2.3 Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung

In den Aussagen der Expert\*innen spiegeln sich verschiedene Vorstellungen einer gesamtgesellschaftlichen Bedeutung von Technikberatung wider, die eng mit Fragen ihrer Legitimation und ihres gesellschaftlichen Auftrags verbunden sind. Die Kategorie „Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung“ fasst daher alle Aussagen zusammen, die sich auf die gesellschaftliche Bedeutung, die politische Positionierung sowie die gesellschaftliche Rolle von Technikberatung beziehen. Dabei wirken die hier vorgestellten Inhalte auch in andere Kategorien hinein. So sind sie insbesondere bei der Schilderung der als notwendig erachteten Kompetenzen der Technikberater\*innen sowie ihres professionellen Selbstverständnisses sichtbar. Innerhalb der in diesem Kapitel dargestellten Kategorie werden allerdings nur jene Aspekte betrachtet, die sich auf den gesamtgesellschaftlichen Auftrag von Technikberatung beziehen. Bei dessen Darstellung folgen die befragten Expert\*innen meist der Logik ihrer fachlich-institutionellen Handlungskontexte, die auf Annahmen beruhen, die in den jeweiligen Bereichen als gültig betrachtet werden. Daher sind die Überlegungen, die die Befragten im Hinblick auf den gesellschaftlichen Auftrag von Technikberatung entwickeln, nicht einheitlich. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse in mehrere Unterkategorien bzw. Schwerpunktthemen eingeteilt. Bei den eingebrachten Begründungen verweisen die Befragten jedoch nicht nur auf Rollen und Aufgaben der Technikberatung, sondern auch auf Risiken und Grenzen ihres gesellschaftlichen Wirkens. Um dieser Darstellung gerecht zu werden, wurden die Unterkategorien in Form von Gegensätzen dargestellt, die sich aus jeweils einem erwünschten Auftrag und einer zu vermeidenden unerwünschten Folge zusammensetzen.

Gemeinsam ist den verschiedenen Themen, dass sie aus Sicht der Expert\*innen aus gesellschaftlichen Veränderungen erwachsen, die es politisch zu bearbeiten gilt. Technikberatung wird damit grundsätzlich als Beitrag zur (politischen) Lösung gesellschaftlicher bzw. sozialer Herausforderungen betrachtet. In der Zusammenführung aller Aussagen lässt sich der gesellschaftliche Auftrag der Technikberatung als eine „Schnittstellenfunktion“ beschreiben, in der sie unterstützend, fördernd, zugleich aber auch reflektierend und regulierend wirken soll.

#### 3.2.3.1 Ermöglichung des Zugangs zu Potenzialen digitaler Technik versus ungewollte Beschleunigung von Technisierung

Technikberatung wird durch alle Expert\*innen als Antwort auf die zunehmende Technisierung betrachtet und gilt als deren logische Folge. Als Technisierung wird das Eindringen von Technologien in alle Lebensbereiche bezeichnet. Da es sich aktuell meist um digitale Technik handelt, steht die Digitalisierung im Vordergrund der Betrachtung. Das Wohnen und die häusliche Versorgung gelten als einer der wichtigsten Lebensbereiche. Da digitale Technik über vielfältige Potenziale zur **Verbesserung der häuslichen Versorgung** verfügt, besteht der zentrale gesellschaftliche Auftrag der Technikberatung darin, das Wohnen und die häusliche Versorgung durch Implementierung neuer Technologien so weit wie möglich zu unterstützen, d. h. Ratsuchende, die assistive Technik benötigen, beim Zugang zu hilfreichen Anwendungen zu

beraten. Ausschlaggebend für das Handeln der Berater\*innen wäre demnach das Ideal, Potenziale digitaler assistiver Technologien auszuschöpfen und sie für die selbstbestimmte Gestaltung des Wohnalltags nützlich zu machen.

Da Technikberatung nicht nur über bestimmte Formen der technischen Unterstützung, sondern auch über die Möglichkeiten ihrer Finanzierung berät, richtet sie sich meist an Menschen, die über geringe materielle Ressourcen (z. B. Einkommen, unterstützende Netzwerke, Digitalkompetenzen) verfügen. Ihr Auftrag besteht demnach darin, einen Zugang zu technischer Innovation im Bereich der häuslichen Versorgung jenen Menschen zu verschaffen, die ihn aus eigener Kraft nicht herstellen können.

*B2: „Es ist im Grunde eine...Schieflage quer durch die Gruppe älterer Menschen. (...) Potenzielle Nutzer..., die...kompetent sind, ...sei es aufgrund ihrer Berufsbiografie, ...kommen schneller und leichter ...damit [d. h. mit digitaler Technik] zurecht. Andere, die im familiären oder sozialen Umfeld Unterstützung haben, können...darauf zurückgreifen. Und andere, die alleinstehend sind, ...die sind eigentlich ...außen vor. Ich würde die Aufgabe einer öffentlichen Wohn- und Technikberatung...darin sehen, dass man diese...positiven Errungenschaften von Technik auch den Leuten erschließt, die ansonsten...keine Möglichkeit hätten, sich das...anzueignen. (...) Das halte ich für einen ganz wichtigen Punkt.“ (#00:22:11-9#)*

Der gesellschaftliche Auftrag der Technikberatung besteht demnach darin, die Ausschöpfung technischer Potenziale vor allem jenen Menschen zugänglich zu machen, die beim Zugang zu digitaler assistiver Technik vor multiplen Barrieren stehen. Der tatsächliche Beitrag, den Technik zur Verbesserung der Versorgungssituation, z. B. durch Ermöglichung oder den Erhalt selbständigen Wohnens, leistet, sollte jedoch stets aus Sicht der Ratsuchenden bewertet werden. Entscheidend dafür, ob Technik genutzt wird und in welcher Form sie eingesetzt wird, sollte der individuelle, lebensweltliche Rahmen der Ratsuchenden sein. Die Ausschöpfung von Potenzialen assistiver Technik sollte daher begrenzt werden, wenn sie im Widerspruch zu den Interessen Ratsuchender steht.

*B10: „Es gibt ja auch einen gesellschaftlichen Auftrag, der sicherlich so lauten könnte: Die Versorgungssituation aus dem...lebensweltlichen Deutungshorizont der Person...zu erhalten, zu verbessern. Das wäre auch ein gesellschaftlicher Auftrag, nämlich die Respektierung der Person und nicht Ausschöpfung des technischen Potenzials.“ (#00:51:44-8#)*

Konkret bedeutet dies, dass technische Unterstützung aus Sicht der Ratsuchenden gewollt sein muss. Eine **unfreiwillige Technisierung des Wohnalltags** stellt aus Sicht der Expert\*innen kein wünschenswertes Szenario dar. Vielmehr betonen viele Befragte, dass es bei der Integration von Technikberatung in die Wohnberatung keinesfalls darum gehen darf, Technologien zu vermitteln, die nicht genutzt werden, noch Produkte zu empfehlen, die ausschließlich aus Sicht der Berater\*innen als nützlich erscheinen. Eine gesamtgesellschaftliche Ausschöpfung von Potenzialen assistiver Technik sollte dort ihre Grenzen haben, wo sie nicht der gewünschten Versorgungsform des Einzelnen entspricht. Die Aufgabe der Technikberatung besteht demnach darin, der Selbstbestimmung der Ratsuchenden zu folgen und eine Beratung über assistive Technik so zu gestalten, dass Ratsuchende eine autonome Entscheidung hinsichtlich ihrer (Nicht-)Nutzung treffen können.

Trotz der Hervorhebung der individuellen Freiheit und Freiwilligkeit bei der Nutzung assistiver Technik gehen einige Expert\*innen davon aus, dass Technikberatung mittelfristig eine **Beschleunigung von Technisierungsprozessen im Bereich der sozialen Versorgung** bewirken wird. So äußern einige Befragte die Vermutung, dass eine anbieterneutrale, fachlich qualifizierte, niederschwellig erreichbare und kostenfreie Technikberatung dazu führen wird, dass technische Hilfen durch Ratsuchende häufiger nachgefragt und schließlich auch verstärkt in Anspruch genommen werden. Technikberatung wird ebenfalls dazu führen, dass sich Menschen mit den Potenzialen und Möglichkeiten der Unterstützung durch assistive oder AAL-Technik häufiger beschäftigen. Einer der Gründe für die geringe Nutzung assistiver Technik liegt nach Aussagen der Befragten in der fehlenden Kenntnis ihrer Möglichkeiten, selbst unter jenen Menschen, die digitale Technik bereits nutzen. Durch mehr und bessere Ausstattung von Wohnungen mit digitalen Assistenzsystemen wäre es daher möglich, das Bewusstsein für verschiedene Formen technischer Unterstützung in der Gesamtbevölkerung zu erhöhen.

*B6: „Das Thema Nutzen kann man aus verschiedenen Perspektiven betrachten. Für den einzelnen Nutzer, der ein...konkretes Bedürfnis hat und ein...Produkt nutzt – das kann man aber schlecht vorgeben. Unser Ziel...ist insgesamt einen Nutzen...einen Mehrwert für Deutschland zu schaffen. Und dafür ist es gut, wenn sich Leute mit dem Thema beschäftigen und sowas auch einbauen. Und wenn der Nutzer wechselt...und ein anderer Mensch ... [in der Wohnung] wohnt, vielleicht beschäftigt er sich...auch mit dem Thema oder findet es...ganz praktisch... Das ist das...Ziel, dass wir...den gesamtgesellschaftlichen Nutzen für den Wohnungsbestand in Deutschland sehen und versuchen, Impulse zu setzen.“ (#00:52:07-8#)*

Technikberatung kann demnach als eine (weitere) treibende Kraft der Technisierung in der häuslichen Versorgung betrachtet werden. Daher sehen sie einige Expert\*innen in einer ambivalenten Rolle, in der sie einerseits Menschen beim Zugang zur Technik unterstützt, zugleich jedoch ungewollt zum verlängerten Arm des Technikmarktes oder steigender Rationalisierungsbemühungen werden kann, in deren Zuge menschliche Hilfe durch technische Lösungen ersetzt wird. Selbst wenn die Expert\*innen in der aktuellen Situation das Risiko einer vollständigen Technisierung der Versorgung aufgrund hoher Kosten, z. B. für robotische Systeme, für unwahrscheinlich halten, lässt sich ein Beitrag der Technikberatung zur weiteren Verbreitung assistiver digitaler Technik nicht von der Hand weisen. Technikberatung bewegt sich daher an der Schwelle zwischen der Rolle als „Ermöglicherin“, in der sie einen Beitrag zur Verringerung digitaler Spaltung leistet, und der Rolle als „Technikbotschafterin“, die neue Akzente in der Beratung setzt und technisch gestützte Formen der Unterstützung propagiert. Daher fordern die Befragten, auch wenn sie die Einführung von Technikberatung ausdrücklich begrüßen, dass **sich Technikberater\*innen an einem kritischen Diskurs über die Implementierung von Technik** in Haushalte von Menschen mit Pflegebedarf, Behinderung oder Demenz beteiligen. Notwendig ist zudem die stetige Prüfung, wo die Grenzen der Substitution menschlicher durch technische Hilfe liegen. Dabei ist den meisten Expert\*innen bewusst, dass die Übergänge fließend sind, was am Beispiel der Robotik besonders sichtbar wird.

*B7: „Der Übergang ist natürlich fließend. Technikunterstützung, Smart-Home...es sind ethische Diskussionen notwendig, ...inwieweit will ich...menschliche Unterstützung, menschliche Pflege, menschliche Begleitung durch technische Begleitung ersetzen. Robotik spielt hier natürlich eine besondere Rolle. Es gibt eine Meinung, die ich persönlich auch unterstütze, die sagt, Robotik kann da greifen, wo sie menschliche Zuwendung, menschliche Pflege, menschliche Unterstützung ergänzt; sie soll und kann menschliche Begleitung jedoch nicht ersetzen...“ (#00:38:57-9#)*

Um das Wohl Ratsuchender zu schützen, darf sich **Technikberatung keinesfalls als Gehilfin der Technisierung verstehen**, sondern als eine um technisches Fachwissen erweiterte Wohnberatung, die ihren Auftrag als ganzheitliche, neutrale Beratung mit sozialem Gesamtverständnis erfüllt.

*B10: „...bei der Technikberatung sollte...nicht von der Priorität ausgegangen werden, hier ist unbedingt eine technische Lösung zu finden. Sondern hier steht die Frage im Raum: Wie können bestehende Probleme...in ihrer sozialen Konstellation...gelöst werden und welchen Beitrag können dabei bestimmte Technologien leisten. Also nicht Technikberatung, die technische Lösungsvorschläge macht, sondern viel umfassender: Inwieweit kann eine technische Lösung zur Gesamtlösung der Situation beitragen. So würde ich...den Auftrag sehen bei der Technikberatung, um nämlich verschiedene...Risiken...auszuschließen, nämlich, dass Personen...über ihre persönlichen Wünsche hinweg beraten werden. (...) und: Auf welches soziale Netzwerk kann ich vertrauen – und nicht nur, auf welche Technik kann ich vertrauen - ... das finde ich ganz wichtig.“ (#00:50:14-6#)*

Zusammenfassend betrachtet, muss sich Technikberatung als eine Form der sozialen Beratung verstehen, die im Interesse der Ratsuchenden agiert. Ihr gesamtgesellschaftliches Aufgabenverständnis muss einen **sozialen Auftrag beinhalten** und ihn erfüllen.

*B1: „...dass Technikberatung gesellschaftlich betrachtet immer auch noch einen sozialen Auftrag mitbeinhalten muss. Sie muss daher einen Ort dafür schaffen, wenn Menschen über ihre Probleme sprechen wollen im Rahmen von Technikberatung...“ (#01:00:12-1#)*

Für die Gestaltung der Gesamtversorgung bedeutet dies, dass technische Lösungen als ein ergänzendes Element in einem umfassenden Versorgungsmix gedacht werden müssen, die menschliche Pflege, Hilfe und Unterstützung nicht in der Fläche ersetzen, sondern sie gezielt bei jenen Tätigkeiten entlasten, die aus Sicht der Ratsuchenden zur Verbesserung der individuellen Wohn- und Lebenssituation beitragen. Eine Beschleunigung von Technisierung sollte nicht dazu führen, dass Ratsuchende auf menschliche Hilfe verzichten müssen, sondern über die Zusammensetzung der Unterstützungsformen frei entscheiden können.

### 3.2.3.2 Erweiterung der Versorgung versus Leistungseingrenzung in der Pflege

Einen zweiten gesamtgesellschaftlichen Auftrag der Technikberatung sehen die Befragten in der **Sicherung der pflegerischen Versorgung**, die zum einen aus der demografischen Situation heraus begründet, zum anderen aus den **Bestimmungen der Pflegeversicherung** abgeleitet wird. Technikberatung wird in diesem Zusammenhang als Antwort auf aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen und Herausforderungen betrachtet: den demografischen und den digitalen Wandel.

*B11: „Technikberatung...kann eine Antwort auf Herausforderungen sein, die aus den beiden Megatrends: demografische Alterung und Digitalisierung erwachsen. Wenn man von...Digitalisierung ausgeht, dann ist eigentlich klar, dass es eine digitale Transformation in allen Lebensbereichen gibt. Und da ist Wohnen einer der zentralen Bereiche. Viele weitere Bereiche grenzen an: Lebensqualität, Gesundheit, Teilhabe und so weiter. Das muss individuell und gesellschaftlich...bewältigt werden. Technikberatung hat...das...Potenzial, eine Unterstützung sowohl auf der individuellen als auch der gesellschaftlichen Ebene zu sein, eine gesellschaftlich verantwortliche Bewältigung dieser Herausforderung zu sein...“ (#00:59:36-4#)*

Viele der Expert\*innen sehen die Sicherung der Pflege für künftige Kohorten älterer Menschen als eine gesamtgesellschaftlich zu bewältigende Herausforderung, für die es **technischer Hilfen als Teil eines Wohlfahrtsmix** dringend bedarf, insbesondere vor dem Hintergrund eines anhaltenden und auch in der Zukunft zu erwartenden Fachkräftemangels.

*B20: „...ich glaube, dass wir die Herausforderung, die wir mit der Alterung der Gesellschaft zu bewältigen haben, nur bewältigen können, wenn wir einen intelligenten Mix von möglichen Unterstützungsangeboten haben. ...und wenn es wirklich etwas gibt, was wir technisch lösen können, wo wir sonst Personaleinsatz haben...dieses brauchen wir an so vielen Stellen, ...dass ich über alles, wo das nicht der Fall ist, glücklich bin.“ (#00:30:48-0#)*

Um eine angemessene Versorgung der nachrückenden Baby-Boomer-Generation zu gewährleisten, wird technische Unterstützung gar als dringend notwendig erachtet. Sollte Technik für die Versorgung dieser Generation jedoch rechtzeitig zum Einsatz kommen, ist es aus Sicht der Befragten wichtig, dass politische Lösungen für Beratung und Refinanzierung möglichst rasch umgesetzt werden.

*B20: „Es ist wichtig, dass das auch jetzt zeitnah passiert, damit man die geburtenstarken Jahrgänge auch mit diesen entsprechenden Versorgungsnotwendigkeiten...versorgen kann.“ (#01:12:33-0#)*

Die gesellschaftliche Aufgabe, die pflegerische Versorgung der nachfolgenden Generation älterer Menschen abzusichern, findet aus Sicht der Expert\*innen ihre Entsprechung in den Bestimmungen der Pflegeversicherung, deren Ziel darin besteht, Menschen mit Pflegebedarf darin zu unterstützen, ein **möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen** und eine Pflege bereitzustellen, die ihren Bedarfen, Bedürfnissen und Wünschen, sofern dies möglich ist, entspricht (§ 2 SGB XI). Dieses Leitprinzip sollte aus Sicht der Befragten auch für die Technikberatung gelten, daher sehen sie deren Auftrag in der Erfüllung der in der Pflegeversicherung festgeschriebenen Grundsätze.

*B20: „...der gesellschaftliche Auftrag ist aus meiner Sicht im Zusammenhang mit dem Auftrag des Pflegeversicherungsgesetzes zu sehen. Dort geht es aus meiner Sicht darum, ein...wirklich selbstbestimmtes Leben mit der Wahlmöglichkeit des konkreten Versorgungsumfeldes zu gewährleisten. Also – Förderung von Selbstbestimmung und Teilhabe bei einer hohen Versorgungsqualität.“ (#00:29:49-7#)*

Aus Sicht einiger Expert\*innen bilden Selbstbestimmung, Selbstständigkeit und Teilhabe **zentrale Werte unserer Gesellschaft**, so dass der Auftrag der Technikberatung allein aus der Förderung dieser Werte begründet werden kann. Wesentlich dafür ist aus Sicht einiger Befragter, dass Menschen ihr Leben unabhängig von Hilfe anderer, aber mit Unterstützung von Technik gestalten können, sofern sie es wünschen.

*B3: „...Technik sollte erstmal dazu dienen, dass ich selbstbestimmt über den Tag komme, dass ich selber bestimme, wann ich was mache und mir das nicht vorgeben lasse und dass ich sozusagen selbstständig über meinen Tag finde. ...dass ich teilhaben kann am gesellschaftlichen Leben, (...) dass ich Veranstaltungen besuchen kann, ...selbstständig zu meinem Arzt komme, ...dass ich nicht geholt werden muss, dass ich das alles selbstständig kann. Dass ich mich bewegen kann, wann immer ich will und...nicht jemanden brauche, wo ich erst fragen muss: Hast du Zeit, kommst du mit?“ (#01:28:26-01.29:37-6#)*

Aus Sicht der Expert\*innen spiegelt sich im gesellschaftlichen Auftrag zur Förderung von Selbstbestimmung keinesfalls nur ein politisches Ideal wider, sondern der individuelle Wunsch

der allermeisten Menschen. In diesem Zusammenhang betonen die Befragten, dass der Auftrag der Technikberatung nicht allein auf die Unterstützung des Verbleibs in der eigenen Wohnung beschränkt bleiben, sondern der Förderung eines selbstbestimmten Lebens und Wohnens dienen sollte, das eine **möglichst hohe Lebensqualität** zulässt.

*B2: „Ich denke, es ist eine Parallele zu dem, was Wohnberatung... tut – das sehe ich in der Technikberatung auch. Technikeinsatz sollte für die Nutzerinnen Selbstbestimmtheit und Selbstbestimmung in der Wohnung, Eigenständigkeit in der Wohnung erhalten bzw. verlängern. (...) technische Lösungen sind... Beiträge dafür, dass man diese Selbstständigkeit und Selbstbestimmung weiter erhalten kann... . (...) Viele... gehen ganz spät [in die Beratung] und... leben mit einer... miserablen Lebensqualität oft in der Wohnung, in der man durch Wohnberatung und eben auch Technikeinsatz hätte vieles... lindern oder... verbessern können. Da sehe ich richtig große Potenziale.“ (#00:47:06-9#)*

Neben der Förderung von Selbstständigkeit und Selbstbestimmung, zu der auch die Wahl der gewünschten Wohnform gehört, sehen die Expert\*innen den Auftrag der Technikberatung in der **Erfüllung des Grundsatzes „ambulant vor stationär“**, der sich in der Pflegeversicherung im Vorrang der häuslichen Pflege verbirgt (§ 3 SGB XI).

*B19: „Das Allerwichtigste... ist eben der Aspekt, dass Technikberatung ein wichtiger Baustein für „ambulant vor stationär“ ist. Nur wenn die Technikberatung gut funktioniert, werden die Menschen in ihren Wohnungen so beraten werden, dass ambulante Pflege möglich wird, denn z. B. selbst Barrierefreiheit heißt nicht, dass man pflegen kann. (...) Die gesellschaftliche Aufgabe ist, Pflege mitzudenken und im Zweifelsfall ambulant vor stationär zu unterstützen...“ (#01:30:29-9#)*

Die Befragten teilen daher die Überzeugung, dass Technikberatung einen (weiteren) **Beitrag zur Stärkung der ambulanten Pflege** leisten wird. Darüber hinaus dient sie der Entlastung der öffentlichen Haushalte, da Menschen mit Pflegebedarf länger zu Hause wohnen können. Für Ratsuchende ist es jedoch wichtig, dass ambulante Versorgung zuverlässig ist und sie darauf vertrauen können, zu Hause gut versorgt zu werden.

*B20: „...der gesellschaftliche Nutzen könnte ja wirklich sein, dass wir noch mal die ambulante Pflege stärken können, dass wir damit den Verbleib in den eigenen vier Wänden, was sich die meisten Menschen wünschen, dass sie im privaten Umfeld... im eigenen Lebensumfeld bleiben, im eigenen Quartier, in den eigenen vier Wänden, so lange wie möglich. Und dass man damit... auf jeden Fall gleich wohl notwendige stationäre Versorgung entlastet... und dass man dafür sorgt, dass dies auch in der Zukunft ein Versorgungsbereich bleibt, in dem man versorgt sein kann, und zwar über einen längeren Zeitraum...“ (#01:11:08-0#)*

Einige Expert\*innen heben sogar hervor, dass es gesamtgesellschaftlich bedeutsamer ist denn je, die häusliche Pflege zu unterstützen, da die stationäre Versorgung zunehmend an ihre Grenzen stoßen wird. Gesamtgesellschaftlich betrachtet, liegt der Auftrag der Technikberatung jedoch nicht ausschließlich in einem Beitrag zur Kostenersparnis, sondern der **Entlastung pflegender Angehöriger**, die bei ihren Aufgaben unterstützt werden müssen.

*B1: „Es ist wichtig, die häusliche Pflege zu stärken. Wenn Technik durch Technikberatung da... unterstützend sein kann und helfen kann, dass Pflegepersonen vielleicht ihre Gesundheit besser erhalten können, ... dann ist das ein gesellschaftlich wichtiger Auftrag, die häusliche Pflege zu stärken. (...) Gesellschaftlich betrachtet, finde ich, dass wir... die häusliche Pflege brauchen, weil nicht alle Menschen stationär gepflegt werden können – das können wir uns als Gesellschaft nicht leisten. Hier stoßen wir heute schon an die Grenzen mit den Eigenanteilen...“ (#01:00:12-1#)*

Zunehmende Technisierung auf der einen Seite sowie die steigende Relevanz von Kosteneinsparungen auf der anderen Seite sehen einige Expert\*innen jedoch als Risiko für die Eingrenzung der freien Wahl zwischen verschiedenen Leistungen der Pflegeversicherung, z. B. zwischen menschlicher und technischer Hilfe. In dem Maße, in dem assistive Technik günstiger wird, gewinnt sie an Attraktivität für Versorgungsanbieter und könnte dazu führen, dass technische Hilfe nicht als zusätzliche, sondern als alternative oder gar als einzige Leistung in bestimmten Konstellationen angeboten wird. Der Fachkräftemangel im Gesundheitswesen und der Pflege könnte langfristig dazu führen, dass die Bedeutung digitaler Gesundheits- und Pflegeanwendungen steigt und Telemedizin und Telecare als primäre Leistungen angeboten werden, während Face-to-Face-Kontakte schwinden. Ein derartiger Wandel könnte dazu führen, dass sich die Bedeutung von Technik in der Versorgung ändert, was auch mit einem neuen Selbstverständnis der Technikberatung einhergehen könnte.

*B12: „Das Potenzial von Technikberatung wächst in dem Maße, in dem digitale Alltagstechnik immer stärker auch in die Assistenzfunktion reinwächst. Die Herausforderung ist hier sicherlich, Schritt zu halten. Ich glaube, dass Technikberatung in dem Maße wichtiger wird, indem analoge Alternativen verschwinden werden. Und sobald bestimmte Technologien, wie z. B. Telemedizin in ländlichen Regionen abrechenbar wird und die ersten Landärzte beginnen, sie einzusetzen..., werden sich Betätigungsfelder auch für die Technikberatung eröffnen bzw. eröffnen müssen, an die wir heute wahrscheinlich noch gar nicht denken. Weil dann...brauchen Menschen grundlegende Digitalkompetenzen.“ (#01:00:58-6#)*

Die zunehmende Verschmelzung von Assistenz-, Komfort- und Alltagsbegleitung kann dazu führen, dass immer mehr Menschen assistive Funktionen nachfragen und nutzen, woraus resultieren könnte, dass sich die Versorgungsprofile von Menschen mit Pflegebedarf verändern. Langfristig kann ein solcher Wandel die Leistungsanbieter dazu bewegen, der technischen, weil ggf. kostengünstigeren Unterstützung, Vorrang zu geben, vor allen in Regionen, die durch strukturelle Mängel geprägt sind. Eine derartige Veränderung würde nicht nur das Bild der pflegerischen Versorgung verändern, sondern die freie Wahl zwischen menschlicher und technischer Unterstützung einschränken. Daher warnen einige Expert\*innen davor, den demografischen Wandel und die mit ihm verbundenen Bedarfe in der Pflege vorschnell als Vorwand für eine Eingrenzung von Leistungen bzw. zur einseitigen Förderung von Technologien zu nutzen, die bestimmte Formen der sozialen Versorgung ersetzen.

*B10: „Ich bin grundsätzlich der Auffassung, dass Probleme, die...aus der Demographie resultieren, auch die damit zusammenhängenden Versorgungsprobleme...erstmal ganz originäre soziale Probleme [sind]. Es sind Probleme, die Menschen in ihren Fähigkeiten und eine Gesellschaft in ihren Fähigkeiten und Bereitschaften betrifft damit...erstmal als soziale Probleme betrachtet werden müssen. Wichtig ist, für sie zunächst soziale Lösungen zu entwickeln...und dann kann man erst schauen, inwieweit bei der Lösung sozialer Probleme auch technische Lösungen sinnvoll sein können. (...) Das hat mit Technikfeindschaft erstmal gar nichts zu tun, sondern...damit, dass man die Ursächlichkeit erstmal ins Auge fasst und die Ursächlichkeit...auch angeht und...fragt, gibt es nicht doch weitere Wege, wie man damit umgehen kann? Die Priorität ist, soziale Versorgungskonzepte zu entwickeln und erst dann zu schauen, inwieweit technische Unterstützung dabei sinnvoll ist und nicht umgekehrt.“ (#00:45:16-1#)*

Der gesellschaftliche Weg in die Digitalität, d. h. die Verlagerung analoger Kommunikation und Dienstleistung in den digitalen Raum, wird vor allem durch die Digitalisierung jener Dienste beschleunigt, die für die tägliche Versorgung elementar sind. Dazu gehört nicht nur die pflegerische Versorgung, sondern auch die Versorgung mit Lebensmitteln (z. B. durch Lieferdienste) oder die medizinische Versorgung (z. B. mithilfe von Telematik). Dieser Wandel kann

dazu führen, dass es zur Verschärfung der digitalen Spaltung kommt, und bestimmte Personengruppen von elementaren Formen der Versorgung ausgeschlossen bleiben. Technikberatung und ihr Beitrag zur vermehrten Techniknutzung dürfte folglich nicht dazu führen, dass Leistungen der Pflegeversicherung eingeschränkt werden bzw. Technikberater\*innen ausschließlich im Auftrag der Entlastung kommunaler Haushalte handeln.

### 3.2.3.3 Aufklärung und Vertrauen in Technik versus Schutz vor digitaler Spaltung oder Benachteiligung

Eine dritte Aufgabe, die mit einem gesellschaftlichen Auftrag von Technikberatung assoziiert wird, besteht in der Aufklärung und Vermittlung eines gewissen Vertrauens in neue assistive Technik. Die damit verbundenen Ziele liegen jedoch keinesfalls in der Vermittlung einer blinden Zutraulichkeit gegenüber neuen Technologien, sondern in der Ermächtigung der Ratsuchenden, autonome und aufgeklärte Entscheidungen für oder gegen die Nutzung assistiver digitaler Technik zu treffen. Dies erfordert eine aufgeklärte Sicht auf technische Unterstützung, die nicht nur das Wissen um ihre Möglichkeiten, sondern auch um ihre Grenzen beinhaltet. Aufklärung und Vertrauensaufbau in Technik können wiederum nur in Beratungsbeziehungen gelingen, die selbst auf Vertrauen beruhen, weil sich Ratsuchende auf die Neutralität, Fachlichkeit und Seriosität der Wohn- und Technikberatung verlassen können müssen.

*B16: „Und je mehr Kontakt zu den Menschen besteht, umso mehr an Informationen bleibt...hängen. (...) Wichtig ist, neutral und an manchen Stellen durchaus auch kritisch zu sein: Also wirklich Aufklärung und nicht...Anpreisung.“ (#01:26:55-1#)*

Zur Aufklärung gehört das Wissen um Chancen und Risiken neuer Technik, ebenso wie das Bemühen, unnötige Ängste abzubauen. Einige Expert\*innen weisen darauf hin, dass sie in Deutschland im Hinblick auf die Weiterentwicklung digitaler Technologien besonders häufig allgemeine Ängste wahrnehmen. Technikberatung könnte deshalb dazu beitragen, den Ängsten und Sorgen durch entsprechende Wissensvermittlung vorzubeugen und Ratsuchende dazu zu befähigen, digitale Technologien kritisch zu prüfen, ohne sie pauschal abzulehnen.

*B6: „...was ich als Potenzial sehe, ist, dass wir insgesamt in Deutschland grundsätzlich eher technikfeindlich sind... . Man kann das zwar nicht...verallgemeinern, aber...wenn ich mit anderen Menschen spreche, sehe ich immer Ängste, z. B. beim...Datenschutz. (...) Die Chancen kommen mir...ein bisschen zu kurz..., weil wir immer zuerst die Risiken sehen. Und da kann es helfen, wenn alle etwas aufgeklärter sind und wissen, dass es auch gute deutsche Firmen gibt, die auch Datenschutzstandards einhalten. (...) ...durch Beratung [können] Hemmnisse abgebaut werden, ...insbesondere, wenn mehr Wissen verbreitert wird, weil oft sind die Ängste...unbegründet...“ (#00:19:00-3#)*

Die **Vermittlung von Vertrauen gegenüber neuen Technologien** ist ohne Aufklärung und Beratung kaum vorstellbar. Daher ist es wichtig, dass Berater\*innen in der Lage sind, auf der Basis ihrer Beratungskompetenz eine tragfähige Beziehung zu Ratsuchenden aufzubauen.

*B13: „Die Technikberatung ist ideal, um Vertrauen gegenüber der Technik aufzubauen. Sie ist ideal, um auf neutraler Basis Vorschläge zu unterbreiten. Die Technikberatung (...) ...sollte auf jeden Fall integriert werden, weil es sich bei AAL-Lösungen häufig auch um wohntechnische Fragen handelt. Sollte ein Baustein sein und...die Technikberatung vor Ort sollte von einem Menschen durchgeführt werden, der die gleiche Sprache spricht, der die gleiche Einstellung hat... . Das ist mit Sicherheit sehr, sehr wichtig.“ (#02:06:05-4#)*

Da Vertrauen ein gewisses Maß an Beherrschbarkeit neuer Technik und damit ein gewisses Niveau digitaler Kompetenz voraussetzt, stellt sich die Frage, wie Menschen auch zukünftig ein Kompetenzniveau erreichen können, das ausreichend ist, um aufgeklärte Entscheidungen treffen zu können. Die Expert\*innen gehen jedenfalls davon aus, dass der Beratungsbedarf selbst dann bestehen bleibt, wenn digitale Technik nutzer\*innenfreundlicher wird. Da künftige Technologien mehr individuelle Anpassung und Gestaltung erforderlich machen könnten, bedeutet dies, dass es auch in der Zukunft Menschen geben wird, die keinen Zugang zu den als notwendig erachteten Digitalkompetenzen finden. Die Expert\*innen befassen sich daher mit der Frage, wie Technikberatung beschaffen sein muss, um Zugänglichkeit zu einer entsprechenden Aufklärung zu gewährleisten, andererseits jedoch auch, wie Ratsuchende etwa vor nutzloser oder zu teurer Technik geschützt werden können. In diesem Zusammenhang fordern sie etwa, dass sich Technikberatung als Interessensvertreterin Ratsuchender versteht und z. B. dafür einsetzt, dass assistive Technik bezahlbar wird bzw. bleibt.

*B3: „...irgendwie ein politischer Akteur. ...kann...daraufhin hinweisen und darauf aufmerksam machen, dass...Technik...wichtig ist und es am Ende wichtig ist, dass man diese Technik bezahlen kann. ...da muss man...drauf achten...auch mit dem Blick...auf Altersarmut, die kommen wird und die teilweise jetzt schon da ist.“ (#01:36:34-3#)*

Daher verstehen einige Expert\*innen die Technikberatung explizit (auch) als politische Akteurin, die sich für die Interessen Ratsuchender einsetzen muss, insbesondere jener Menschen, die in ihrer Lebenslage verschiedenen Formen der Benachteiligung unterworfen sind. Die Mitwirkung an der **Vermeidung und Verminderung digitaler Spaltung** wird damit als ein weiterer gesellschaftlicher Auftrag der Technikberatung gesehen. Viele Expert\*innen befassen sich daher mit der geeigneten Beschaffenheit von Technikberatung, damit sie dieser Aufgabe gerecht werden kann. Als besonders wichtig gilt dabei die Schaffung niederschwelliger Zugänge.

*B11: „...und noch der Aspekt, den Technikberatung...nicht aus den Augen verlieren sollte: wirklich niederschwellige Zugänge zu konzipieren, weil es immer noch eine „Restgruppe“ gibt. Es besteht ein digitaler Graben zwischen jenen, die den Zugang schon haben, und anderen, die sich diesen nach wie vor nicht vorstellen können... Man kann sich das gar nicht mehr vorstellen, dass es sie noch gibt, aber das gibt es – bei Älteren als auch bei Jüngeren. Wichtig ist es daher, eine neue Form sozialer Exklusion zu verhindern, ohne die Selbstverantwortung außer Kraft zu setzen, d. h. einen Rahmen zu schaffen, in dem es Spaß macht mitzuwirken, das Ganze in die Hand zu nehmen und zu gestalten, gesellschaftlich, wenn man einige Millionen Menschen nicht einfach abhängen will.“ (#01:25:49-1#)*

Technikberatung sollte sich demnach als Sprachrohr der Interessen Ratsuchender verstehen, z. B. gegenüber der Öffentlichkeit, gegenüber politischen Akteur\*innen sowie Akteur\*innen aus der Versorgung. Darüber hinaus kommt ihr die Aufgabe einer Akteurin zu, die sich für die Beachtung ethischer Aspekte bei der Implementierung innovativer Technologien einsetzt. Einige Expert\*innen sehen im Wirken der Technikberatung grundsätzlich die Möglichkeit, einen **Beitrag zu ethischen Aspekten** im Zusammenhang mit der Nutzung assistiver digitaler Technologien zu leisten. So betonen einige von ihnen, dass Technikberatung eine verantwortungsvolle Rolle bei der an ethischen Kriterien orientierten Implementierung von Technik einnehmen sollte, indem sie sich grundsätzlich positioniert und ethische Aspekte in der Beratung anspricht.

*B5: „Sie [d. h. Technikberatung] kann definitiv den Beitrag leisten, indem sie sich dazu positioniert, d. h. welche Technologien wollen wir in der Beratung einsetzen und wie...behandeln wir das Thema [d. h.*

*ethische Aspekte] in Beratungsprozessen. Also nehmen wir das...stillschweigend hin oder arbeiten wir das mit den Klient\*innen auf, indem man bestimmte Abwägungen vornimmt.“ (#01:35:13-3#)*

Öffentlich geförderte Technikberatung nimmt demnach eine regulierende, steuernde und aufklärende Rolle wahr, indem sie durch die Auswahl bestimmter Technologien für die Beratung (z. B. für Musterwohnungen) eine Prioritätensetzung schafft. Zum anderen können Berater\*innen in der Beratung auf ethische Aspekte aufmerksam machen und Wege aufzeigen, wie Selbstbestimmung von Ratsuchenden mithilfe von Technik bewahrt werden kann. Aus Sicht der Befragten nehmen Technikberater\*innen daher eine – gesellschaftsethisch betrachtet – sehr verantwortungsvolle Position ein, indem sie sich an der Reflexion von Technikentwicklung und -implementierung aktiv beteiligen.

*B5: „...Technologien werden häufig...entwickelt aus einer technikgetriebenen Perspektive oder weil man sich erhofft – da kommt die politische Perspektive...Kosten zu sparen. Da kommen...schnell ethische Fragestellungen [auf] (...) ...das ist auch...eine Aufgabe von Technikberatung auf der Metaebene, einen Reflexionsprozess zu unterstützen...vielleicht auch mit anderen Professionen, z. B. der Sozialen Arbeit oder Architektur - möchte man sowas [hier: Robotik] im Bereich der Pflege, in welchem Rahmen möchte man so etwas, in welchem Ausmaß; was sind...die Grenzen davon. Technikberatung kann das...gut bewerten, weil sie praktische Erfahrung damit macht.“ (#01:36:59-4#)*

Zugleich wird erwartet, dass sich Technikberater\*innen daran beteiligen, offene ethische Fragen, z. B. bei neuen Technikkonflikten, zu beantworten bzw. an Lösungsansätzen für typische ethische Dilemmata mitzuwirken.

*B13: „Ethische Konflikte bei der Nutzung von Technik – ein riesen-gesellschaftliches Thema, wo die Technikberatung einen sehr starken Einfluss haben kann, vielleicht sogar sollte, weil man dem Technikberater vor Ort traut... . Wenn sie sagt: "Das können Sie bedenkenlos nehmen. Die Daten, die dort generiert werden, werden nur da und da weiterverarbeitet. Das hat Ihre Nachbarin auch, vertrauen Sie mir, das können Sie einsetzen. (...) ...die ethischen Konflikte, ...die werden wir aber irgendwann austragen müssen.“ (#02:00:14-7#)*

Die Aussagen vieler Expert\*innen lassen die Deutung zu, dass sich Technikberater\*innen auch als Vermittler\*innen zwischen Technik, Ratsuchenden und anderen professionellen Akteur\*innen begreifen sollen und etwa dann aktiv werden, wenn der Einsatz von Technik durch andere Professionelle aufgrund von persönlichen Vorbehalten abgewehrt wird. Ethische Bedenken sollten jedoch nicht dazu dienen, Menschen den Zugang zu innovativer Technik zu verwehren.

*B2: „Es ist z. B. das Thema: „Technik ersetzt menschliche Kommunikation“. Dies sollte sie nicht tun. Es ist jedoch häufig ein Thema...beim Fachpublikum oder bei semi-professionellen Helfern. Hier muss man dagegenhalten, dass Technik sie nicht ersetzt, sondern...ergänzt bzw. unterstützt, dass sie sie...sogar im Gegenteil – ...erleichtern oder ermöglichen kann.“ (#00:31:25-8#)*

Technikberater\*innen haben dabei nicht die Aufgabe, Ratsuchende vor neuer Technik im Übermaß zu schützen, sondern sich um **Lösungen** zu bemühen und aufzuzeigen, wie Technik etwa menschliche Kommunikation und Zuwendung unterstützen kann, ohne sie zu ersetzen. Einige Expert\*innen weisen darauf hin, dass selbst Technologien, die in der professionellen Praxis als kritisch bewertet werden, wie etwa Robotik, für einige Menschen angenehmer sein können als die Abhängigkeit von der Hilfe anderer Menschen, die immer auch mit der Veränderung von Machtkonstellationen verbunden ist.

Der Schutz wird allerdings dort zu einem wichtigen Aufklärungsthema, wenn es um den **Sicherheit der Daten** von Ratsuchenden geht. Aus Sicht der Expert\*innen stellt die differenzierte Auseinandersetzung mit dem Datenschutz ein wichtiges Thema der Technikberatung dar. Technikberater\*innen sollen ein umfassendes Verständnis des Datenschutzes haben, damit sie unbegründete Ängste gegenüber neuen Technologien abwenden können und in der Lage sind, sowohl Ratsuchende als auch Professionelle fachlich fundiert zu beraten.

#### 3.2.3.4 Relevanz von Technikberatung

Als abschließender Aspekt bei der Auseinandersetzung mit dem gesellschaftlichen Auftrag von Technikberatung sollen die Ergebnisse zweier quantitativer Fragen dargestellt werden, die den Expert\*innen jeweils zum Abschluss der Interviews gestellt wurden. Beide Fragen beziehen sich auf die Relevanz von Technikberatung und ihre potenzielle Einflussnahme auf zwei ausgewählte Aspekte: das selbstbestimmte Wohnen sowie den längeren Verbleib in der Häuslichkeit. Die Items wurden im Rahmen des Projektes konzipiert, um die Einstellungen der Befragten zu potenziellen Wirkungen der Technikberatung im Hinblick auf zwei Zielvariablen zu erhalten, die aus Sicht der Fachliteratur das größte Potenzial der Technikberatung darstellen. Dazu gehören die **Wiederherstellung bzw. Verbesserung der Selbstständigkeit** sowie ein **längerer Verbleib in der Häuslichkeit**, insbesondere für Menschen mit Pflegebedarf, mit Behinderung und/oder Demenz. Die standardisierten Items lauteten daher:

- a) „Wie schätzen Sie die Wichtigkeit von Technikberatung für das selbstbestimmte Wohnen auf einer Skala von 0 bis 10 ein?“
- b) „Wie schätzen Sie die Wichtigkeit von Technikberatung für den längeren Verbleib in der Häuslichkeit auf einer Skala von 0 bis 10 ein?“

Als Antwortformat diente eine 11-stufige Rating-Skala, die von 0 (= „überhaupt nicht wichtig“) bis 10 (= „sehr wichtig“) reichte. Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten die Relevanz von Technikberatung insgesamt als hoch bewerten. Deren Angaben liegen durchgehend im positiven Bereich der Skala und bewegen sich zwischen 5 und 10. Die Mittelwerte betragen  $M = 7,8$  für die erste und  $M = 8,1$  für die zweite Frage. In der Diskussion, die sich im Rahmen der Interviews zu den Items entwickelte, zeigt sich, dass die Relevanz der Technikberatung in Abhängigkeit davon bewertet wird, ob die Befragten neben der Technikberatung auch andere Einflussfaktoren in ihre Überlegungen einbezogen haben. Je mehr „konkurrierende“ Einflussfaktoren sie betrachteten, umso geringer schätzten sie den Stellenwert der Technikberatung ein. Die höchsten Bewertungen nahmen dabei jene Expert\*innen vor, die eine fachliche Nähe zum Handlungsfeld der Technikberatung hatten sowie jene, die die Interessen Ratsuchender repräsentierten.

### 3.3 Erwartungen an Politik, Wissenschaft und andere Akteure

Im Zusammenhang mit der Ableitung von Anforderungen an Technikberatung sowie ihren Rahmenbedingungen und Aufgaben formulieren die Expert\*innen ebenfalls Erwartungen an bestimmte Akteure, die sie für die Entwicklung von Technikberatung als besonders wichtig erachten. Während einige der Erwartungen an konkrete Stakeholder gerichtet sind, z. B. an Politik oder Wissenschaft, verbergen sich hinter anderen Erwartungen ungerichtete Forderungen oder Anliegen. Bei den letztgenannten Aspekten handelt es sich meist um Aufgaben, die eher durch kollektive Bemühungen zu erreichen sind, sowie Wünsche, die die Gesellschaft als ganze adressieren.

Die Analyse dieser Erwartungen verdeutlicht, dass in ihnen vor allem Veränderungen ausgewählter Rahmenbedingungen der Wohn- und Technikberatung zum Ausdruck kommen, die durch Technikberatung aus eigener Kraft nicht beeinflusst werden können. Aus Sicht der Expert\*innen bedarf es dazu externer Unterstützung, ohne die sich Technikberatung als professionelle Fachdienstleistung nicht erfolgreich (weiter-)entwickeln und etablieren kann.

### 3.3.1 Finanzierung bundesweiter flächendeckender Technikberatung

Für die Befragten gilt die nachhaltige **finanzielle Förderung einer bundesweiten flächendeckenden Wohn- und Technikberatung** als eine zentrale strukturelle Voraussetzung einer zuverlässigen, professionellen und unabhängigen Fachberatung im adressierten Themenfeld.

*B7: „Ja wir haben immer noch ein Problem... . Wohnberatung ist in NRW ganz gut verortet. In anderen Bundesländern wenig bis gar nicht. Das ist...der Zufälligkeit überlassen, dass irgendjemand in irgendeiner Institution zu dem Themenfeld auch Kompetenzen entwickelt hat. ...da würde ich mir wünschen, dass wir bundesweit eben eine weitestgehend gleiche Struktur entwickeln. Es ist eben im Moment der Beliebigkeit und der Zuverlässigkeit von Engagement in einzelnen Regionen überlassen.“ (#00:57:37-1#)*

Dabei weisen die Expert\*innen darauf hin, dass die **Förderung von Technikberatung nicht auf Kosten der Wohnberatung gehen darf**. Einige Befragte sehen durch die Erweiterung der Wohnberatung um neue Inhalte das Risiko, dass zentrale Themen der Wohnberatung, wie z. B. Abbau von Barrieren, langfristig verdrängt werden könnten. Die Vorstellung, durch die Förderung von Technikberatung zugleich die Digitalwirtschaft zu unterstützen, könnte zu einer Schwerpunktverlagerung von Wohn- zur Technikberatung führen mit negativen Folgen für Ratsuchende.

*B2: „Ich könnte mir...vorstellen, da das...Thema Technikberatung smarter ist, weil es...aus einem anderen gesellschaftlichen Kontext kommt, welches ein eher wirtschaftlich orientiertes Thema ist, ...dass Technikberatung es sogar leichter hätte in Politik- und Verwaltungsstrukturen mehr Gewicht zu bekommen – im Vergleich zur sog. bloßen Wohnberatung. Einfach, weil das Etikett ein anderes ist... . (#00:35:19-7#)*

Die Finanzierung von Technikberatung als Baustein der Wohnberatung muss gleichzeitig nachhaltig sein. Angesichts eines fortschreitenden digitalen Wandels und der Entwicklung neuer technischer Unterstützungsmöglichkeiten erwarten die Befragten eine steigende Nachfrage nach einer **Technikberatung**. Viele von ihnen fordern daher, dass die neue Beratungsleistung, z. B. nach einer Erprobungsphase, **verstetigt werden muss**.

*B1: „Wohnberatung ist eine ganz wichtige Aufgabe. Trotzdem hat das nicht jedes Bundesland. ...wenn Technikberatung dazukäme, muss auch dort die finanzielle Ausstattung und der Fortbestand gewährleistet sein. Es kann nicht darum gehen, das als Projekt nur von Jahr zu Jahr zu machen...“ (#01:05:10-1#)*

Da Technikberatung – auch als Baustein der Wohnberatung – ein vergleichsweise neues Angebot darstellt, sollte sie um eine **wissenschaftliche Begleitung ergänzt werden**. Die Ziele einer wissenschaftlichen Evaluation sollten u.a. in der Erfassung des Bedarfs und der Nachfrage sowie der Entwicklung empirisch fundierter Modifikationsvorschläge für die Weiterentwicklung der Technikberatung sowie ihrer Strukturen liegen. Aus Sicht der Expert\*innen sollte auch eine potenzielle Auflösung von Beratungsangeboten kein Tabu sein, wenn sie etwa nach

einer Implementierungs- und Modifikationsphase nicht nachgefragt werden. Sollten sich Technikberatungsangebote als notwendig und nützlich erweisen, bedarf es entsprechender Überlegungen zu deren fachlicher Weiterentwicklung, die mit dem technologischen und gesellschaftlichen Wandel schritthalten muss.

*B1: „Es wird natürlich dauern, bis die Technikberatung richtig entwickelt ist – sie ist ja gerade am Anfang... . Es muss auch finanziert werden, auch nachhaltig und langfristig. Und es braucht auch wissenschaftlich valide Daten. Man kann ja auch zu dem Schluss kommen: wir haben das jetzt implementiert und wissenschaftlich evaluiert, die Menschen nehmen es aber nicht an. Dann muss man sich auch gestatten darüber nachzudenken, ob es sinnvoll ist, es weiter anzubieten. Und auch wissenschaftlich betrachtet muss man schauen, wie sich das Angebot weiterentwickeln kann, weil sich auch die Gesellschaft weiterentwickelt...hier sind valide Daten wichtig.“ (#01:05:10-1#)*

Von Entscheider\*innen **auf kommunaler Ebene** erwarten die Expert\*innen, dass sie Wohn- und **Technikberatung als Element einer Gesamtstrategie zur Bewältigung des demografischen und digitalen Wandels** betrachten. Kommunen müssen sich der Verantwortung für eine aktive Gestaltung dieses Wandels stellen, deren Ziele allerdings nicht ausschließlich in der Ausschöpfung von Sparpotenzialen sehen. Technikberatung sollte als Teil einer langfristigen strategischen Entwicklung der Kommune und damit **als Pflichtleistung** betrachtet werden sowie eine organisationale Einbettung erfahren, die dieser Zielsetzung gerecht wird.

*B12: „...ein weiterer Schub ist politisch zu verantworten, d. h. gesundheits- und sozialpolitisch. (...) natürlich auch auf kommunaler Ebene... . Aufgrund des demografischen Wandels sollte sie [die Technikberatung] als tatsächliche Pflichtleistung der kommunalen Daseinsvorsorge anerkannt werden, weil wir immer mehr ältere Menschen haben... .“ (#01:06:33-9#)*

Für viele Expert\*innen stellt die Zunahme alter und hochaltriger Menschen eine der zentralen Herausforderungen der näheren Zukunft dar. Die kommunale Verantwortung gegenüber ihren Bürger\*innen besteht aus Sicht der Befragten jedoch nicht allein darin, gute und zuverlässige Pflege zu gewährleisten, sondern auch für die Förderung von Teilhabe zu sorgen. Dazu gehört die Vermittlung von Digitalkompetenz, um auch älteren Menschen einen Zugang zur Digitalität zu ermöglichen.

*B12: „...es ist nicht nur eine Aufgabe von Bund und Ländern, sondern es ist auch eine Aufgabe der Kommunen. ...alle Verwaltungs- und politischen Strukturen innerhalb des föderalen Staates können etwas dafür tun, dass Technikberatung in Kombination mit Wohnberatung oder eine „technisierte Wohnberatung“ zum Standardprogramm wird. Weil es meiner Meinung nach notwendig ist, wenn wir die stationäre Heimunterbringung reduzieren wollen.“ (#01:07:11-1#)*

Die finanzielle Förderung einer nachhaltig integrierten Technikberatung steht aus Sicht der Expert\*innen im klaren Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Daseinsfürsorge in der Kommune. Der flächendeckende Charakter der Technikberatung ist zudem wichtig, damit sie allen Menschen in gleicher Weise zur Verfügung steht.

### **3.3.2 Weitere Bemühungen zur Refinanzierung digitaler assistiver Technik**

Neben der nachhaltigen Finanzierung flächendeckender Wohn- und Technikberatung halten alle Expert\*innen **weitere Bemühungen zur Refinanzierung assistiver digitaler Technik** als unabdingbar. Aus Sicht der Befragten gehört dazu nicht nur die Erschließung neuer bzw. Erweiterung bestehender Fördertöpfe, sondern auch die **Schaffung transparenter Förder-**

**bedingungen**, die für Bürger\*innen nachvollziehbar sind. So müssen sich die Bedarfe an Unterstützung durch digitale assistive Technik im Gesamtkatalog der refinanzierbaren Leistungen der Sozialgesetze auf eine angemessene Weise spiegeln. In der aktuellen Situation entsprechen ihre Potenziale und die gesellschaftlich bedingte Notwendigkeit, sie z. B. in der Pflege einzusetzen, nicht dem Stand, der für die Sicherung der pflegerischen Versorgung der nächsten Generation älterer Menschen angemessen wäre.

*B5: „...gleichzeitig braucht es...Möglichkeiten, dass sich der Bedarf nach diesen technischen Systemen auch irgendwo im Leistungskatalog widerspiegelt, dass Finanzierungsgrundlagen geschaffen werden auch im Rahmen von Sozialgesetzgebung, dass Geräte auch ins Pflegehilfsmittelverzeichnis aufgenommen werden.“ (#01:21:44-8#)*

Die befragten Expert\*innen betrachten die **öffentliche Refinanzierung assistiver digitaler Technik als eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe**, die mit der Klärung und Festlegung von Zuständigkeiten zwischen den Bereichen SGB V, SGB IX, SGB XI und SGB XII beginnen sollte. Eine derartige Klärung ist aus deren Sicht nicht nur für die weitere Ausgestaltung der Refinanzierung digitaler Technologien in der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung wichtig. Sie verhindert ebenfalls lange Antragsverfahren, die angesichts fehlender Transparenz sehr aufwendig und damit kostspielig sind. Schnelle Bewilligungen wären daher ressourcensparender.

Ein weiterer Aspekt umfasst die zur Verfügung stehenden Fördervolumina, die als zu gering bewertet werden. Die Expert\*innen fordern hier eine **Erweiterung des finanziellen Rahmens**, der in der aktuellen Situation, wie etwa am Beispiel des § 40 SGB XI häufig dargestellt wurde, als viel zu gering eingeschätzt wird. Im Zusammenhang mit der Refinanzierung assistiver digitaler Technik befassen sich die Befragten ebenfalls mit der strukturellen Verortung der Regelungen. Während einige Expert\*innen dafür die Erweiterung des Leistungsspektrums innerhalb der Pflegeversicherung und die Aufnahme digitaler assistiver Technik in den (Pflege-)Hilfsmittelkatalog als geeignet sehen, betonen andere, dass es für Menschen mit Behinderung der Entwicklung zusätzlicher Leistungen nach dem Muster des persönlichen Budgets bedarf. Während einige Befragte sich eine Neuauflage des SGB XI wünschen, das in Form eines weiteren Pflegestärkungsgesetzes klare Lösungen zur Refinanzierung digitaler assistiver Technik einbringt, fordern andere die Einrichtung zusätzlicher Kataloge, die eigenständige Regelungen zum Umgang mit digitalen Anwendungen enthalten.

*B7: „Das...Hilfsmittelverzeichnis würde ich als closed shop betrachten. ...ob man AAL- und Smart-Home-Lösungen auch in ein Hilfsmittelverzeichnis aufnehmen sollte – das würde ich im Sinne einer Vermischung...für nicht zielgerichtet erachten. Ich würde eher sagen, dass man das in einen eigenständigen Katalog, der...ständig auch aktualisiert und angepasst werden muss, aufnehmen sollte. Ich würde ihn aber nicht als eine „Unterabteilung“ für ein Hilfsmittelverzeichnis verortet sehen wollen. Das würde der Thematik nicht gerecht werden.“ (#00:53:19-7#)*

Die Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung für den Erwerb und den Betrieb digitaler assistiver Technik dürfen aus Sicht der Befragten keinesfalls nur einen Anreiz für jene Menschen bieten, die in der Lage sind, die verbleibenden Kosten aus eigenem Einkommen zu tragen. Für Bürger\*innen mit geringem Einkommen bedarf es dagegen der vollständigen Refinanzierung aller anfallenden Kosten für technische Assistenz.

*B1: „Ich kann Technikberatung und hilfreiche Technik als Gesellschaft – sozialpolitisch oder pflegepolitisch betrachtet – nicht nur für einen gewissen Personenkreis anbieten und die anderen fallen hinten rüber.“ (#01:03:34-0#)*

Daher fordern die Befragten, dass Refinanzierungsmöglichkeiten eine realistische und sichere Finanzierungsgrundlage für Menschen schaffen müssen, die über keine finanziellen Mittel für diese Art der Ausstattung verfügen. Angesichts steigender Altersarmut stellt die Sicherung der Bezahlbarkeit eine entscheidende Grundlage für die **Vermeidung weiterer digitaler Spaltung** dar.

*B2: „Am Ende braucht es wahrscheinlich neue Töpfe für Technikfinanzierung, ...vor allem für jenen Personenkreis, der finanziell schlechter gestellt ist.“ (#00:43:26-6#)*

Eine Refinanzierungsstrategie sollte aus Sicht der Expert\*innen ebenfalls die Besonderheiten digitaler Technologien berücksichtigen. Dazu gehört deren Flexibilität, die bei der Entwicklung von Refinanzierungsstrategien Beachtung finden muss. Konkret bedeutet dies, dass Assistenzsysteme verschiedene Funktionen verbinden können. Für Hersteller stellt z. B. die Verbindung von Komfort- und Assistenzfunktionen eine gute Möglichkeit dar, sich in verschiedenen Marktsegmenten zu positionieren. Die Eingrenzung von Produkten für ein „Assistenzsegment“ ist eher risikoreich, da Hilfsmittel meist als stigmatisierend erlebt und von vielen Konsument\*innen gemieden werden. Hersteller, die sich ausschließlich auf die Entwicklung digitaler Anwendungen für ein „Hilfsmittelsegment“ fokussieren, gehen demnach das Risiko ein, sich von diesem Segment abhängig zu machen. Die bisherige Strategie der Kostenträger bindet jedoch die Refinanzierung digitaler Pflegeanwendungen an Produkte, die ausschließlich dem Assistenzzweck dienen und damit eindeutig als Hilfsmittel identifizierbar sind. Diese Strategie führt langfristig ggf. dazu, dass die Entwicklung assistiver Technik für Technikanbieter unattraktiv wird. Der Kreis der Hersteller, die sich den strengen Kriterien unterwerfen, dürfte geringer werden, was die Auswahl der Produkte einschränkt.

Als unbefriedigend erleben die Expert\*innen ebenfalls den geringen Erkenntnisstand zum Nutzen digitaler assistiver Technik. Die bisherige Förderpraxis, die bei der Finanzierung von Projekten meist eine Dauer von drei Jahren vorsieht, ist aus Sicht der Befragten nicht geeignet, um die als notwendig erachteten Langzeitstudien auf den Weg zu bringen. Daher ist es wichtig, eine nachhaltige **Förderstrategie für Studien zu entwickeln, die sich der Analyse des Nutzens assistiver digitaler Technik** widmen. Entscheidend ist aus Sicht der Befragten ebenfalls, dass derartige Studien mit größeren Stichproben durchgeführt werden und sie verschiedene Wohn- und Versorgungskonstellationen berücksichtigen. Da es unter den verantwortlichen Akteuren zudem einer abschließenden Klärung der Zuständigkeit für die Förderung derartiger Forschung bedarf, erwarten die Interviewpartner\*innen ebenfalls eine konkrete Lösung des Zuständigkeitsproblems. Angesichts der Dringlichkeit der Thematik fordern sie eine möglichst schnelle Implementierung derartiger Forschung, so dass deren Ergebnisse rasch umgesetzt werden können.

Ein ungeklärtes Element einer notwendigerweise als **vollständig zu gestaltenden Versorgungskette** stellt die sog. Befähigung dar, d. h. die **Vermittlung von Kompetenzen im Umgang mit digitaler assistiver Technik**. Während die Refinanzierung dieser Befähigung bei bisherigen Hilfsmitteln gesetzlich festgelegt ist und Händler als auch Hersteller diese Aufgabe übernehmen (müssen), präsentiert sich der AAL-Markt als heterogen, dynamisch und intransparent, so dass die bisher etablierten Regeln und Routinen einer Neuausrichtung bedürfen.

Die Botschaft der Expert\*innen besteht darin, den gesetzlichen Rahmen zu erweitern – im Hinblick auf klare Zuständigkeiten, klare Leistungsbeschreibungen und die Erweiterung des finanziellen Rahmens für neue Leistungen, die zur erfolgreichen Nutzung digitaler Hilfsmittel führen.

*B7: „Ja, es müsste der gesetzliche Rahmen erweitert werden. Wir befinden uns aktuell in einem eingegrenzten gesetzlichen Rahmen für die Thematik. (...) Wenn wir einen erweiterten gesetzlichen Rahmen haben, brauchen wir im zweiten Schritt durch den gemeinsamen Bundesausschuss eine Definition von Inhalten und dann im dritten Schritt, im Sinne der Umsetzung durch die Pflegeversicherung oder eben die Krankenversicherungsrichtlinien, die über den GBA bzw. über die Begleitung durch den GKV-Spitzenverband, ...der für das tatsächliche Doing bei den Kostenträgern...einen entsprechenden Rahmen dafür setzt.“ (#00:45:26-5#)*

Entsprechende Erwartungen im Hinblick auf die Refinanzierung digitaler Technik werden auch aus der Wohnungswirtschaft eingebracht. So muss es **für Wohnungsunternehmen bzw. Wohnungsgenossenschaften**, insbesondere für kommunale Anbieter, möglich sein, ihre **Investitionen für die digitale Infrastruktur** von Mietwohnungen zu refinanzieren.

*B14: „Ja, das sind Forderungen an die...Politik. (...) Wenn es gewünscht ist, dass wir ein zusätzliches Potenzial an Digitalisierung unserer Mieterschaft zur Verfügung stellen, dann muss es in gewisser Weise – entweder durch Bereitstellung von Förderprogrammen über KfW-Mittel oder über steuerliche Vergünstigungen – unterstützt werden... . (...) Dazu müssen sich eben die Rahmenbedingungen ändern... .“ (#00:13:38-0#)*

Aus Sicht kommunaler Wohnungsunternehmen stellt die Schaffung digitaler Ausstattung für den Wohnraum eine gute Möglichkeit dar, den Verbleib der Mieter\*innen in ihren Wohnungen, so lange wie möglich zu erhalten. Besondere Potenziale für ein eigenständiges Angebot in der digitalen Ausstattung sehen die Expert\*innen im ländlichen Raum, insbesondere in Regionen, in denen die Versorgungsinfrastruktur nicht so dicht ist wie in Städten und aktuell dazu führt, dass vor allem ältere Menschen und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen von einer zuverlässigen, z. B. medizinischen, Versorgung ausgeschlossen werden.

*B14: „...gerade AAL-Systeme, Telemedizin: Das sind Anwendungen, die im ländlichen Bereich wichtiger werden, ...wo die ärztliche Grundversorgung vielleicht nicht überall gegeben ist. Das wäre...wirklich eine Win-Win-Situation. Der Mieter bleibt möglichst lange in seiner Wohnung und...er wird unterstützt, weil er...einen direkten Kontakt zum Hausarzt bekommt. Das...müssten die Krankenkassen jedoch vergüten. (...) Es alleinig als Vermieter umzusetzen - ...als Service - ...ist für große und...gerade für alte Bestände technologisch oder baulich sehr schwierig.“ (#00:15:33-0#)*

Entscheidend ist dabei, dass die digitale Aufrüstung des Wohnraums mit dem **Recht auf individuelle Ausstattung** vereinbar bleibt und Refinanzierungsmöglichkeiten so beschaffen sind, dass sie der Bedarfs- und Bedürfnisvielfalt gerecht werden können.

*B14: „Sie können als Vermieter dem Mieter nicht vorschreiben, wie er zu wohnen hat. Ich [d. h. Wohnungsunternehmen] weiß nicht, wie der Mieter wohnt. Das wollen wir gar nicht wissen, das dürfen wir gar nicht wissen. Also, da ist der Datenschutz und die Privatsphäre... .“ (#01:20:45-3#)*

Aus diesem Grund bedarf es auch der **Klärung rechtlicher Fragen**, z. B. ob Mieter\*innen, die eine digitale Ausstattung der Wohnung haben, diese jedoch nicht nutzen (wollen), für die Wartung und Erneuerung der Infrastruktur im Rahmen von Betriebskosten belangt werden dürfen.

B14: „...es ist die Aufgabe der Politik und nicht die eines Wohnungsunternehmens zu bestimmen, ob...eine Technik, die eingebaut wurde, zu nutzen wäre oder nicht. Der Punkt ist insofern interessant: Was ist, wenn ich sie nicht nutze? Ich muss sie aber trotzdem bezahlen. Im Sinne der Betriebskosten, weil eine Technik...gewartet werden muss, auch wenn ich sie nicht nutze. (...) Die Betriebskostenverordnung müsste dementsprechend regeln, dass die Bereitstellung von AAL, auch wenn sie nicht genutzt wird, dass diese Technologie letztendlich bezahlt werden muss über die Warmmiete.“ (#01:23:19-7#)

Einige Expert\*innen sprechen sich dafür aus, gesetzliche Grundlagen zu verändern und **eine als Standard definierte Grundausstattung im Sinne einer digitalen Infrastruktur** – gemeinsam mit der Gewährleistung von Barrierefreiheit – **zu entwickeln und festzuschreiben**. Als Beispiele, die aus Sicht einiger Befragter Teil eines solchen Standards sein können, gelten etwa Sturzerkennungssysteme oder der Abbau von Barrieren im Badezimmer.

B13: „...dass es entsprechende Vorgaben vom Gesetzgeber [zur Ausstattung von Wohnungen] geben würde - ... das würde ich sofort unterstützen, weil der Mehrwert von vielen Assistenzsystemen durchaus erkannt wird. Wenn ich ein intelligentes Sturzerkennungssystem habe, glaube ich, gibt es keinen, der sagt, das macht keinen Sinn. Das ist offensichtlich, wenn ich gestürzt bin und schnelle Hilfe holen kann oder wenn ich ein System habe, um Stürze zu vermeiden... . Wenn ich sehe, wie viele...Menschen in [Region] noch mit 60 oder mit 70 Jahren in eine Duschwanne reintreten müssen, die eine Höhe von 30, 40 cm hat und jeden Tag quasi fallen können und keine Griffe haben, dann rege ich mich auf, dass die Griffe da nicht ran gemacht werden müssen.“ (#01:22:58-6#)

Als Beispiel einer weiteren technischen Ausstattung, die für einige Expert\*innen zum Standard gehören sollte, wird ein sog. Herdwächter bzw. eine Herdabschaltung betrachtet. Aus Sicht einiger Befragter bildet die Herdabschaltung eine Technologie dar, die die Sicherheit von Menschen bewahrt und – ähnlich einem Brandmelder – in allen Wohnungen vorhanden sein sollte.

B19: „Also für mich gehört ein Herdwächter ...eigentlich in jede Wohnung rein, z. B. wie in Skandinavien, aber mindestens überall dahin, wo ältere Menschen irgendwie zugange sind.“ (#00:20:02-4#)

Grundsätzlich besteht allerdings unter den befragten Expert\*innen der Konsens, dass Investitionen in Technik nur dann wirkungsvoll sein können, wenn Wohnungen barrierefrei oder zumindest barrierearm sind. Daher formulieren sie klare Erwartungen an politische Akteur\*innen, die **Barrierefreiheit** – insbesondere im (aus öffentlichen Mitteln geförderten) Neubau – **gesetzlich einzufordern**, etwa in Form klarer Vorgaben in den landesspezifischen Bauordnungen.

B20: „Barrierefreiheit... (...) Es gibt...bei öffentlich gefördertem Wohnraum natürlich Anforderungen. ... Die sind aber sehr niedrig. (...) Da ist die Wohnungswirtschaft in der Pflicht, dass sie da aktiv werden muss...das müssen wir in die entsprechenden Anforderungskataloge im Land kriegen. (...) Da muss man wirklich dafür sorgen, dass hier die strukturellen Voraussetzungen geschaffen werden.“ (#01:19:06-0#)

Die Barrierefreiheit gilt aus Sicht der Expert\*innen als zentrale Voraussetzung für einen als sinnvoll erachteten Einsatz assistiver digitaler Technik. Die **Förderung technischer Ausstattung**, die den Verbleib in der Häuslichkeit ermöglichen soll, z. B. bei bestimmten Einschränkungen oder bei Pflege, kann nicht als isolierte Maßnahme betrachtet werden, sondern als **Teil eines sinnvoll aufeinander abgestimmten Konzeptes der Wohnungspolitik**.

B6: „...aus meiner Sicht sind die originären Umbaumaßnahmen...wichtiger... . Also, Technik schützt leider nicht vor dem Stolpern – sie...kann mich zwar warnen davor, aber wenn eine Stufe gar nicht da

*ist, dann kann ich gar nicht über sie stolpern. Und wenn ich einen Warner habe, der mir sagt: „Oh, da kommt eine Stufe“, kann ich über sie immer noch stolpern.“ (#01:00:43-0#)*

### **3.3.3 Forderungen an Wissenschaft und an Forschungsförderung**

Zusätzlich zu den Erwartungen, die an Sozialversicherungsträger sowie politische Akteur\*innen – sowohl auf kommunaler, auf Landes- als auch auf Bundesebene – gerichtet werden, formulieren die Expert\*innen eine Reihe von Erwartungen, die sich auf die Gestaltung von Forschung beziehen. Im Zentrum der Betrachtung steht die Förderung bestimmter Themenschwerpunkte, die Unterstützung von Kooperationen, die Einbeziehung von Nutzer\*innen in Technikentwicklung sowie die Etablierung von Wissensbeständen, die als Grundlage für Information und Qualifizierungsmöglichkeiten im Feld von AAL-Technologien dienen. Für einige Befragte stehen diese Forderungen im Zusammenhang mit der **Gestaltung von Förderprogrammen**, von denen erwartet wird, dass sie **Technikberatung nicht als „verlängerten Arm“ der Technikentwicklung, noch als „verlängerten Arm“ der Wirtschaftsförderung** begreifen, sondern als einen Beitrag zur Förderung des Gemeinwohls.

*B10: „...das große Programm ist...im Grunde genommen die technische Aufrüstung unserer Gesellschaft und die damit verbundenen...ökonomischen Interessen, die auch ihre Legitimität haben. Aber der Politiker, ...wenn er sich in der Verantwortung eines Gemeinwesens einer Bevölkerung sieht, müsste ein Gespür haben und...zeigen: „Ich habe ein Verständnis für Ihre Situation und Ihr persönliches Anliegen. Das steht bei mir in der politischen Gestaltung im Vordergrund und nicht etwa...die Vertretung von geballten wirtschaftlichen Interessen...“ (...) Ich glaube, wenn Politiker hier angesprochen werden, dann werden sie in ihrer Gesamtverantwortung angesprochen.“ (#01:05:13-1#)*

Einige Expert\*innen wünschen sich innerhalb der AAL-Forschung eine Abkehr von der ausschließlich an technologischer Innovation ausgerichteten Forschung und die **Einrichtung von Förderschwerpunkten, die sich mit der Integration bestehender Technologien in konkrete Anwendungsfelder** befassen. In einer an der Innovationsentwicklung orientierten Forschung sind Möglichkeiten des nachhaltigen Praxistransfers begrenzt. Kurze Projektlaufzeiten führen wiederum dazu, dass es zur Förderung von technischen Lösungen kommt, die langfristig keinen Zugang zu geeigneten Herstellern oder potenziellen Nutzer\*innen finden. Technikanbieter, die sich bereits auf dem Markt positionieren konnten, benötigen wiederum Erkenntnisse darüber, wie sie ihre Entwicklungen in der Breite implementieren können. Eine einseitige Ausrichtung an Innovationen geht daher mit einem hohen Risiko fehlender Nützlichkeit für Endverbraucher\*innen einher, weil die Vielfalt potenzieller Barrieren bei der Implementierung technischer Lösungen nicht beachtet wird. Eine in kurzen Zyklen durchgeführte und an Innovationen orientierte Forschung stellt zudem ein Hindernis für den Aufbau nachhaltiger Kooperationen dar, wie ein Beispiel aus der Technikentwicklung und der Wohnungswirtschaft zeigt.

*B13: „Also wir [Technikentwickler] sind sehr innovativ, sehr forschungslastig und die Wohnungswirtschaft ist sehr konservativ. (...) Es ist nicht so, dass der Wille nicht da ist, aber ganz konkret heißt es immer: „Wir wollen gemeinsam ein Forschungsprojekt machen“. Aber das, was die Wohnungswirtschaft sich vorstellt, können wir gar nicht fördern lassen. Weil es viel zu nah an dem Stand der Technik ist. ...da gibt es zu wenig Fördertöpfe, die uns wirklich sinnvoll und vor allen Dingen auch dauerhaft zusammenbringen. Dann gibt es vielleicht mal kleinere Töpfe, das ist eh immer das Problem. Wir arbeiten ja immer an Projekten. Man macht irgendwas ein Jahr, zwei Jahre, drei Jahre und danach zerfällt es wieder, was eigentlich nicht soll. Eigentlich würde man gerne...übergehen in etwas Langfristiges.“ (#01:45:30-4#)*

Viele der befragten Expert\*innen fordern daher, dass die finanzielle Förderung von Technikentwicklung in viel stärkerem Maße als bisher von einem erfolgreichen Transfer der Ergebnisse in die Praxis abhängig gemacht werden muss. Die Erfahrungen sowohl aus nationalen wie auch internationalen Forschungsprojekten zeigen, dass viele der entwickelten Technologien nicht marktauglich sind. Selbst jene Geräte, die typische Hürden eines Marktzugangs überwunden haben, sind dem hohen Preisdruck langfristig nicht gewachsen. Darüber hinaus fehlt es an Förderung von Projekten, in denen es um die Integration von Technik in bestehenden Strukturen geht. Aus Sicht der Befragten sollten daher die Geschäftsmodelle der zu entwickelnden Neuerungen deutlich umfassender geprüft werden, insbesondere unter der Berücksichtigung anfallender Kosten im laufenden Betrieb.

*B19: „...es gibt nur wenige Projekte, die es...über die Forschung hinaus geschafft haben... . Und der Hauptgrund war meistens, ...dass es nicht möglich war, sie in die [bestehende] IT-Infrastruktur reinzukriegen. Und wenn das nicht mitgedacht wird, wenn der Betrieb von vorneherein in der Förderung nicht mitgedacht wird - ...erreiche ich nicht das, was ich eigentlich hätte erreichen wollen.“ (#01:41:13-3#)*

Schließlich formulieren die Befragten die Forderung, sich der Erforschung des Nutzens neuer digitaler Technik stärker zuzuwenden. Konkret erwarten sie die Durchführung von **Studien, die sich mit dem Nutzen, allerdings auch der Handhabbarkeit assistiver Technik im Alltag verschiedener Zielgruppen** der Wohn- und Technikberatung befassen. Gefordert werden eigenständige Studien, die den Wirkungen assistiver digitaler Technik in der Häuslichkeit nachgehen. Wichtig ist den Expert\*innen allerdings auch, dass derartige Studien nicht den Charakter einer Begleitforschung haben, sondern umfassend angelegt sind und sich durch ihren Längsschnittcharakter von begleitenden Evaluationen, die Bestandteil der Technikentwicklung sind, unterscheiden.

*B8: „Ja, auch diese Forderung wird von Seiten der Forschung immer wieder gestellt: Wir brauchen eigentlich Langzeitstudien, die wirklich beobachten, wie sich etwas längerfristig auswirkt, wird es überhaupt genutzt...und wenn ja, wie positiv sind die Effekte oder auch, ob es negative Begleiterscheinungen gibt, die man möglicherweise am Anfang nicht bedacht hatte.“ (#00:21:39-1#)*

Während einige Expert\*innen die **Zuständigkeit für diese Art der Forschung** in der Wissenschaft und der wissenschaftlichen Forschungsförderung sehen, plädieren andere Befragte dafür, dass die Organisation und Steuerung derartiger Studien bei den Kostenträgern, u.a. den Kranken- und Pflegekassen, liegen sollte.

*B20: „...wenn wir uns in den aktuellen Rahmenbedingungen bewegen, wie es im Moment ist, dann wäre es...wirklich hilfreich, wenn das Hilfsmittelverzeichnis erweitert werden würde um diese Art von Devices – und das schnellstmöglich. Dazu brauchen wir eine belastbare Nutzenbewertung. Das müssen die Pflegekassen und die Krankenkassen...in organisatorischer Zusammengehörigkeit stemmen, sie müssen da aktiv werden. ...Es ist mir ein großes Anliegen, dass da etwas passiert.“ (#01:04:04-3#)*

Trotz eines als hoch bewerteten Aufwands für entsprechende Nutzungs- und Nutzenforschung, betrachten die Befragten sie als unverzichtbar, weil deren Erkenntnisse den Interessen der künftigen Nutzer\*innen und zugleich ihrem Schutz als Versicherte und Verbraucher\*innen dienlich sind. Daher liegt die Förderung derartiger Forschung im hohen öffentlichen Interesse.

*B20: „...es ist eine relativ neue Technologie... . (...) ...da sind wir in einem Spannungsfeld zwischen dem Wunsch, gute und richtige Innovationen möglichst schnell in die Versorgung zu kriegen, andere*

*aber eben auch nicht. Wenn man das alles dem Markt überlässt, ...dann kriegt man alles schnell rein, muss aber auch viel Überflüssiges bezahlen... . Wenn man das nicht will, muss man sich mit diesem etwas umständlichen und langwierigen Verfahren [d. h. der Nutzenbewertung] ein Stück arrangieren. Aber man könnte das jetzt im Einzelfall vielleicht nochmal ein bisschen beschleunigen. (...) Ich bin schon davon überzeugt, dass man Nutzen-Nachweise haben muss, um einfach diese Selektionsleistung zu erbringen, damit es weiter bezahlbar bleibt. (...) ...da gibt es den Spagat zwischen dem, dass...Verbraucherinnen und Verbraucher alles das kriegen, was...ihre Situation verbessern könnte, aber es muss auch einen systemischen Nutzen haben.“ (#01:24:24-0#)*

Von der **Wissenschaft** erwarten die Expert\*innen zudem die Erarbeitung von verbindlichen Kriterien für Technikentwicklung. So sollten etwa die in Ethikkodizes vorhandenen Kriterien für angewandte Technikforschung viel verbindlicher umgesetzt und um weitere Kriterien ergänzt werden. Dazu gehören aus Sicht der Befragten Kriterien wie z. B. Nützlichkeit, Bezahlbarkeit und Integrierbarkeit in den Alltag Ratsuchender, die als **Kriterien der Förderfähigkeit** deutlich stärker als bisher berücksichtigt werden sollten.

*B3: „Es muss bezahlbar sein und Wissenschaft...muss darauf ausgerichtet sein, dass man...Dinge entwickelt, ...mit denen der Nutzer zurechtkommt und...besser über seinen Tag kommt. Selbstständig, selbstbestimmt. Das ist...für mich der Anspruch an die Wissenschaft.“ (#01:36:34-3#)*

In diesem Zusammenhang benennen die Befragten einige Beispiele, wie die Integrierbarkeit assistiver digitaler Technik besser umgesetzt werden kann. Dazu gehört etwa die Entwicklung modularer Systeme, die eine schnelle und einfache Anpassung an verschiedene Lebenslagen und den Wandel von Bedarfen Ratsuchender ermöglichen. Als ebenso wichtig erachten viele Expert\*innen die konsequente Umsetzung des Design for All.<sup>14</sup>

*B5: „...Design-for-All würde ich unterstützen und...dass...Systeme stärker modular und auch anpassungsfähig sind. Habe ich ein solches Grundgerüst, kann ich es schneller auf die Bedarfe der einzelnen Personen adaptieren. Und dass es mit Themenfeldern, wie z. B. 3D-Druck verknüpft wird, indem ich Dinge einfach anpassen und erweitern kann.“ (#01:47:54-8#)*

Aus methodischer Sicht betrachten die Expert\*innen die **Einbeziehung künftiger Nutzer\*innen** in der Entwicklung neuer Anwendungen als äußerst wichtig. So bemängeln einige Befragte, dass die Entwicklung vieler Technologien nach wie vor ohne Einbeziehung der Nutzer\*innen durchgeführt wird bzw. die Nutzer\*innen erst sehr spät und stark selektiv in den Entwicklungsprozess integriert werden.

*B10: „Es gibt eben viele Technologien – die sind schon entwickelt worden und nun sucht man nach passenden Anwendern. Das war eine völlig falsche Entwicklung, ...weil sie an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der zukünftigen Anwender völlig vorbei gegangen ist. Das ergab sich aus der...technologischen Entwicklungslogik und nicht aus der Logik der wirklichen Bedürfnisse und...der Fähigkeiten, praktisch mit diesen Technologien umzugehen und auch zu beurteilen, ob sie für ältere Menschen...aus ihrer Perspektive sinnvoll sind. Da hatte sich eine völlig falsche Entwicklung ergeben. Das hat man aber erkannt und ich glaube, jetzt ist man so weit, dass man...umschwenkt in den Konzepten der Technikentwicklung.“ (#00:41:53-3#)*

Einige der Expert\*innen weisen darauf hin, dass obwohl partizipative Forschung in der Entwicklung neuer Technologien einen hohen Stellenwert hat, die Beteiligung an Forschung nicht

---

<sup>14</sup> Unter der Bezeichnung Design for All verbirgt sich ein Design-Ansatz, der auch auf die Gestaltung von Technik angewandt werden kann. Vgl. dazu Kapitel 3.1.1.1 „Kompetenzbereich Technik: Technisches Grundverständnis und Produktüberblick“.

konsequent umgesetzt wird, z. B. weil die Erwartungen der Nutzer\*innen häufig im Widerspruch zur Förderung hochinnovativer Technik stehen. Da innovationsgetriebene Forschung in der Wissenschaft jedoch eine hohe Reputation genießt, wird die Beachtung der Bedarfe und Bedürfnisse künftiger Nutzer\*innen vernachlässigt. Infolgedessen kommt es zur Entwicklung von technischen Anwendungen, die sich auf dem Markt nicht durchsetzen können, weil sie den tatsächlichen Bedarfen der potenziellen Nutzer\*innen nicht entsprechen und in der Praxis nicht finanzierbar sind.

*B11: „Ja, partizipative Technikentwicklung...sollte ernsthaft betrieben werden und weniger im Sinne einer Feigenblattfunktion. (...) Andererseits, von der ökonomischen Seite her, haben...viele gemerkt, dass viele Technologien vom Markt verschwunden sind. Es gibt nach wie vor den...Abstand zwischen technologischer Innovationshöhe und dem tatsächlichen Angenommen werden, Akzeptanz finden bei den adressierten Zielgruppen. Insofern kann man in gewisser Weise hoffen, dass der Markt das vielleicht selbst ein bisschen weiter reguliert, weil niemand sich mit einem gescheiterten Geschäftsmodell andauernd befassen will und dass staatliche Anreize in Forschungs- und Entwicklungsprogrammen den Aspekt partizipativer Produktentwicklung stärken.“ (#01:10:07-3#)*

Einige Expert\*innen machen jedoch darauf aufmerksam, dass die Befragungen potenzieller Nutzer\*innen, z. B. im Rahmen beteiligender Technikentwicklung, nicht ausreichend sind. Vielmehr wird die Erweiterung um weitere Methoden als wichtig erachtet. Als eine besondere Barriere für die Beteiligung auf Augenhöhe sehen die Befragten das fehlende Fachwissen, das im Rahmen von zeitlich begrenzten Entwicklungsprojekten nicht kompensiert werden kann. Als weitere Barriere betrachten einige von ihnen die geringe Bereitschaft und Kompetenz, sich etwa mit dem eigenen Alter, den Wünschen für ein Leben mit Pflegebedarf oder bestimmten Einschränkungen präventiv zu befassen. Darüber hinaus seien insbesondere ältere Menschen ablehnend gegenüber neuer Technik und ändern ihre Sicht oft erst dann, wenn sie mit ihr beispielsweise mehr Unabhängigkeit gewinnen können. In der Technikentwicklung stellt sich daher meist die Frage, wie valide die Aussagen künftiger Nutzer\*innen im partizipativen Technikentwicklungssetting sind.

*B13: „...wo ich allerdings...manchmal meine Zweifel habe, ist, ob wir den Nutzer immer fragen sollen, was er braucht. Ich habe...gelernt, dass „der Nutzer“ meist nicht weiß, was er wirklich will, er kann es nicht kommunizieren oder er teilt es nicht mit, weil das, was er eigentlich denkt, nicht sagen will. (...) Wir müssen denjenigen, dem wir helfen wollen, beobachten. Wir müssen nicht...fragen, sondern wir müssen sein eigentliches Problem lösen. Und das eigentliche Problem kriegen wir besser gelöst, wenn wir den Menschen beobachten. Wir müssen möglichst nah am Geschehen sein.“ (#00:52:13-9#)*

Aus Sicht einiger Expert\*innen ist es daher wichtig, nicht nur die Beteiligung künftiger Nutzer\*innen – unter Beachtung besonderer methodischer Gütekriterien – zu unterstützen, sondern auch die **Kooperation zwischen Technikentwicklung sowie Wohn- und Technikberatung zu fördern**. Projekte, in denen Technologien für Zielgruppen der Wohn- und Technikberatung entwickelt werden, sollten auf derartige Kooperationen häufiger zurückgreifen und die Erfahrungen der Berater\*innen viel stärker berücksichtigen.

*B5: „Ein nächster wichtiger Akteur sind vor allem...Technikentwickler. (...) Die meisten dieser Technologien...werden teilweise ohne die Endzielgruppen entwickelt...oder man befragt sie viel zu spät. Hier...sollte man auch ansetzen, Personen frühzeitig involvieren, aber auch...um das eigene Produkt weiterzuentwickeln. Aber auch der Kontakt zu Wohnberatern oder Technikberatern ist wichtig, damit sich...ein Feedbacksystem aufbaut...“ (#01:27:18-2#)*

Aus Sicht einiger Expert\*innen reicht es jedoch nicht aus, die Zusammenarbeit zwischen Technikentwicklung und Technikberatung projektbezogen aufzubauen. Notwendig ist es vielmehr, Orte für einen dauerhaften transdisziplinären Austausch zu etablieren. Einige Technikberatungsstellen verfügen bereits über Musterwohnungen, Reallabore oder Ausstellungen, die als Orte einer nachhaltigen Kooperation zwischen Technikentwicklung und Technikberatung fungieren (können).

*B11: „Aus unserer Sicht könnte man eigentlich sowas, was wir jetzt mit dem Reallabor machen, als... eine Brücke zu partizipativer Produktentwicklung nutzen. Wenn wir es ohnehin interdisziplinär betreiben als Kooperation zwischen Hochschule und Praxispartnern, könnte man hier ansetzen...“ (#01:14:07-4#)*

Einige Expert\*innen machen zudem auf die Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit bestehenden Arbeitsgemeinschaften der Wohn- oder Technikberatung aufmerksam. Sie wünschen sich **mehr Möglichkeiten, nachhaltige Vernetzungsstrukturen aufbauen zu können**, die als Beitrag zur gemeinsamen Qualifizierung, Befähigung und zugleich der Förderung gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit dienen könnten.

*B12: „...da könnten...Beratungsstellen, gerade Beratungsstellen in einem Netzwerk, einiges an Erfahrung zusammentragen und zur (Technik-)Entwicklung beitragen.“ (#01:16:00-5#)*

### **3.3.4 Unterstützung der fachlichen (Weiter-)Entwicklung und Vernetzung der Technikberatungsstellen**

**Externe Unterstützung** wünschen sich die Expert\*innen nicht nur für transdisziplinäre Kooperationen, sondern auch **für die bundesweite Vernetzung von Wohn- und Technikberatung sowie die Förderung der fachlichen Weiterentwicklung des Feldes**. Aus Sicht der Befragten sehen sie politische Akteur\*innen, aber auch die Trägerorganisationen der Wohn- und Technikberatung in der Verantwortung, die regionale als auch überregionale – bis hin zur bundesweiten – Vernetzung zu unterstützen. Sie begrüßen dabei die Durchführung neuer Forschungs- und Entwicklungsprojekte, die der Vernetzung dienen, betrachten die Vernetzung jedoch als eine Daueraufgabe, die zugleich einer dauerhaften Förderung bedarf. Im Hinblick auf die fachliche Weiterentwicklung der Wohn- und Technikberatung reicht es aus Sicht der Expert\*innen nicht aus, den Fokus auf Fort- und Weiterbildung zu legen. Vielmehr bedarf es der Berücksichtigung verschiedener Maßnahmen, die auch als Beiträge zur Qualitätssicherung verstanden werden können.

Als relevant erachten die Expert\*innen die **Bereitstellung unabhängiger und empirisch fundierter Informationen zum Nutzen neuer assistiver Technologien**, die sowohl der Beratungspraxis als auch interessierten Ratsuchenden zur Verfügung gestellt werden. Ob in Form von Internetportalen, Datenbanken oder Webplattformen – viele der Expert\*innen erwarten, dass Erkenntnisse über assistive digitale Technik und ihren Nutzen zentral bereitgehalten werden. Entsprechende Informationssammlungen sollten fachlich fundiert, übersichtlich aufgebaut und verständlich dargestellt sein. Im optimalen Fall sollten sie durch unabhängige Akteur\*innen, z. B. Wissenschaftler\*innen, aufbereitet, überprüft und aktualisiert werden. Entsprechende Informationssammlungen sollten sich jedoch nicht auf die Darstellung refinanzierbarer Hilfsmittel beschränken, sondern auch technische Hilfen enthalten, die der Kategorie Smart Home angehören. Für die Einrichtung derartiger Portale wünschen sich die Befragten zentrale Fördermittel, beispielsweise für die Einrichtung eines digitalen Portals, auf dem sich

alle Interessierten, insbesondere auch Ratsuchende, über assistive digitale Technik informieren können.

*B17: „Es gibt viele gute Dinge im Internet, auch von Beratungsstellen, Pflegeberatungsstellen und Wohnraumberatungsstellen. Ich finde sie nur nicht... Was gebraucht wird, ist ein Portal. (...) Der Zugang muss aber barrierefrei sein, ...dass ich alles schnell und einfach finden kann...und es braucht eine zentrale Stelle zu diesem Thema. (...) Aus unserer Sicht ist es...immer das Problem der Projektfinanzierung und der Qualität... Das muss jemand pflegen, d. h. da muss tatsächlich auch ein politischer Wille dahinterstehen, dass man das umsetzen möchte und dann muss man so eine Stelle finanzieren...“ (#01:09:17-6# - #01:10:03-7#)*

Neben barrierefrei gestalteten und nach klaren Qualitätskriterien zusammengestellten Übersichten über assistive digitale Technik, umfasst die fachliche Weiterentwicklung der Wohn- und Technikberatung ebenfalls den Zugang zu **Qualifizierungsmaßnahmen**, die aus verschiedenen Weiterbildungsmodulen bestehen und **in enger Kooperation mit der Beratungspraxis entwickelt** und durchgeführt werden sollten. Die Expert\*innen adressieren in diesem Zusammenhang vor allem Akteur\*innen aus Wissenschaft und Forschung, die sie in der Verantwortung sehen, geeignete Weiterbildungsmodulare zu entwickeln, sowie politische Akteur\*innen, von denen sie die Zurverfügungstellung ausreichender Fördermittel erwarten. Für die praktische Durchführung derartiger Qualifikationsmaßnahmen wünschen sie sich, dass die Qualifizierungsmaßnahmen nicht ausschließlich in einer Bildungseinrichtung stattfinden, sondern um berufspraktische Erfahrungen, z. B. in einer Ausstellung, ergänzt werden, ähnlich, wie es in der Wohnberatung üblich ist. Die Tätigkeit in der Wohn- und Technikberatung könnte beispielsweise als Voraussetzung für die Teilnahme an einem entsprechenden berufsbegleitenden Angebot gelten.

*B5: „...das ist...ein ganz wichtiger Aspekt, dass man Theorie und Praxis miteinander verbindet und dass man wirklich auch schon selber Technikberatungs-Erfahrung gesammelt hat.“ (#01:02:56-9#)*

Für die Zukunft wünschen sich die Expert\*innen eine **weitere Professionalisierung des Feldes**, die mit dem Ziel verknüpft werden sollte, Technikberatung aus ihrer „Anhängsel-Rolle“ der Technikentwicklung zu befreien und sie als professionelle Beratungsdienstleistung bundesweit zu etablieren. Dieser Entwicklung müssten auch die Qualifizierungsangebote gerecht werden. Im Einzelnen bedeutet dies, dass sie sich nicht ausschließlich auf das Kennenlernen neuer Produkte beschränken sollten, sondern um weitere relevante Inhalte, wie z. B. die Vermittlung der Beratungskompetenz oder des Umgangs mit ethischen Konflikten, ergänzt werden müssten.

*B5: „...demografischer Wandel, Digitalisierung der Pflege..., Fachkräftemangel...da muss man auch letztendlich dafür etwas tun. Auch mehr Beratungsstrukturen aufbauen. Und nicht nur, wie wir es im Bereich von Forschung von BMBF sehen, indem viele Technologien gefördert werden aber nur wenige Strukturen, um das in die Fläche zu bringen...“ (#01:23:40-0#)*

Für die Expert\*innen ist es wichtig, nicht nur **mehr Untersuchungen zum Nutzen** digitaler assistiver Technik im Wohnkontext durchzuführen, sondern ebenfalls die **Forschung zum Ausbau von Beratungsstrukturen** voranzutreiben. Für diesen Zweck bedarf es aus Sicht der Expert\*innen mehr Fördermittel. Als ein relevantes Forschungsthema betrachten sie u.a. die Evaluation der Beratung, z. B. die Untersuchung ihrer Wirkungen. Die Studien sollten zudem so gestaltet sein, dass ein Transfer der Erkenntnisse in die Weiterentwicklung der Beratung sowie in die Gestaltung von Qualifikationsangeboten für Berater\*innen geschaffen wird.

B7: „Der Wissensstand ist zu gering. (...) Kenntnisstand, Erfahrung und Kompetenz im Bereich neue Technologien ist...in Beratungszusammenhängen weiterzuentwickeln. Hier wird es ein neues Denken zur Fortbildung geben müssen, ...den der Fortschritt in der Technik...bedingt. (...) ...Fortbildungsaspekte in diesem Bereich müssen intensiviert werden. Das ist aus meiner Sicht ein ganz wichtiger Punkt. Aber es geht nicht nur den Wohnberatern so, sondern auch die medizinischen Dienste sind eine wichtige Schaltstelle in der Leistungsgewährung der Kostenträger. Insofern ist auch da genauso wie bei den Wohnberatern ein Verständnis dafür zu entwickeln, dass in diesem Bereich...eben mehr Kompetenz und am Ball bleiben, was Technikentwicklung angeht, ein wichtiger Punkt ist.“ (#00:54:12-5#)

Aus Sicht einiger Expert\*innen sollten **Technikberatung und technisch gestützte Versorgung** in ihrer Gesamtheit viel stärker als bisher **zum Gegenstand der Forschung gemacht werden**. Eine zentrale Frage, deren Beantwortung die Befragten als wichtig erachten, bezieht sich darauf, ob der Einsatz technischer Unterstützung – vermittelt durch Technikberatung – zur Verbesserung der Versorgungsqualität führt. Eine daran ausgerichtete Versorgungsforschung sollte jedoch nicht allein auf der Befragung von Berater\*innen beruhen, sondern auch Ratsuchende bzw. Techniknutzer\*innen in repräsentativer Weise einbeziehen. So betonen einige Expert\*innen, dass die Erfahrungsberichte von Berater\*innen zwar wichtig sind, als selektive Praxiseinblicke ersetzen sie jedoch keine systematische Forschung, von der Erkenntnisse über die Wirkungen der Technikberatung und der Techniknutzung erwartet werden.

B5: „Der Vorteil ist..., dass man [als Berater\*in] ...nah dran ist und sehen kann, ob sich die Versorgungsqualität ein Stück verbessert (...) Ich kann aber nicht prüfen, ob diese Technologie, die vielleicht anfänglich eingesetzt wurde, auch langfristig genutzt wird und...sie jene Versorgungsqualität [erreicht], die erwartet wurde. (...) Hier fehlt mir...die Wirkungsbeobachtung und...der Kontakt zu den Klienten. In der Regel bricht er relativ schnell ab (...). Aber diese Aufgabe [d. h. systematische Nacherfassung der Wirkungen von Technik] ist von Technikberatern nicht mehr leistbar... Das ist...eine komplexe Fragestellung und... wer kümmert sich darum? (...) ...da würde ich sagen, diese Aufgabe ist von Wissenschaftlern einzufordern.“ (#01:41:37-3#)

Erkenntnisse, die für die fachliche Weiterentwicklung ebenfalls wichtig sind, betreffen die Formen der Beratung sowie didaktische Elemente, die in der Beratung zum Einsatz kommen. Zu den Beratungsformen gehören beispielsweise bestimmte Angebote in Musterwohnungen, in Ausstellungen oder Reallaboren, ebenso wie virtuelle Möglichkeiten, z. B. zur Aneignung des Umgangs mit neuer Technik. Der digitale Wandel führt aus Sicht der Expert\*innen dazu, dass sich auch die Beratungsformen verändern werden. So entstanden in den vergangenen Jahren verschiedene didaktische Ansätze, die dazu dienen, technische Lösungen mithilfe von Virtual oder Augmented Reality<sup>15</sup> vorzustellen und deren Funktionsweisen zu erläutern. Angesichts dessen wünschen sich die Expert\*innen fundierte Erkenntnisse zu den Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von neuen digital gestützten Beratungsformen.

B8: „... entwickeln spezielle virtuelle Realität, d. h. eine Brille, mit der es möglich sein soll, sich die eigene Wohnung zeigen zu lassen, z. B. mit einer alternativen Einrichtung [d. h. Ausstattung].“ (#01:05:36-1#)

---

<sup>15</sup> Als Augmented Reality (kurz: AR) gilt eine reale Umgebung, die um virtuelle Elemente (z. B. in Form einer zusätzlichen Information) erweitert wird. Als Virtual Reality (kurz: VR) wird dagegen eine virtuelle Umgebung bezeichnet, die es Nutzer\*innen, z. B. durch das Tragen einer VR-Brille, möglich macht, in diese einzutauchen und mit virtuellen Objekten zu interagieren. Während bei einer AR der Bezug zur realen Umgebung bestehen bleibt, stellt die VR eine vollständige Simulation dar (Anthes et al., 2016).

Von begehbaren 3D-Modellen einer Musterwohnung bis hin zur Gestaltung von Lernangeboten mithilfe Virtueller Realität – aus Sicht der Expert\*innen ist es erforderlich, den Diskurs über die weitere Entwicklung der Technikberatung frühzeitig zu beginnen. Dazu sind nicht nur konkrete Entwicklungsprojekte nötig, z. B. zur Konzipierung von Lernangeboten im virtuellen Raum, sondern ebenfalls Studien, die sich den Chancen und Risiken derartiger Angebote widmen. Diese sind aus Sicht der Befragten ebenfalls wichtig, um die Weiterentwicklung der Technikberatung empirisch fundiert vorantreiben zu können.

### 3.3.5 Qualifikationsoffensive zur Vermittlung von Digitalkompetenz

Aus Sicht der Expert\*innen ist es erforderlich, nicht nur die Digitalkompetenzen der Wohn- und Technikberater\*innen in den Blick zu nehmen, sondern auch die des gesamten Handlungsfeldes. Viele Befragte sehen den Bedarf einer breiten **Qualifizierungsoffensive, die** – neben den Wohn- und Technikberater\*innen – **auch weitere Akteur\*innen umfassen muss**. Dazu gehören insbesondere Professionelle, die bei Kostenträgern tätig sind, z. B. Berater\*innen und Sachbearbeiter\*innen bei Kranken- und Pflegekassen, Kommunen oder Landschaftsverbänden (in NRW). Durch die Verbesserung der Fachkompetenz der genannten Beschäftigten kann u.a. die Bearbeitungszeit der Anträge zur Refinanzierung assistiver Technik verkürzt, die Anzahl von Ablehnungen reduziert sowie die Kommunikation zwischen den verschiedenen Berufsgruppen verbessert werden.

*B5: „...wir erleben sehr häufig, dass die Mitarbeiter...von Kranken- und Pflegekassen vielfach diese Technologien gar nicht kennen. Dann kommt eher der Impuls der Ablehnung. (...) Häufig ist es Unwissen auf der Seite. Also, da muss man...unbedingt dran, d. h. nicht nur das Thema Finanzierung, sondern auch an Fort- und Weiterbildung arbeiten...“ (#01:27:50-4#)*

Eine Qualifizierungsnotwendigkeit sehen die Expert\*innen ebenso bei Verantwortlichen aus Verbänden der Pflegekassen, Politik, Wohlfahrt und Kommunen. So können langfristige wirkende Entscheidungen, beispielsweise die Erweiterung des Leistungsrahmens der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung oder die strategische Neuausrichtung der Beratungsstrukturen in den Kommunen, nur dann erfolgreich sein, wenn alle mit der Umsetzung der gesetzlichen Grundlagen betrauten Personen entsprechend qualifiziert sind. Eine geeignete Qualifizierung halten einige Befragte auch für Personen als wichtig, die für die strukturelle und inhaltliche Weiterentwicklung künftiger Beratungs- und Versorgungsstrukturen verantwortlich sind.

*B7: „Ganz grundsätzlich gehört aber dazu, dass...bei allen Beteiligten, also bei Politik, aber auch bei den Kostenträgern der Sinn für moderne Technik erweitert wird, auch bei den medizinischen Diensten, die häufig durch Gutachten die Notwendigkeit von technischen Ausstattungen von Hilfsmittelversorgungen bestätigen müssen. (...) hier sehe ich die Notwendigkeit, dass in Richtung moderne Technologien mehr Kompetenz entwickelt...und auch ständig weiterentwickelt...wird. Ohne das kann durch einen neuen Leistungsrahmen...nicht viel erreicht werden, wenn die Menschen, die es umsetzen müssen, mit diesen Themen wenig anfangen können.“ (#00:47:37-2#)*

Die befragten Expert\*innen machen allerdings auch auf bestimmte Erfordernisse und Barrieren aufmerksam, die mit der Digitalisierung und Neugestaltung interner Prozesse verbunden sind. So setzt die konsequente Umsetzung von Digitalisierung beispielsweise mehr Transparenz voraus. Ob der Zugang zu Daten, neue Formen der Vernetzung oder Neugestaltung von Beratungsleistungen: Alle diese Änderungen erfordern die detaillierte Erfassung bisheriger

Kommunikations- und Arbeitsprozesse, bevor es zur Einführung neuer, digital gestützter Arbeitsweisen kommt. Die dafür als notwendig erachtete Transparenz wird allerdings nicht von allen Akteur\*innen gewünscht. Zudem schaffen Umstrukturierungsprozesse zwar die Möglichkeit, neue Formen der Vernetzung einzuführen, können jedoch auch zur Überfrachtung von Tätigkeitsbereichen führen. Daher wünschen sich die befragten Expert\*innen mehr Qualifizierung und mehr Sensibilisierung – sowohl für die Möglichkeiten als auch Grenzen – der Umstrukturierung von Organisationsprozessen.

*B7: „Digitalisierung im Gesundheitswesen hat...mittlerweile einen großen Stellenwert, insbesondere was die Informationstechnologie und...den Austausch zwischen den Akteuren...im Sinne von Vernetzung...angeht. Das ist unbedingt zu unterstützen... . (...) Digitalisierung fördert natürlich auch Transparenz in den Versorgungsketten, die von einigen Akteuren weniger gewünscht wird. (...) Ja, der Zug ist in Bewegung gesetzt. Er macht im Moment aber eher halt im Bereich der Krankheitsversorgung; auf dem Weg in den Pflegebereich ist das alles noch...weniger ausgeprägt.“ (#00:48:27-0#)*

### 3.3.6 Förderung einer breiten gesellschaftlichen Debatte zur Zukunft digitaler Technik

Aus Sicht der Expert\*innen stellt der digitale Wandel eine Transformation dar, die bei weitem noch nicht abgeschlossen ist und die an Dynamik gewinnen dürfte, wenn die Potenziale Künstlicher Intelligenz in verschiedenen Handlungsfeldern stärker ausgeschöpft werden. Daher wünschen sie sich eine breite gesellschaftliche Debatte über die Zukunft digitaler Technik. Einige von ihnen nehmen eine derartige Debatte zwar in Fachkreisen wahr, vermissen sie jedoch in der Versorgungspraxis und der breiten Öffentlichkeit.

*B5: „Die wesentlichen Push-Faktoren, die ich in 10 Jahren sehe, ist die Struktur, d. h. flächendeckende Beratungsstrukturen, Refinanzierungsstrukturen, Aufnahme in den Hilfsmittelkatalog..., aber auch eine gesellschaftliche Debatte sowie eine ethische und datenschutzbezogene Debatte auf gesellschaftlicher Ebene: Wie verhalten wir uns zu diesen Technologien? (...) Inwieweit möchte man Künstliche Intelligenz für bestimmte Themenfelder einsetzen? Welchen Einfluss haben sie auf unsere Organisationen, auf die Gesellschaft, auf einzelne Themenbereiche, auf Angehörige, auf ältere Menschen...?“ (#01:43:31-3# - #01:49:06-5#)*

Für ausgewählte Expert\*innen ist die Initiierung und Aufrechterhaltung einer derartigen Debatte wichtig, weil der technologische Wandel sehr schnell voranschreitet, so dass es vor allem Ratsuchenden kaum gelingt, ihn in seinen wesentlichen Merkmalen nachzuvollziehen. Eine gesamtgesellschaftliche Aufklärung – etwa über die Möglichkeiten und Grenzen künftiger Technik – sollte daher so beschaffen sein, dass sich verschiedene Personengruppen, d. h. ausdrücklich auch Ratsuchende, in diese Debatte einbringen können. Aus Sicht der Expert\*innen ist es **wichtig, dass Menschen diesen Wandel als gestaltbar erleben**, um digitale Technik etwa nicht pauschal abzulehnen.

*B1: „...was mir ganz wichtig ist, dass wir...eine gesamtgesellschaftliche Diskussion über Technik brauchen, d. h. über Technikeinsatz und die Frage, wie weit wir als Gesellschaft für uns in der Häuslichkeit und für unser Arbeitsleben gehen wollen. Darüber muss man gesamtgesellschaftlich diskutieren.“ (#01:02:36-7#)*

Zu dieser Debatte gehört auch die **Auseinandersetzung mit ethischen Konflikten**, die mit der Entwicklung neuer digitaler Technologien entstehen und mit der breiten Nutzung Künstlicher Intelligenz zunehmen dürften. So weisen vor allem Expert\*innen aus dem Bereich der Technikentwicklung darauf hin, dass viele ethisch-rechtliche Dilemmata ungelöst sind, was die

weitere Entwicklung innovativer Technik behindert. Das damit verbundene Risiko besteht darin, dass sich in Europa Produkte etablieren, die aus Ländern entstammen, in denen der Reflexion ethischer Aspekte kein hoher Stellenwert beigemessen wird.

*B13: „...wir müssen diese gesellschaftliche Debatte haben und sie...irgendwann auch abschließen. Wir in Europa denken anders als – sag ich mal – der Nordamerikaner oder der Chinese, wo immer von Nützlichkeit und nicht von Ethik gesprochen wird. (...) Wir [d. h. Techniker] können es nicht machen, die Firmen können es nicht machen. Das ist eine gesellschaftliche Debatte, die irgendwann mal umgesetzt wird, ...weil sonst kommt irgendetwas aus China oder aus Amerika und wir müssen mit dem Leben, was dort gemacht wurde...“ (#02:03:00-6#)*

**Technikberater\*innen** sollten sich aus Sicht der Expert\*innen **als Unterstützer\*innen einer solchen Debatte** sehen und durch ihre Tätigkeit, insbesondere durch ihre Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit, einen verantwortungsvollen Beitrag dazu leisten. Wichtig ist zudem, dass sie auch Ratsuchende, z. B. durch ihre Aufklärungsarbeit, in diese Debatte einbeziehen oder sie dazu befähigen. Für die Entwicklung der Technikberatung ist es daher wichtig, dass genügend Zeit für die Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung steht sowie Möglichkeiten der Qualifizierung bestehen, in denen Wohn- und Technikberater\*innen dem Erwerb der dafür notwendigen Kompetenzen nachgehen können.

### **3.3.7 Verbesserung der digitalen Infrastruktur und der digitalen Grundversorgung im Wohnbereich**

Für viele Expert\*innen gehört die Verbesserung der digitalen Infrastruktur zu den Grundvoraussetzungen einer erfolgreichen und gerecht gestalteten digitalen Transformation. Von der digitalen Infrastruktur ist auch die Wirksamkeit der Technikberatung abhängig. Sie kann nur dann erfolgreich sein, wenn Menschen in allen Regionen und allen Wohnformen Zugang zur Digitalität, d. h. primär zum Internet, haben. Schlechte oder fehlende Internetverbindung in bestimmten Regionen (z. B. im ländlichen Raum) sowie die Ausgrenzung und Benachteiligung von Menschen, die in gemeinschaftlichen Wohnformen, z. B. im Betreuten Wohnen oder in der stationären Pflege, leben, verhindern die Entwicklung einer offenen und für alle Menschen zugänglichen digitalen Welt.

*B19: „Ich finde es wichtig, eine Initiative zu haben, jetzt zu sagen: „Die Pflegeheime werden wirklich digital ausgestattet.“ Das heißt, jedes Pflegezimmer bekommt einen Internetanschluss – und...zwar im privaten und nicht nur im gemeinschaftlich genutzten Bereich. Wenn ich ins Pflegeheim ziehe, dann will ich mein Online-Banking auch nicht im Gemeinschaftsraum machen. Solche Sachen sind, denke ich, sehr wichtig.“ (#01:43:12-6#)*

Die Expert\*innen fordern daher einen **gleichberechtigten Zugang zum Internet**, unabhängig von der Wohnform, sowie die **Schaffung von Standards des Wohnens**, die für alle Wohnformen – nicht nur das private Wohnen – bindend sind.

*B19: „Man muss aufhören zu unterscheiden, wo jemand wohnt. (...) ...ob jemand zuhause privat wohnt und durch Angehörige gepflegt wird, zuhause privat wohnt und durch einen ambulanten Pflegedienst gepflegt wird, ob im betreuten Wohnen wohnt, in der Pflegewohngruppe oder letztendlich in einem Pflegeheim. Irgendwie muss ich einen Anspruch auf eine einheitliche Ausstattung haben.“ (#01:58:26-4#)*

Mit der Schaffung einheitlicher Standards im Hinblick auf die digitale Grundversorgung wird die Erwartung an politische Akteur\*innen gerichtet, **Wohnen neu zu definieren**.

B19: „...man muss Wohnen neu definieren...und da ist auch die Politik gefragt. Wohnen muss mehr sein als die Überlassung von Wohnraum. ...dass eine Sozialberatung zum Wohnen dazugehört (...). Man muss Wohnen viel umfassender definieren und auch die Barrieren senken, z. B. um Internet mitvermieten zu können. (...) ...wenn ich Wohnen definiere als Basis-Infrastruktur für Wasser, Heizung usw. – dann auch für Internet, d. h. LAN-Anschlüsse, vielleicht sogar ein Endgerät...“ (#01:53:15-4#).

Die Expert\*innen fordern daher schnelle **rechtliche Anpassungen**, die es verantwortlichen Akteur\*innen, z. B. Wohnungsunternehmen, leichter machen, Wohnen für die digitale Zukunft entsprechend auszurichten. Dazu gehört – neben der Grundversorgung mit dem Zugang zum Internet – die Anpassung des Nebenkostenrechts.

B19: „...das Nebenkostenrecht muss definitiv angepasst werden. Da kommen wir überhaupt nicht umhin. Das ist...alt und bildet nur analoges Wohnen ab. All-Inklusive-Wohnen wird eine Sache, die in der Zukunft eine Rolle spielen wird.“ (#01:57:27-7#)

Wie bereits dargestellt, sind viele technische Anwendungen nur dann sinnvoll, wenn barrierefreie Wohnräume zur Verfügung stehen. Daher erwarten die Expert\*innen deutlich mehr Bemühungen zur **Herstellung von Barrierefreiheit im Wohnraum und im öffentlichen Raum**. Eine schnelle Umsetzung fordern sie im Neubau, vor allem dann, wenn er aus öffentlichen Mitteln gefördert wird. Als nachteilig betrachten die Befragten die große Diversität der Operationalisierungen von Barrierefreiheit in den 16 verschiedenen Landesbauordnungen. Als besonders kritisch bewerten sie die Tatsache, dass die Landesbauordnungen es den Verantwortlichen erlauben, auf Barrierefreiheit zu verzichten.

B4: „...das Bewusstsein wird immer größer...für das Thema Barrierefreiheit, vor allem im Neubau. ...die Grundlage für Neubau bilden die...Landesbauordnungen – und wir haben 16 unterschiedliche Bauordnungen, die unterschiedliche Vorschriften machen zum Thema Barrierefreiheit: manche sehr weitgehend und manche nicht so weitgehend. (...) ...der größte Teil der Wohnungen...in Deutschland ist natürlich Wohnungsbestand. Auch viele Altbauten, die...keinen Aufzug...haben. Also, wir wollen schon weiter, weil wir da nach wie vor großen Bedarf sehen... . (...) Also, das ist schon Konsens, dass wir mehr barrierefreie und barrierearme Wohnungen brauchen – und (...) wenn man das in einem größeren Rahmen sieht mit der UN-Behindertenrechtskonvention... . (...) Es sind ja nicht nur ältere Menschen, sondern auch Menschen mit Behinderungen..., die...auf barrierefreie Wohnungen angewiesen sind.“ (#00:58:36-8#)

Auch wenn der kurzfristige Verzicht auf Auflagen zur Herstellung von Barrierefreiheit zur Beschleunigung von Wohnbauaktivitäten führt, betrachten die Befragten diese Maßnahme als problematisch. Daher richten sie an politisch Verantwortliche die Erwartung, mehr barrierefreie Wohnungen zu erstellen. Diese Erwartung steht im Zusammenhang mit dem **Gedanken der Prävention**, der aus Sicht aller Expert\*innen zu wenig Berücksichtigung findet. Prävention ist nicht nur günstiger; sie entlastet auch pflegende Angehörige und die professionelle Pflege. Daher sollte das Potenzial zur Prävention viel entschiedener ausgeschöpft werden, auch bei der Refinanzierung von Technik.

B17: „In Ländern, in denen soziale Leistungen über Steuermittel finanziert werden, ist das einfach – dort gibt es nur einen Kostenträger – das ist die Kommune. Bei uns gibt es die Krankenkasse, die Pflegekasse, den Sozialhilfeträger. Und wer soll es übernehmen? (...) Deswegen ist Prävention in Deutschland so schlecht durchfinanziert, ... (...) weil sie nicht wissen, welchem Kostenträger sie das zuordnen sollen. (...) und wenn ich die Prävention nicht bezahle, habe ich Folgekosten sozusagen...“ (#00:59:26-2#)

In diesem Zusammenhang steht auch die Erwartung, dass Wohn- und Technikberatung ihre Beiträge zur Prävention deutlich stärker ausbauen können muss, z. B. durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit, die Ratsuchende viel früher erreichen sollte als zu einem Zeitpunkt, zu dem es um die Durchführung dringend notwendiger Wohnungsanpassungsmaßnahmen gehen kann.

*B4: „...ich denke, es ist auf jeden Fall gut, sich einfach über Möglichkeiten zu informieren. Also für Wohnungsunternehmen zum Beispiel, dass sie...wissen, was sie...im Vorfeld als präventive Maßnahme...machen können...vor allem in einigen Regionen Deutschlands. Und dass man einfach schaut, wie man auch eine ältere Bevölkerung halten kann. (...) Wenn man dann präventiv, ...d. h. frühzeitig zu einer Wohnberatung geht und sich auch erkundigt, was man machen kann, ...das ist ja das Ziel, das man haben muss... . Und da ist eine Wohnberatung, bevor irgendwelche Maßnahmen ganz dringend sind, ...besser, als wenn man...in der Wohnung gar nicht mehr zurecht kommt.“ (#00:36:43-6#)*

## 4 Zusammenfassende Schlussfolgerung

Die dargestellten Ergebnisse geben einen Überblick über zentrale Anforderungen, die an Technikberatung – insbesondere als Baustein der Wohnberatung – gestellt werden. In ihnen spiegeln sich Grundpositionen zum professionellen Selbst- und Technikverständnis sowie zu notwendigen Kompetenzen der Berater\*innen. Sie enthalten ebenfalls Überlegungen, die den strukturell-organisationalen Rahmen von Technikberatung in den Blick nehmen und dabei auf Aufgaben, Organisationsstrukturen sowie Maßnahmen zur Qualitätssicherung verweisen. Neben der Schilderung von Anforderungen an Technikberatung vermittelt der Bericht ausgewählte Erkenntnisse zu relevanten Rahmenbedingungen der neuen Beratungsleistung und zeigt ferner, welche Erwartungen an die Gestaltung ihres Handlungsrahmens bestehen. Die fachliche und institutionelle (Weiter-)Entwicklung von Technikberatung ist aus Sicht der Expert\*innen auf eine förderliche Handlungsbasis angewiesen, damit die Beratung den Auftrag, den sie aus gesellschaftlicher Sicht erfüllen soll, praktisch einlösen kann. Daher formulieren die Befragten ebenfalls eine Reihe von Erwartungen, die sich weniger an Technikberater\*innen, sondern an weitere Institutionen, z. B. an Politik und an Wissenschaft, richten.

Die im Rahmen dieses Berichtes vorgestellten Inhalte sind das Ergebnis von 20 qualitativen Interviews, in denen sich die Sichtweisen einer heterogenen Gruppe von Expert\*innen spiegeln. Die Unterschiedlichkeit der Perspektiven führt dazu, dass sich im Hinblick auf einige Themen der Befragung kein Konsens herausarbeiten lässt. Dies zeigt sich etwa beim Verständnis von Neutralität in der Beratung oder bei der Auswahl von Technologien, die zum Gegenstand der Technikberatung als Baustein der Wohnberatung werden sollen. Die partielle Gegensätzlichkeit der Aussagen ist auch dem Umstand geschuldet, dass Technikberatung ein noch „junges“ Beratungsfeld darstellt, dessen Konturen und Potenziale erst allmählich erkannt und gewürdigt werden. Aufgrund der großen Vielfalt verschiedener Formen der Technikberatung in Deutschland orientieren sich die Befragten ebenfalls an den ihnen bekannten Angeboten oder an Idealformen, die weniger von bestehenden Strukturen, sondern von bestimmten Bedarfen oder anderen Kriterien ausgehen. Schließlich gilt darauf hinzuweisen, dass sich in den Standpunkten der Expert\*innen auch spezifische Interessen bestimmter Handlungsfelder spiegeln, die mit Technikberatung auf eine jeweils unterschiedliche Art und Weise verbunden sind. Einer besonderen Hervorhebung bedarf der Hinweis auf zwei spezifische Perspektiven, die sich in den Aussagen der Befragten verbergen: Die Innen- und die Außenperspektive der Beratung. Während einige der Befragten aus dem Handlungsfeld der Technikberatung heraus argumentieren, weil sie in diesem Feld (oder verwandten Feldern) tätig sind bzw. waren, bilden

andere Befragte ihre Meinungen aus einer Außenposition heraus, in der eine bestimmte Sicht auf Technikberatung zum Ausdruck kommt.

Trotz der Diversität von Sichtweisen und Positionen gelingt es jedoch, zentrale Anforderungen an Technikberatung im Sinne von übergeordneten Kernthemen und Kategorien zu ermitteln. Es ist ebenfalls möglich, das Thema der Befragung in ausreichendem Maße zu vertiefen und auch jene Aspekte in den Blick zu nehmen, die den Handlungsrahmen der Technikberatung bestimmen. Die Bandbreite der einbezogenen Blickwinkel schafft die Voraussetzung dafür, dass die im Gesamtfeld der Wohn- und Technikberatung bestehende Heterogenität von Meinungen (bis zum bestimmten Grad) erfasst wird, um bei der konzeptionellen Entwicklung der Technikberatung in Nordrhein-Westfalen berücksichtigt zu werden. Die Einbeziehung von Repräsentant\*innen verschiedener Handlungsfelder erlaubt die Identifikation von Themen, die ein gewisses Konfliktpotenzial bergen und schafft dadurch die Möglichkeit ihrer gesonderten Reflexion und Bearbeitung. Langfristig bietet dieses Vorgehen geeignete Voraussetzungen dafür, dass die konzeptionellen Entwicklungen auf eine breite(-re) Akzeptanz stoßen und über verschiedene Bereiche hinweg anerkannt werden.

Die Analyse der verschiedenen Erwartungen der Expert\*innen macht deutlich, dass nicht alle Vorschläge für die Integration von Technikberatung in die Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen geeignet sind. Dazu gehört etwa die Einrichtung von Ausstellungsräumen oder die Herausbildung interdisziplinärer Teams. Einer eindeutigen Operationalisierung bedarf auch das Verständnis von Neutralität in der Beratung, die sich als ein Balanceakt zwischen dem Streben nach vollständiger Unabhängigkeit und der bedarfs- bzw. bedürfnisgerechten Gestaltung von Beratung für Menschen erweist, die sich den Zugang zum Feld assistiver digitaler Technik aus eigener Kraft nicht erschließen können. Aufgrund der besonderen Situation der Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen, die sich strukturell – trotz einer gewissen Dynamik des Feldes – als ein flächendeckendes Angebot versteht, ist es zudem nicht möglich, dass jede Beratungsstelle einen Ausstellungsraum integrieren und eigene Angebote in diesem Bereich entwickeln kann. Einen zu berücksichtigenden Aspekt stellt zudem die durch hohe Diversität gekennzeichnete personelle Ausstattung der Wohnberatungsstellen dar, die sich zwischen einer halben Stelle (pro Kommune) und einem aus mehreren Personen bestehenden Team bewegt. Wichtig ist daher, dass bei der Integration von Technikberatung in die Wohnberatung der regionalspezifisch bedingten Unterschiedlichkeit Rechnung getragen wird. In ähnlicher Weise muss mit der fachlichen Qualifizierung und Kompetenzsituation vor Ort verfahren werden. Die Qualifikationsanforderungen und damit das Profil von Technikberatung als integriertem Baustein der Wohnberatung müssen so gestaltet sein, dass sich ein bestimmtes Mindestniveau der Fachlichkeit in Beratungsstellen mit unterschiedlicher Größe umsetzen lässt. Die Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen arbeitet zudem nach bestimmten Standards, die den Rahmen für die Tätigkeit der Wohnberater\*innen bestimmen. Technikberatung muss diesen Rahmen beachten und so beschaffen sein, dass sie in das Verständnis der Standards integriert werden kann.

In ihrer Gesamtheit machen die Ergebnisse deutlich, dass professionelle Technikberatung keine beliebig zu gestaltende Dienstleistung darstellt, sondern als ein Angebot verstanden werden muss, das einer (stetigen) fachlich-professionellen (Weiter-)Entwicklung und sorgfältigen Abgrenzung zu anderen öffentlich geförderten Beratungsangeboten bedarf. Der vorgelegte Bericht kann daher als eine umfassende Reflexionsgrundlage für die Entwicklung der

Technikberatung als Baustein der Wohnberatung in Nordrhein-Westfalen herangezogen werden. Dessen Ergebnisse, wobei damit vor allem die Darstellung von Anforderungen gemeint ist, machen deutlich, welche Aspekte bei der konzeptionellen Entwicklung von Technikberatung zu beachten sind und welchen Gestaltungsaufgaben sich die an ihr wirkenden Akteur\*innen zuwenden müssen. Im Hinblick auf die praktische Umsetzung konkreter Anforderungsbereiche zeigt der Bericht eine Reihe konkreter Ideen auf und verdeutlicht zugleich, bei welchen Themen die Notwendigkeit einer weiteren Sondierung besteht. Eine solche ist insbesondere dort erforderlich, wo kontroverse Meinungen zwischen den Expert\*innen bestehen.

Die Ergebnisse der Expert\*inneninterviews können allerdings auch für die konzeptionelle (Weiter-)Entwicklung der Technikberatung in anderen Bundesländern nützlich sein, z. B. für Trägerorganisationen, die sich für die Einrichtung neuer oder die fachliche Weiterentwicklung bestehender Angebote interessieren. Die Studie richtet sich nicht nur an Berater\*innen, sondern an alle Personen, die mit Aufgaben der Konzipierung, Einrichtung, Weiterentwicklung, Erforschung oder Evaluation von Technikberatung betraut sind. Da die Ergebnisse ebenfalls eine Reihe von Anregungen zur Gestaltung oder aktiven Veränderung des übergeordneten Handlungsrahmens von Technikberatung enthalten, adressiert der Bericht zugleich Stakeholder, die für die Schaffung struktureller Rahmenbedingungen von Technikberatung zuständig sind. Schließlich bildet er ebenfalls eine sinnvolle Lektüre für (potenzielle) Kooperationspartner\*innen von Technikberatungsstellen, für die es wichtig sein kann, gemeinsame Interessen und Möglichkeiten für Kooperationen auszuloten. Ferner richtet er sich an alle, die sich als Zielgruppe der Technikberatung verstehen und einen Einblick in die konzeptionelle Arbeit wünschen.

Angesichts fehlender Forschung zu diesem Thema kann dieser Beitrag als eine der ersten empirisch fundierten Arbeiten zur Bestimmung von Anforderungen an Technikberatung verstanden werden. Aus Sicht der Expert\*innen gilt Technikberatung konsensuell als eine wichtige bis sehr wichtige Aufgabe, deren Entwicklung nicht dem Zufall oder dem Engagement einzelner Akteur\*innen überlassen, sondern im Sinne einer gesamtgesellschaftlich relevanten und verantwortungsvollen Aufgabe gemeinsam (weiter-)entwickelt und vorangetrieben werden muss. Dazu möchte dieser Bericht vornehmlich beitragen und alle mit Technikberatung betrauten Akteur\*innen ermuntern, an deren Entwicklung gemeinschaftlich mitzuwirken.

## 5 Anhang

### 5.1 Literaturverzeichnis

Anthes, C., García-Hernández, R. J., Wiedemann, M. & Kranzlmüller, D. (2016). State of the art of virtual reality technology. 2016 IEEE Aerospace Conference, S. 1–19. Zugriff am 21.11.2022. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1109/AERO.2016.7500674>.

Apfelbaum, B., Efker, N., & Schatz, T. (2016). Technikberatung für ältere Menschen und Angehörige. Praxis-Tipps für ein Service-Angebot in der Kommune. Berlin, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Bogner, A. & Menz, W. (2002). Das theoriegenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion. In: A. Bogner, B. Littig & W. Menz (Hrsg.), Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung, S. 33-70. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Bogner, A., Menz, W. & Littig, B. (2005). Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. Wiesbaden: VS.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2011). Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft. Der Nationale Aktionsplan der Bundesrepublik zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Zugriff am 19.11.2022. Verfügbar unter: [https://www.bmas.de/Shared-Docs/Downloads/DE/Publikationen/a740-nationaler-aktionsplan-barrierefrei.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmas.de/Shared-Docs/Downloads/DE/Publikationen/a740-nationaler-aktionsplan-barrierefrei.pdf?__blob=publicationFile&v=1).

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (2015). Besser leben im Alter durch Technik. Kommunale Beratungsstellen – 22 Wege zur Umsetzung in Stadt und Land. Zugriff am 18.09.2020. Verfügbar unter: <https://www.technik-zum-menschen-bringen.de/service/publikationen/besser-leben-im-alter-durch-technik>.

Cook, A. & Polgar, J. (2015). Assistive Technologies. 4. Auflage. St. Louis: Elsevier.

Desmond, D., Layton, N., Bentley, J., Boot, F.H., Borg, J., Dhungana, B.M., Gallagher, P., Gitlow, L., Gowran, R.J., Groce, N., Mavrou, K., Mackeogh, T., McDonald, R., Petterson, C. & Scherer, M.J. (2018). Assistive technology and people: a position paper from the first global research, innovation and education on assistive technology (GREAT) summit. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 13 (5), 437-444.

Gläser, J. & Laudel, G. (2010). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Auflage. Wiesbaden: VS.

Goldberg, F. & Hildebrandt, A. (2020). Experteninterviews. In C. Wagemann, A. Goerres & M.B. Siewert (Hrsg.), *Handbuch Methoden der Politikwissenschaft*, S. 267- 284. Wiesbaden: Springer VS.

Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse, Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zum qualitativen Denken*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Meuser, M. & Nagel, U. (2009). Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, S., Pickel, G., Lauth, H.-J. & Jahn, D. (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen*, S. 465-479. 3. Auflage. Wiesbaden: VS.

Meuser, M. & Nagel, U. (2005). ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In A. Bogner, B. Littig, & W. Menz (Hrsg.), *Das Experteninterview – Theorie, Methoden, Anwendung*, S. 71–93. 2. Auflage. Opladen: Leske + Budrich.

Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews*. 2. Auflage. Berlin: de Gruyter.

Strübing, J. (2018). Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung. 2. Auflage. Berlin: De Gruyter Oldenbourg.

Thiersch, H. (2006). Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim: Juventa.

Tyll, S. (2019). Rahmenstandards der Wohnberatungsstellen Nordrhein-Westfalen. Zugriff am 18.09.2022. Verfügbar unter: [https://www.wohnberatungsstellen.de/wp-content/uploads/Rahmenstandards\\_der\\_Wohnberatungsstellen\\_NRW\\_2019.pdf](https://www.wohnberatungsstellen.de/wp-content/uploads/Rahmenstandards_der_Wohnberatungsstellen_NRW_2019.pdf).

Urban-Stahl, U. (2018). Advocacy (Anwaltschaft). In G. Graßhoff, A. Renker & W. Schröer (Hrsg.), Soziale Arbeit - Eine elementare Einführung, S. 473-484. Wiesbaden: Springer VS.

Weidekamp-Maicher, M., Wojciechowski, M., Tyll, S., Drewniok, A., Helmes, I., Pohlmann, W. E. (2021). Technikberatung als Baustein der Wohnberatung - Erfahrungen, Rahmenbedingungen und aktuelle Entwicklungstrends. Düsseldorf: Hochschule Düsseldorf. Zugriff am 11.09.2022. Verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-hs-duesseldorf/frontdoor/index/index/docId/2982>.

## 5.2 Leitfragebogen

Themenblock	Ziele, Inhalte, Nachfragen (Auswahl)
I. Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurze Zusammenfassung der Projektziele</li> <li>• Kurze Zusammenfassung der Ziele der Befragung</li> <li>• Klärung offener Fragen zum Umgang mit Datenschutz bzw. Anonymisierung</li> <li>• Klärung organisatorischer Aspekte</li> </ul>
II. Relevanzrahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschreibung der aktuellen Tätigkeit der Expert*innen</li> <li>• Dauer der der aktuellen Tätigkeit der Expert*innen</li> </ul>
III. Anforderungen an Technikberatung aus Expert*innensicht	<p><b>Leitfrage:</b> Wie stellen Sie sich eine ideale (Form der) Technikberatung oder einen idealen Technikberatungsprozess vor?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie müsste ein Technikberatungsangebot zu assistiven Technologien (konzeptionell) gestaltet sein?</li> <li>• Welche Aufgaben sollte Technikberatung wahrnehmen (z. B. Beratung über konkrete Technologien, Beratung über ethische Aspekte der Nutzung von Technologien, Begleitung bei der Aneignung, Finanzierung, Begleitung von Angehörigen)?</li> <li>• Über welche Kompetenzen bzw. Qualifikationen müsste ein*e gute*r Technikberater*in verfügen?</li> <li>• Über welche Ausstattung sollten Technikberatungsstellen verfügen?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Formen der Vernetzung sind aus Ihrer Sicht relevant? Mit welchen Akteuren sollte sich Technikberatung vernetzen?</li> <li>• Wo sehen Sie besondere Potenziale und Herausforderungen von Technikberatung?</li> <li>• Wo sehen Sie die zukünftige Entwicklung in diesem Feld angesichts eines schnellen technologischen Wandels?</li> </ul>
<p>IV. Anforderungen an Technikberatung aus Nutzer*innensicht</p>	<p><b>Leitfrage:</b> Welchen zentralen Nutzen sehen Sie in Bezug auf Technikeinsatz und Technikberatung in Haushalten älterer Menschen, Menschen mit Pflegebedarf, einer Behinderung und/oder einer Demenz und ihrer Sorgepersonen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sind aus Ihrer Sicht zentrale Erwartungen der Nutzer*innen an eine gute Technikberatung?</li> <li>• Was ist notwendig, damit Technikberatung auf eine möglichst große Akzeptanz trifft?</li> <li>• Sind Ihnen Erfahrungen mit Technikeinsatz in Haushalten pflegebedürftiger Menschen bekannt?</li> <li>• Welche Art von Technologien ist aus Ihrer Sicht besonders relevant (z. B. Alltagstechnologien, AAL-/Smart Home-Technologien, Telehealth / Telecare usw.)</li> <li>• Aus welchem Anlass würden Menschen Technikberatung in Anspruch nehmen? Welche Art von Unterstützung würden Bürger*innen von einer Technikberatung erwarten?</li> <li>• Wer würde sich Ihrer Meinung nach am ehesten an eine Technikberatung wenden? Wer sind die zentralen Zielgruppen der Technikberatung?</li> </ul> <p><b>Leitfrage:</b> Über (assistive) Technik wird bereits heute beraten – warum nehmen ältere Menschen, Menschen mit Behinderung, Pflegebedarf und/oder Demenz und ihre Angehörigen Technikberatung nicht bzw. selten wahr? Welche Zugangs- und Nutzungsbarrieren sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Akzeptanz neuer Technologien ist ein großes Problem. Sehen Sie Parallelen zur Technikberatung?</li> <li>• Wie könnte Technikberatung die Akzeptanz fördern und Zugangs- sowie Nutzungsbarrieren reduzieren?</li> <li>• Welche Bedeutung kommt der Wahrnehmung des Begriffes „Technik“ zu?</li> <li>• Wie kann Technikberatung in optimaler Weise auf sich aufmerksam machen? Wie müsste das Beratungsangebot dargestellt, beworben, verbreitet werden?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Form des Zugangs ist für welche Zielgruppen geeignet?</li> </ul>
<p>V. Gesellschaftlicher Auftrag von Technikberatung</p>	<p><b>Leitfrage:</b> Welche übergreifenden Ziele sollte Technikberatung erfüllen? Welchen gesellschaftlichen Auftrag sehen Sie bei der Technikberatung? (Teilhabe, Selbstbestimmung, Qualität der Versorgung, Effizienzsteigerung etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welchen ethischen Auftrag hat Technikberatung? Mit welchen ethischen Konflikten wird sie am ehesten konfrontiert sein? Wie sollte sie damit umgehen?</li> <li>• Welche Verantwortung für die ethisch-normative Ausrichtung der Wohn- und Technikberatung haben politische Akteur*innen (z. B. im Land NRW)? Welchen Beitrag dazu müsste die Wissenschaft leisten?</li> <li>• Technikberatung kann auch als ein weiterer Schritt in Richtung einer zunehmenden Technisierung, z. B. des Wohnens und der Pflege, betrachtet werden. Wie bewerten Sie das?</li> <li>• Kann Technikberatung einen Beitrag zur Verbesserung der Qualität der (pflegerischen, kommunalen etc.) Versorgung leisten? Welche Maßnahmen und Rahmenbedingungen sind dafür notwendig?</li> <li>• Welche Barrieren der Weiterentwicklung der Technikberatung sehen Sie auf gesellschaftlicher Ebene?</li> <li>• Wo sehen Sie besondere Potentiale und Herausforderungen um Technikberatung als Regelleistung zu etablieren?</li> <li>• Welche Institutionen bzw. Personen sind aus Ihrer Sicht bei der Weiterentwicklung von Technikberatung gefordert (z. B. Pflegekassen, Kommunen, Technikentwickler*innen)? Welche Wünsche / Erwartungen haben Sie an diese Akteure?</li> <li>• Welche Rechte kommen angesichts zunehmender Digitalisierung älteren Menschen, Menschen mit Behinderung, Pflegebedarf und/oder Demenz zu? Gibt es auch ein Recht auf Nicht-Nutzung?</li> </ul>
<p>VI. Abschluss und Reflexion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möchten Sie dem Gesamten noch etwas hinzufügen oder etwas ergänzen?</li> <li>• Haben Sie darüber hinaus noch konkrete Wünsche an die Technikberatung als Baustein der Wohnberatung?</li> <li>• Welche (konkreten) Empfehlungen würden Sie an die konzeptionelle Entwicklung und praktische Umsetzung der Technikberatung als Baustein der Wohnberatung in NRW richten?</li> </ul>
<p>VII. Quantitativer Teil</p>	

- Wie bewerten Sie die Wichtigkeit von Technikberatung für selbstbestimmtes Wohnen?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
0 = überhaupt nicht wichtig 10 = sehr wichtig

- Wie schätzen Sie die Wichtigkeit von Technikberatung für einen längeren Verbleib in der Häuslichkeit ein?

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
0 = überhaupt nicht wichtig 10 = sehr wichtig



# IMPRESSUM

Hochschule Düsseldorf – University of Applied Sciences  
Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften / Fachbereich Medien

Münsterstr. 156  
40476 Düsseldorf

## Titelblattgestaltung

Frank Hildebrandt (<http://www.frank-hildebrandt.com>)

## Datum

November 2022

## Zitationsvorschlag

Weidekamp-Maicher, M. (2022). Technikberatung als Baustein der Wohnberatung – Anforderungen an professionelle Technikberatung aus Sicht ausgewählter Expert\*innen. Düsseldorf: Hochschule Düsseldorf.

DOI: 10.20385/opus4-3904 (vollständiger Link: <https://doi.org/10.20385/opus4-3904>)  
ISBN: 978-3-941334-36-6

Dieses Dokument wird bereitgestellt durch  
HSDopus – Der Publikationsserver der Hochschule Düsseldorf.  
Betreut von der Hochschulbibliothek  
[opus.bibliothek@hs-duesseldorf.de](mailto:opus.bibliothek@hs-duesseldorf.de)  
<https://opus4.kobv.de/opus4-hs-duesseldorf>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) Lizenz.

