



Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das freiwillige Engagement von Internethelfer*innen für ältere Menschen.

Kontakt

Janina Stiel
BAGSO e.V. – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen
Servicestelle Digitalisierung und Bildung für ältere Menschen
Noeggerathstr. 49
53111 Bonn
stiel@bagso.de
Tel: 0228/249993-34

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bonn, 10.11.2020

Inhalt

| | |
|---|----|
| Ziel und Fragestellung..... | 3 |
| Studiendesign..... | 3 |
| Beschreibung der Stichprobe..... | 3 |
| Ergebnis: Veränderungen des Engagements..... | 5 |
| Ergebnis: Veränderungen der Nachfrage..... | 7 |
| Ergebnis: Kooperationen für ältere Menschen in Einrichtungen..... | 10 |
| Ausblick: Unterstützung aktuell und Bedarfe der Internethelfer*innen..... | 12 |

Zusammenfassung in 14 Sätzen

1. Die Anzahl engagierter Internethelfer*innen hat durch Corona abgenommen.
2. Der zeitliche Aufwand für das Engagement der Internethelfer*innen hat durch Corona abgenommen.
3. Bei der Mehrheit der Engagierten in den Gruppen gelingt der Austausch untereinander unter Corona-Bedingungen gut.
4. Jede*r Fünfte macht sich Sorgen um die Zukunft der Initiative nach Corona.
5. Seit Corona ist die Nachfrage bei den Internethelfer*innen zurückgegangen.
6. Corona hat eine Umkehr der angebotenen Technikbegleitungs-Formate bewirkt.
7. Die Internethelfer*innen wollen „neue“ Formate auch nach Corona beibehalten.
8. Nur ein knappes Drittel bemerkt eine inhaltliche Veränderung der Nachfragen.
9. Veränderungen, die bemerkt werden, betreffen hauptsächlich Videotelefonie.
10. Die Mehrheit der Internethelfer*innen hat noch keinen Kontakt zu lokalen stationären Einrichtungen oder Einrichtungen des betreuten Wohnens.
11. Eine große Mehrheit der Internethelfer*innen kann sich vorstellen, Menschen in Pflegeeinrichtungen und im Betreuten Wohnen nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen auf ihrem Weg ins Internet zu begleiten.
12. Auch im Lockdown würden Internethelfer*innen unterstützen: Mehrheit kann sich vorstellen, Neugeräte erstmalig für den Einsatz in Pflegeeinrichtungen so einzurichten, dass sie für Anfänger*innen leicht bedienbar sind.
13. Die Mehrheit der Internethelfer*innen ist nicht in langfristig tragbare Vernetzungen eingebettet.
14. Corona macht im Brennglas deutlich, woran es den Internethelfer*innen von jeher mangelt, um ihrer Tätigkeit nachgehen zu können.

Ziel und Fragestellung

Die Befragung möchte einen Baustein zur übergreifenden Frage beitragen, ob die Pandemie und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen dazu führen, dass mehr ältere Menschen die Chancen der Digitalisierung nutzen (können). Gibt es eine höhere Bereitschaft älterer Menschen sich auf digitale Technologien einzulassen? Und falls ja, wo finden interessierte Ältere Unterstützung beim Lernen vor?

Aus Perspektive von Lernen und Bildung kann die BAGSO Servicestelle überblicken, wo Technik- und Medienkompetenzerwerb während Corona möglich war und ist und wie sich die veränderten Bedingungen auf die verfügbaren Lerngelegenheiten auswirken. Da im März und auch jetzt im November 2020 institutionelle Bildungsanbieter ihre Pforten geschlossen haben, bleiben Älteren Lerninteressierten folgende Optionen: selbstgesteuertes Lernen, Lernen in der Familie/mit Freunden und Lernen mit freiwillig engagierten Internethelfer*innen. Hinzu kommen zunehmend auch Online-Lernangebote, besonders aus den Institutionen heraus.

Schwerpunkt der Befragung ist die Situation der freiwillig engagierten Internethelfer*innen.

- Verzeichnen Sie eine erhöhte Nachfrage?
- Hat sich die Nachfrage thematisch verändert?
- Haben Sie im Zuge vermehrter Hilfsbereitschaft Engagierte hinzugewonnen?
- Haben die Engagierten, was sie brauchen, um Lernbegleitung auch unter Corona-Bedingungen zu leisten?

Als Extra wurde mit Blick auf die zum Teil extremen Kontaktbeschränkungen in stationären Einrichtungen abgefragt, ob schon Kooperationen der Internethelfer*innen mit Einrichtungen bestehen oder ob dies in der Zukunft vorstellbar wäre.

Studiendesign

Die Befragung der Internethelfer*innen wurde als schriftliche Online-Befragung im Zeitraum 8.06-15.07.2020 durchgeführt und bezog sich auf ihre Tätigkeit zwischen Februar 2020 bis zum Befragungszeitpunkt (knapp vor den Lockerungen und wieder Öffnungen von Institutionen). Die Befragung wurde an 366 der BAGSO bekannte Internet-Initiativen (Gruppen) und ca. 50 einzelne Internethelfer*innen gesandt und durfte weitergeleitet werden. 208 Antworten sind eingegangen. Nach Abzug von doppelten Antworten blieben als Nettostichprobe 202 auswertbare Antworten übrig.

Beschreibung der Stichprobe

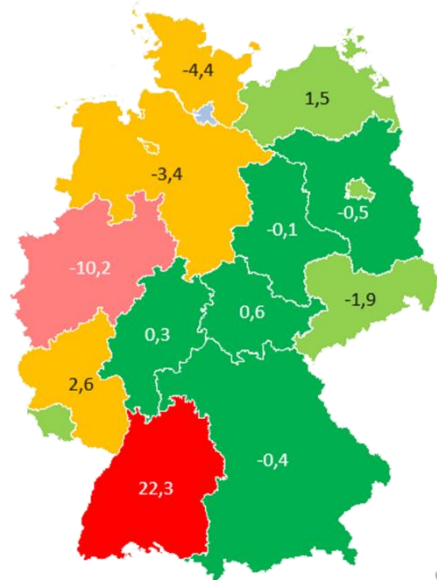
An der bundesweiten Befragung haben sich insgesamt 202 Internethelfer*innen beteiligt, davon sind mit 60 Personen 29,7% als Einzelne engagiert und mit 142 Personen

70,3% in Initiativen (= Gruppen). Das Alter der Befragten reicht von 24 bis 86 Jahren, jedoch sind 76,3 Prozent der Befragten zwischen 60 und 79 Jahren alt, weitere 8,5% sind älter als 80 Jahre. Im Durchschnitt sind die Befragten seit 6,3 Jahren als Internethelfer*in engagiert, viele sind in den letzten 3-5 Jahren dazugekommen.

Die regionale Verteilung der Internethelfer*innen in Gruppen entspricht in etwa der regionalen Verteilung der bekannten 366 Gruppen bundesweit, nur mit Abweichungen in Baden-Württemberg (überrepräsentiert mit +22,3%) und in Nordrhein-Westfalen (mit 10,2% unterrepräsentiert). Aktuell besteht in Deutschland ein großes Ungleichgewicht zwischen vielen Initiativen im Süden des Landes und nur wenigen im Osten und Norden. Die hohe Beteiligung der Initiativen aus Baden-Württemberg an der Befragung rührt sehr wahrscheinlich von ihrem langen Bestehen und ihrer guten Vernetzung untereinander im sii-Netzwerk her.

Die befragten Gruppen bestehen im Durchschnitt seit 10,4 Jahren. In den letzten 10 Jahren sind viele dazu gekommen, einige Computerclubs bestehen aber auch schon seit den 1990er Jahren.

| Bundesland | Gesamt | Anzahl Einzelne | Anzahl Gruppen | Bekanntes Gruppen | Abweichung Verteilung Gruppen in % |
|---------------------|------------|-----------------|----------------|-------------------|------------------------------------|
| Baden-Württemberg | 97 | 27 | 70 | 99 | |
| Bayern | 16 | 3 | 13 | 35 | |
| Berlin | 4 | 0 | 4 | 10 | |
| Brandenburg | 0 | 0 | 2 | 7 | |
| Bremen | 2 | 0 | 0 | 10 | |
| Hamburg | 5 | 2 | 3 | 18 | |
| Hessen | 13 | 4 | 9 | 22 | |
| Mecklenburg-Vorp. | 11 | 5 | 6 | 10 | |
| Niedersachsen | 11 | 3 | 8 | 33 | |
| Nordrhein-Westfalen | 15 | 5 | 10 | 63 | |
| Rheinland-Pfalz | 11 | 3 | 8 | 11 | |
| Saarland | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Sachsen | 5 | 3 | 2 | 12 | |
| Sachsen-Anhalt | 2 | 1 | 1 | 3 | |
| Schleswig-Holstein | 0 | 0 | 0 | 16 | |
| Thüringen | 9 | 3 | 6 | 13 | |
| Ohne Angabe | | 1 | | | |
| Gesamt | 202 | 60 | 142 | 366 | |



Tab. 1: Regionale Verteilung der Antwortenden, n= 202

Ergebnis: Veränderungen des Engagements

Die Anzahl engagierter Internethelfer*innen hat durch Corona abgenommen.

Vergleicht man die Zahlen der Engagierten vor und während Corona erkennt man eine klare Abnahme. Durchschnittlich waren in den Gruppen vor Corona 10 Personen engagierten, zum Befragungszeitpunkt aktiv waren dann im Schnitt 3,5 Personen. Umgerechnet in Prozente von Zu- und Abnahme, stellt sich die Veränderung der Engagierten-Anzahl während Corona so dar:

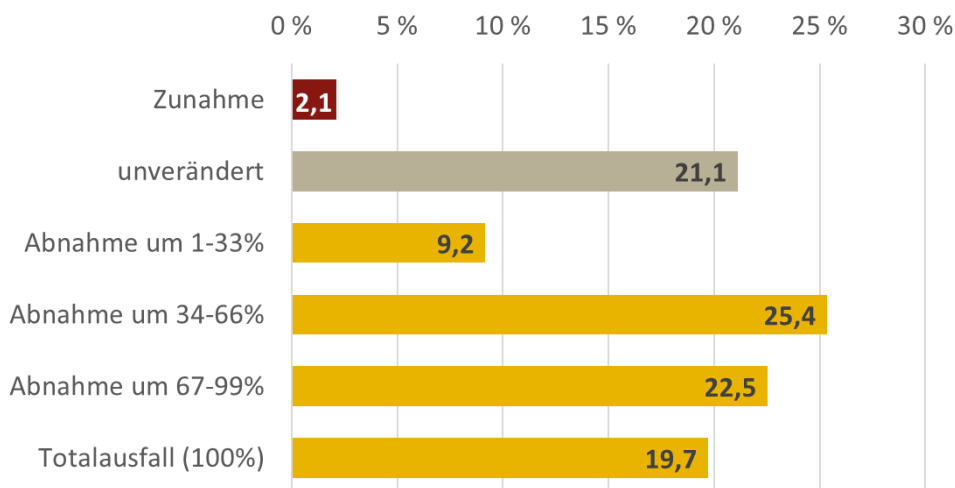


Abb. 1: Engagierte in Initiativen vor und während Corona, Differenz in %, n = 142

Nur sehr wenige Initiativen haben Engagierte durch Corona hinzugewonnen. Etwa ein Fünftel der Initiativen gibt an, zahlenmäßig unverändert geblieben zu sein, die restlichen drei Viertel berichten Abnahmen der Engagiertenzahlen, zumeist um zwei Drittel und mehr. Für ein Fünftel der Initiativen bedeutete Corona sogar zunächst das Ende des Engagements der gesamten Gruppe („Totalausfall“ der Engagierten). Dies schließt nicht aus, dass sie nach dem Befragungszeitraum ihre Tätigkeit eventuell wieder aufgenommen haben.

Dass die Initiativen kaum neue Engagierte hinzugewonnen haben, steht im Gegensatz zu den sonstigen Beobachtungen während Corona, als sich zahlreiche Personen in der Nachbarschaft für ältere Menschen engagieren wollten. Es wäre eine These, dass der Fokus der Unterstützung-Anbietenden eher auf Aufgaben für ein hilfebedürftiges Alter liegt (z.B. Einkaufen), statt auf Kompetenzen orientiert zu sein. Dies würde vor allem im Anbetracht der sich verändernden Altersbilder während Corona zurück zu einem defizitären Bild von Älteren als hilfebedürftige Risikogruppe schlüssig sein.

Die Abnahme der Engagiertenzahlen hat, nach den offenen Antworten zu urteilen, nicht immer mit individuellem Rückzug zu tun, sondern auch damit, dass das Ausüben des Engagements unmöglich wurde, weil sonst genutzte Räume in Mehrgenerationenhäusern, Seniorenbüros, Volkshochschulen etc. nicht mehr zugänglich waren und auch

keine entsprechende Technik vorhanden war, auf digitale Angebote umzustellen. Dennoch haben sich auch Internethelfer*innen zurückgezogen, die sich zur „Risikogruppe“ zählen und ohne Impfschutz nicht weiter tätig sein wollen/können.

Der zeitliche Aufwand für das Engagement der Internethelfer*innen hat durch Corona abgenommen.

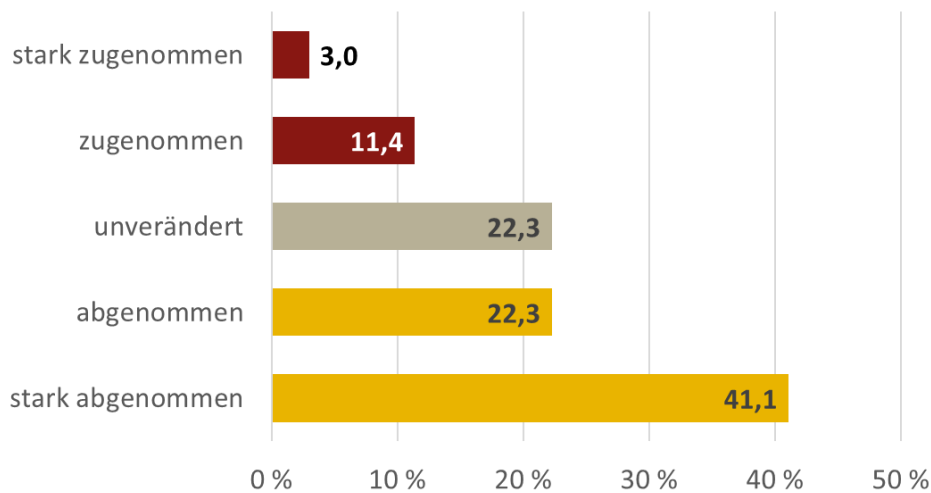


Abb. 2: Veränderung des zeitlichen Aufwands für das Engagement als Internethelfer*in seit Corona, n= 202

Circa 14% der Befragten (Einzelne und Gruppen) haben ihr Engagement während Corona zeitlich ausgeweitet, 22,3% wenden die gleiche Zeit auf wie zuvor und für knapp zwei Drittel der Engagierten hat Corona eine Verringerung ihres zeitlichen Aufwands bewirkt. Als Gründe werden genannt: Mangel an Nachfrage durch die Nutzer*innen während Corona, Selbstschutz („Risikogruppe“) sowie ungenügende Kenntnisse bei sich selbst und den Nutzer*innen auf digitale Lernangebote umzustellen. Hier kann nichts dazu gesagt

Bei der Mehrheit der Engagierten in den Gruppen gelingt der Austausch untereinander unter Corona-Bedingungen gut.

Wenigen gelingt der Austausch der Engagierten untereinander sehr gut (15,5%), den meisten gut (43,7%), schlecht und sehr schlecht sagen 11,3% bzw. 6,3% der Befragten. Aus den offenen Antworten ist ersichtlich, dass die Gruppen sich selbst zunächst Kompetenzen in der Nutzung von Videotelefonie aneignen mussten, um sich virtuell treffen und austauschen zu können sowie weiteres Vorgehen zu beraten. Selbst an diesem Punkt gibt es jedoch in vielen Gruppen Einzelne, die das nicht mitmachen (können).

Jede*r Fünfte macht sich Sorgen um die Zukunft der Initiative nach Corona.

Die Mehrheit blickt nicht sorgenvoll in die Zukunft der Initiative. 40,1% machen sich gar keine, weitere 22,5% keine Sorgen. 14,1% machen sich Sorgen und weitere 5,6%

sogar große. Weder noch sagen 17,6%. Für rund jeden Fünften besteht demnach Anlass zur Sorge. In den offenen Antworten wurde formuliert, dass befürchtet wird Engagierte zum Teil dauerhaft zu verlieren oder, dass das „Gruppengefühl schwinde“, wenn der regelmäßige Austausch fehlt.

Ergebnis: Veränderungen der Nachfrage

Seit Corona ist die Nachfrage bei den Internethelfer*innen zurückgegangen.

Gefragt wurde danach wie viele Personen der/die Internethelfer*in im monatlichen Durchschnitt vor und dann während Corona begleitet hat. Im Mittel wurden vor Corona monatlich pro Internethelfer*in 16,4 Personen begleitet, seit Corona im Mittel 7. Circa 5% der Befragten verzeichnen eine Zunahme der Nachfrage bzw. unterstützen seit Corona mehr Personen als zuvor. Für 9% ändert sich nichts. Für 85% hat Corona dazu geführt, dass sie nun weniger Nachfragen haben bzw. bearbeiten, und zwar erheblich weniger (Rückgang um 2/3 und mehr). Jeder vierte Engagierte gibt an, seit Corona niemanden mehr zu unterstützen („Totalausfall“).

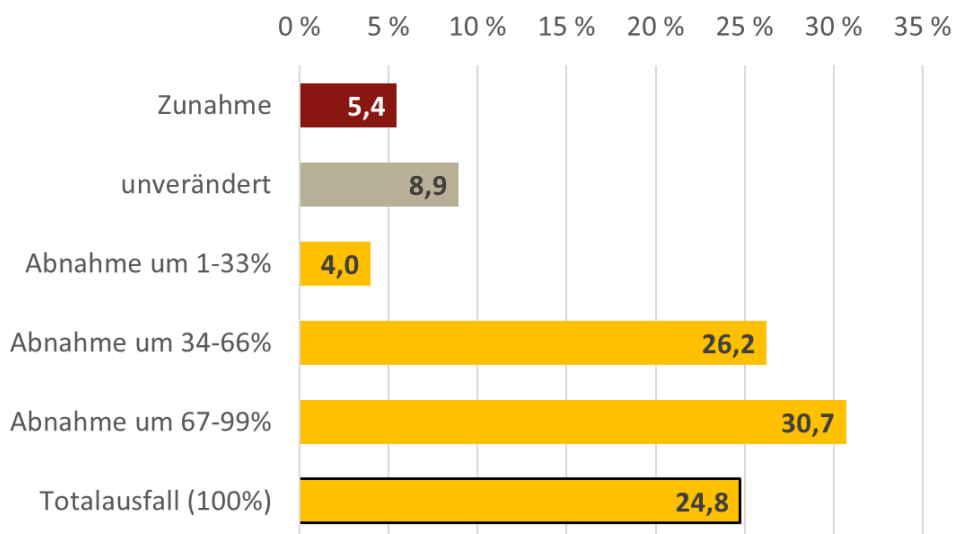


Abb. 3: Begleitete Nutzer*innen vor und seit Corona pro Monat, Differenz in %, n= 202

Sollte Corona also zu einer erhöhten Bereitschaft älterer Menschen geführt haben sich mit digitalen Technologien zu beschäftigen, ist davon zumindest bei den Internethelfer*innen zum Befragungszeitpunkt nicht viel zu spüren (könnte auch verzögert eingetreten sein). Eine These wäre, dass verstärkt Familienmitglieder hier eingesprungen sein könnten – aber das müssen andere Studien zeigen.

Corona hat eine Umkehr der angebotenen Formate von Technikbegleitung bewirkt.

| | Formate vor Corona, die mit Beginn aufhörten | | Formate neu während Corona plus von vorher fortgesetzte | | | |
|-----------------------------|--|--------------|---|--------|------------|--------------|
| | Anzahl | Prozent | Platz | Anzahl | Prozent | |
| Kurse in Kleingruppen | 126 | 20,3 | 1. | 7. | 7 | 1,9 |
| Regelmäßige Sprechstunden | 118 | 19,0 | 2. | 5. | 14 | 3,7 |
| Hausbesuche | 91 | 14,6 | 3. | 6. | 10 | 2,7 |
| offenes Angebot („Treffs“) | 90 | 14,5 | 4. | 9. | 5 | 1,3 |
| 1:1 Begleitung | 76 | 12,2 | 5. | 4. | 29 | 7,7 |
| Begleitung in Einrichtungen | 53 | 8,5 | 6. | 7. | 7 | 1,9 |
| Begleitung übers Telefon | 38 | 6,1 | 7. | 1. | 126 | 33,4 |
| Online-Lernformate | 17 | 2,7 | 8. | 3. | 76 | 20,2 |
| Videotelefonie/ Fernwartung | 13 | 2,1 | 9. | 2. | 103 | 27,3 |
| Summe | 622 | 100,0 | | | 377 | 100,0 |

Tab. 2: Angebotene Technikbegleitungsformate vor und während Corona, mit Platzierungen, n= 622

Vor Corona waren die gängigsten Formate von Technikbegleitung: Kurse in kleinen Gruppen (20,3%), regelmäßige Sprechstunden an festen Orten (19%), Hausbesuche (14,6%), offene Angebote (14,5%) und 1:1 Begleitungen (12,2%). Mit Beginn von Corona fallen vor allem die Angebote aus, die an Institutionen gebunden sind und bei denen mehrere Menschen zusammenkommen (Kurse, offene Angebote, Beratung in Einrichtungen). Formate mit geringerer Personenzahl finden in geringen Umfängen auch während Corona statt (1:1 Begleitung, Sprechstunden und Hausbesuche). Kontaktlose Formate spielten vor Corona die geringste Rolle (Plätze 7 bis 9) und bedeuteten vor allem Begleitung übers Telefon (6,1%), Online-Formate (2,7%) und Videotelefonie/Fernwartung (2,1%). Mit Corona werden diese drei die hauptsächlichen Formate, in der Reihenfolge telefonische Begleitung (33,4%), Videotelefonie/Fernwartung (27,3%) und Online-Formate (20,2%).

Aus den offenen Antworten geht hervor, dass Videotelefonie/Fernwartung und Online-Lernformate für viele Nutzer*innen zu hohe Hürden bedeuten und sie daher „verloren gehen“ bzw. wiederkommen wollen, wenn persönliche Kontakte wieder möglich sind. Es verwundert insofern nicht, dass nun der telefonischen Beratung eine so hohe Bedeutung zukommt. Die Möglichkeiten der telefonischen Technikhilfe haben jedoch auch ihre Grenzen.

Beispielzitate:

- *Wir standen mit COVID-19 Ausbruch am Anfang mit unseren Teilnehmern. Leider waren wir mit Smartphone und Tablet noch nicht so weit, dass die Teilnehmer hätten per Videokonferenz oder Webinaren weiter machen können. Dazu fehlt bei fast allen die Anwenderkenntnis.*
- *Die Einstiegshürden für die Online-Formate sind für ältere Menschen sehr hoch.*
- *Ich werde derjenigen, die noch kein Skype hatte, Skype einrichten, um sie bei Wiederverschärfung der Kontaktbeschränkungen doch weiter begleiten zu können.*
- *„Trotz Bekanntgabe der Angebote in Zeitung und Internet wenig Interesse. Vermutlich kommen unsere Klienten mehr wegen des persönlichen Kontaktes.“*

Die Internethelfer*innen wollen „neue“ Formate auch nach Corona beibehalten.

Die wenigsten Internethelfer*innen haben sich in ihrer Tätigkeit vor Corona virtueller Tools bedient und die allermeisten haben sich selbst erst dieses Jahr damit vertraut gemacht. Dies zeigen zum Beispiel auch die erhöhten Klickzahlen beim Digital-Kompass-Projekt für Materialien rund um Videotelefonie. Dennoch haben 79 der 202 Befragten geäußert, dass sie die „neuen“ Formate auch nach Corona ergänzend aufnehmen wollen, insbesondere Videotelefonie (1:1 oder in kleinen Gruppen), Fernwartung/Fernzugriff, Messenger-Gruppen, und offene virtuelle Stammtische wie zuvor die offenen Treffs.¹

Die Internethelfer*innen machen aber auch deutlich, wie wichtig ihnen und ihren Nutzer*innen der persönliche Kontakt ist, um den Umgang mit Medien und Technik zu erlernen und dass dies nicht durch allein virtuelle Formate ersetzt werden kann.

Nur ein knappes Drittel bemerkt eine inhaltliche Veränderung der Nutzer-Nachfragen.

Nur 30,2% (61 Personen) geben an, dass sich die eingehenden Anfragen inhaltlich verändert haben seit Corona. Bei denen, die dies verneinen spielt sicher hinein, dass generell weniger oder keine Nachfragen eingehen.

¹ Welche Ideen die Internethelfer*innen an Digital-Kompass-Standorten dieses Jahr entwickelt haben zeigt folgende Publikation: <https://www.digital-kompass.de/materialien/stillstand-war-nie-eine-option-das-engagement-der-digital-kompass-standorte-zeiten-von>.

Veränderungen, die bemerkt werden, betreffen mit großem Abstand Nachfragen zu Videotelefonie.

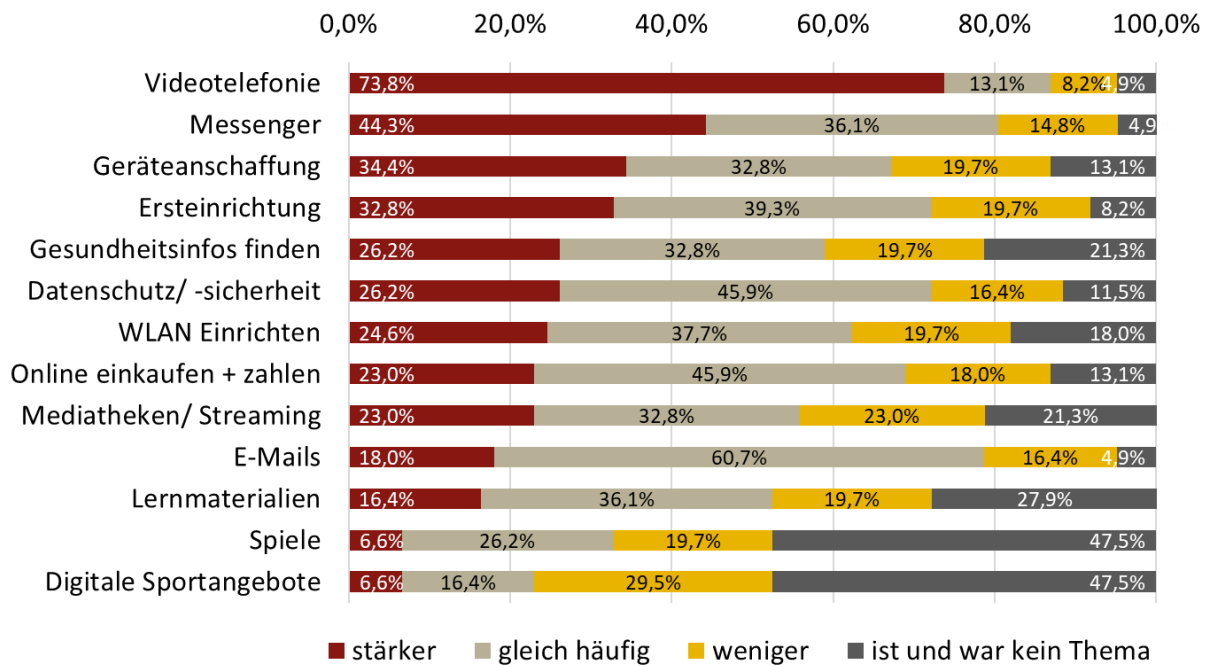


Abb. 4: Veränderungen der Nachfrage-Inhalte während Corona, n= 61

Stärker nachgefragt wird mit großem Abstand die Funktionsweise von Videotelefonie (aus offenen Antworten: Zoom, Skype, Webex, Teams, Jitsi), danach von Messenger-Diensten (aus offenen Antworten: WhatsApp, Telegram, Discord). Bei der Anschaffung und Ersteinrichtung von Geräten sagen in etwa gleich viele, dass dies stärker nachgefragt wird seit Corona und dass es gleichgeblieben ist. Online-Einkaufen und bezahlen und auch Gesundheitsinformationen im Netz finden werden weniger stark nachgefragt als man als Corona-Effekt hätte vermuten können, für die Mehrheit bleibt dieses Thema gleich häufig nachgefragt vor und seit Corona. Das gilt auch für das Zusenden von Lernmaterial zum selbstgesteuerten Lernen zu Hause. Digitale Sportangebote, Spiele, Lernmaterialien, Gesundheitsinfos und Mediatheken/Streaming ist und war bei vielen Internethelfer*innen als Thema noch nicht präsent.

Ergebnis: Kooperationen für ältere Menschen in Einrichtungen

Die Mehrheit der Internethelfer*innen hat noch keinen Kontakt zu lokalen stationären Einrichtungen oder Einrichtungen des betreuten Wohnens.

Ein Drittel der Engagierten hat Kontakt zu Alten- und Pflegeheimen und/oder zu Einrichtungen des Betreuten Wohnens in Ihrer Nähe (34,7%), zwei Drittel bisher nicht (65,3%). Hier besteht ein geringer Unterschied zwischen den Allein-Engagierten und

den Initiativen. Die Initiativen sind etwas häufiger mit Einrichtungen vernetzt (36,3% zu 30%).

Eine große Mehrheit der Internethelfer*innen kann sich vorstellen Menschen in Pflegeeinrichtungen und im Betreuten Wohnen nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen auf ihrem Weg ins Internet zu begleiten.

Drei Viertel der Befragten (74,3%) können sich dies vorstellen, 14,9% tun dies sogar aktuell schon. Jeder zehnte Engagierte (10,9%) kann sich ein solches Engagement nicht vorstellen.

Hier liegt also durchaus Potenzial in der weiteren Vernetzung von Einrichtungen mit Internethelfer*innen – auch wenn alle Internethelfer*innen zusammen 12.000 Einrichtungen nicht abdecken könnten und allein freiwilliges Engagement hier nicht die Lösung sein kann. Notwendige Voraussetzungen für eine Kooperation wären auch Internet in Einrichtungen und Bewohnerzimmern, ausreichend Endgeräte sowie eine Bereitschaft zur Kooperation. Eine vielfach benannte Hürde dabei, wird stellvertretend so formuliert: *„Wir möchten unsere Angebote gerne auf Menschen in Pflegeheimen und Einrichtungen der Altenhilfe ausdehnen werden aber immer wieder stark gebremst, weil eben kein Internet vorhanden ist, weil angeblich die Bewohner eh alle demenz sein sollen und nicht in der Lage sind sich mit solchen Themen zu beschäftigen und weil die Ehrenamtlichen nicht entsprechend in ihrem Einsatz gewürdigt werden.“*

Möglicherweise hat die Corona-Pandemie hier auch zu einer Veränderung beigetragen und die Bereitschaft aufseiten von Einrichtungen erhöht. Dies wäre in anderen Studien zu klären.

Auch im Lockdown würden Internethelfer*innen unterstützen: Mehrheit kann sich vorstellen gespendete oder gekaufte Neugeräte erstmalig für den Einsatz in Pflegeeinrichtungen so einzurichten, dass sie für Anfänger*innen leicht bedienbar sind.

Mit einem Zugang zum Internet und Lernbegleitern allein ist es nicht getan. Auch Geräte zur Internetnutzung müssen in Einrichtungen vorhanden sein. Während der Corona-Pandemie werden Geräte gespendet oder auch angeschafft. Diese sind in der Regel nicht direkt einsatzbereit sondern erfordern eine erste Einrichtung, womit das Einrichtungspersonal häufig zeitlich und technisch überfordert ist. Deshalb wurden die Internethelfer*innen gefragt, ob Sie sich einen solchen Service vorstellen können. 64,5 Prozent können sich dies vorstellen, erneut tun ca. 15,5% dies sogar schon. Jeder Fünfte kann sich dies nicht vorstellen (20%).

Ausblick: Unterstützung aktuell und Bedarfe der Internethelfer*innen

Die Mehrheit der Internethelfer*innen ist nicht in langfristig tragbare Vernetzungen eingebettet.

Knapp 13 Prozent der Internethelfer*innen engagieren sich komplett ohne Unterstützung durch einen Partner/Träger, 42,6% haben wenigstens einen Kooperationspartner, 23,3% haben zwei, 6,7% drei und 3,4% vier oder fünf. Die Unterstützung der Kooperationspartner/Träger bezieht sich zumeist auf eine Nutzungsmöglichkeit von Räumen und vorhandener oder besorgter technischer Infrastruktur. Eher selten stellen diese auch Versicherung, Weiterqualifizierung oder gar finanzielle Förderung bereit. Von einer guten Einbettung der Internethelfer*innen und ihrer Initiativen in lokale Lern- und Engagementnetzwerke (aus Bildungsinstitutionen, Senioreneinrichtungen, MGH, Kommunalen Diensten, Wohlfahrtsverbänden etc.) sind wir noch weit entfernt.

Von 176 angegebenen Unterstützern/Kooperationspartnern, entfallen die meisten auf Kommunen (72 Nennungen) gefolgt von (meist selbst gegründeten) Vereinen (46 Nennungen), Seniorenbüros (43), Bildungseinrichtungen (28), Wohlfahrtsverbänden (27), Mehrgenerationenhäuser (26) und größeren Landes- oder Bundesnetzwerken wie dem Digital-Kompass (26). 11 Engagierte kooperieren mit Forschungseinrichtungen (wiss. Projekte, Institute, Universitäten) und 10 erhalten Gelder von Sponsoren (Stiftungen, Sparkassen, Preise, Lotterien). Kirchliche Einrichtungen (7), Firmen (3), Gewerkschaften oder politische Parteien (2) spielen als Förderer eine untergeordnete Rolle.

Corona macht im Brennglas deutlich, woran es den Internethelfer*innen von jeher mangelt, um ihrer Tätigkeit nachgehen zu können.

Abgesehen von Impfschutz, den die vor allem älteren Engagierten zum Ausüben ihrer Tätigkeit benötigen und abgesehen von einer größeren Bereitschaft und Kompetenz auf Nutzer*innenseite für virtuelle Lernangebote, wünschen sich die Internethelfer*innen folgendes, um auch während Corona ihrer wichtigen Tätigkeit nachgehen zu können:

- **Finanzielle Förderung**, Hauptamtlichkeit, Verantwortung nicht nur beim Ehrenamt; Aufwandsentschädigung
- Ausreichenden **Internetzugang** (in der Initiative, im Landkreis, in stationären Einrichtungen)
- **Räumlichkeiten** (überhaupt, größere für Abstand, Wiedereröffnung) und Konzepte und Ausstattung für sichere Beratungsmöglichkeiten
- technische **Ausstattung** (bes. Videokonferenzausstattung, Lizenzen, mobiles Internet)
- **Qualifizierung, Material** (bes. zu digitalen Lernmöglichkeiten, Videokonferenzen, Datenschutzaspekten).