

„Ein Wunder!“

In der Serie *The Big Bang Theory* erscheint dem Physikgenie Sheldon in seinem Traum der Geist seines verstorbenen Idols, Professor Proton. Sheldon: „You've come to me because you're my Obi-Wan.“ Professor Proton, ein älterer Mann, der weder von der digitalen Welt noch augenscheinlich von Star Wars eine Ahnung hat, erwidert: „I'm not ... I'm not familiar with that ... is that an ... an internet?“ So oder so ähnlich ratlos sind wahrscheinlich manche, vor allem ältere Menschen, wenn sie sich mit dem Word Wide Web auseinandersetzen. Technische Abhilfe schafft in München das Projekt *Digitale Hilfe* und öffnet gleichzeitig einen Raum für Beratung und Austausch.

Von Aida Bakhtiari

Die Tür geht auf, eine Frau tritt ein. Bei der *Digitalen Hilfe* weiß man nie, wer kommt, welche Hilfe gesucht wird, welcher Wissensstand vorhanden ist oder welche Probleme wir gemeinsam lösen werden. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, Menschen zu helfen, ihre Geräte selbst zu bedienen. Digital souverän zu werden. Doch ob sich die Sitzung wirklich um ein digitales Problem dreht oder ganz andere Baustellen bearbeitet werden, können wir nicht wissen. Einsamkeit, Erkrankungen, Wohnungsnot. Klar ist, es gibt ein Gefälle, welches wir zu überwinden versuchen. „Herzlich willkommen! Kommen Sie herein!“ Eine Dame, gestützt auf einem Rollator: „Guten Tag, mein Name ist Papadopoulos“. Ich schiebe einen Stuhl zurecht. Ein alter Laptop wird ausgepackt, ein Thinkpad T60, Baujahr 2006, mit Windows 95. Es scheint eine Ewigkeit her, dass ich diese

Farben und den Look gesehen habe. Die Frau muss gut beraten worden sein – zu seiner Zeit war dieser Laptop ein Vorreiter! Sie zeigt mir ihren Browser. Seitdem sie in Griechenland bei ihrer Familie war, funktioniert ihre Nachrichtenseite nicht mehr. Ich übersetze die Seite mit *Google Lens*. Die Cookie-Zustimmung der Website muss neu eingerichtet werden. Frau Papadopoulos ist begeistert, dass die „magische Kamera“ ihre Sprache für mich übersetzt. „Ein Wunder!“. Die Cookies sind abgelehnt und die Seite funktioniert wieder. Sie erzählt mit Begeisterung von der Technik. Schon immer wollte sie in ihrem Leben auf einen Berg in Griechenland wandern. Ihre Beine haben ihr das nie erlaubt. Aber durch ihr Thinkpad kennt sie jetzt jede Ecke dieses Berges. „Für mich wird jeden Tag ein Traum wahr, ich sitze zu Hause und kann Orte besuchen, von denen ich nur

geträumt habe.“ Die Beratungszeit ist zu Ende. Mit unseren Ressourcen haben wir um die 45 Minuten pro Person. Ein Drittel unserer Klient*innen kommt wieder.

Als nächste holt Frau Kohler ein modernes iPhone aus der Tasche. Sie beginnt ihre Frage, indem sie mir versichert, dass sie keine Ahnung von der Technologie habe. Doch ihre Augen funkeln, während sie – das iPhone schwingend – erzählt, wie sie ihr Leben lang Briefe schrieb und telefonierte, aber nie ein Smartphone nutzen wollte. „Meine Tochter ist wirklich hartnäckig gewesen! Sie wohnt in den USA. Sie brachte mir eines Tages dieses kleine Ding. Sie können sich vorstellen, ich wollte erst nichts davon wissen. Ich bin zu alt für so was. Aber als ich plötzlich das Gesicht meiner Enkelkinder auf dem Bildschirm sah, war es, als hätte jemand ein Fenster zu meiner Familie geöffnet“. Tränen füllen ihre Augen bei der Erinnerung. „Ich konnte mit denen sprechen, als wären sie direkt vor mir! Ein Wunder! Jetzt reden wir zweimal die Woche. Nur so habe ich die Corona-Zeit überlebt! Ich darf miterleben, wie sie erwachsen werden. Jetzt will ich meine Enkeltochter überraschen und ihr meine Urlaubsbilder schicken. Dafür muss ich eine App herunterladen, oder? Können Sie mir dabei helfen?“. Das sind die schönsten Momente im Alltag. Die eine Person ist weniger in Not, die andere weniger einsam. Allein zwischen Januar und April 2026 haben wir mehr als 763-mal beraten. <

Aida Bakhtiari lebt und arbeitet als Medienkünstlerin und Medienpädagogin in München. Sie ist Teil der Hinterland-Redaktion.

