

# LEBEN OHNE INTERNET

*geht's noch?*

## Aktion der BAGSO zum Mitmachen vor Ort

### Praxisbeispiel

### Heidelberger Silberdraht: Eine telefonische Brücke von der analogen in die digitale Welt

---

#### Wer ist in Heidelberg aktiv geworden?

Bärbel Fabig, Abteilungsleiterin für Senioren und Soziale Dienste, hat sich für die Einführung des Angebots „Heidelberger Silberdraht“ engagiert. „Ich war auf der Suche nach Ideen, wie wir unsere Angebote für ältere Menschen in Heidelberg am Telefon automatisch abrufbar machen können“, sagt Bärbel Fabig. Im ersten Jahr der Corona-Pandemie nahm sie an einer Präsentation der Körber-Stiftung teil. Dort wurden Ideen speziell für ältere Menschen aus dem Wettbewerb der Bundesregierung „wir versus Virus“ vorgestellt. Fabig lernte so einen Software-Dienstleister kennen, der ein telefonisches Unterhaltungsangebot – den „Silberdraht“ – entwickelt hatte. „Die Ursprungsversion bot eine interessante Technik, war aber inhaltlich ganz anders ausgerichtet“, sagt Bärbel Fabig. Sie verwarf die Idee daher. Die Projektleiterin des Silberdrahts nahm nochmal Kontakt zu ihr auf und bot an, gemeinsam den Silberdraht für Heidelberg als Pilotprojekt weiterzuentwickeln. Die Stadt stimmte zu. „Es war eine tolle Erfahrung für mich und mein Team so eng mit Programmiererinnen und Programmierern zu einem sozialen Thema zusammenarbeiten – durchaus neu und ungewöhnlich“, sagt Fabig. Im Mai 2021 ging der Heidelberger Silberdraht dann an den Start.

## **So funktioniert der Heidelberger Silberdraht**

Das Service-Angebot ist eine Brücke zwischen analogen und digitalen Informationen und richtet sich an Bürgerinnen und Bürger ohne Internetzugang oder mit Scheu vor digitalen Medien. Sie können die Rufnummer 06221 58-37373 wählen. Nach einer Begrüßung liest eine menschliche Stimme nummerierte Menüpunkte vor. Anruferinnen und Anrufer wählen ein Thema aus, indem Sie auf die entsprechende Zahl auf dem Telefon drücken. So erfahren sie zum Beispiel Termine von kulturellen Angeboten, Adressen und Telefonnummern von Pflegeangeboten oder wo es in der Nähe einen Mittagstisch gibt.

Auf redaktioneller Seite funktioniert der Silberdraht ungefähr wie ein Content-Management-System für Internetseiten. Die Redaktion schreibt für alle Infos kurze und leicht verständliche Texte. Diese wandelt das System dann automatisch in gesprochene Sprache um.

## **Das hat die Stadt mit dem Heidelberger Silberdraht erreicht**

Seit der Einführung nutzt eine gleichbleibende, wenn auch kleine Gruppe von Menschen das Angebot. Anruferinnen und Anrufer verbringen zwischen 5 und 30 Minuten am Silberdraht und rufen vor allem aus dem Festnetz an. „Auch wenn die Nutzerzahl klein ist, sind wir zufrieden“, sagt Bärbel Fabig. Viele Seniorinnen und Senioren seien bereits digital fit und informierten sich selbst im Internet. Heidelberg habe mit seinen elf Stadtteilzentren seit 30 Jahren sehr gute Strukturen und Angebote für ältere Menschen. „Aber solange es Menschen gibt, die nicht im Internet unterwegs sein können oder wollen, brauchen wir als Stadt eine Möglichkeit wie den Silberdraht, damit sie sich selbstständig informieren können“, sagt Fabig.

## **Das kommt als nächstes**

Gerade aktualisiert die Heidelberger Abteilung für Senioren und Soziale Dienste die Texte des Silberdrahts. Der Software-Dienstleister will den Silberdraht so weiterentwickeln, dass man sich bei Kontakt-Adressen mit Telefonnummern gleich durchstellen lassen kann.

## **Aktion nachmachen? Diese Erfahrung hat Heidelberg gemacht**

- Die Nutzung des Silberdrahts kostet eine monatliche Gebühr. Der Software-Dienstleister bietet den Silberdraht auch für andere Städte an.  
Kontakt: <https://www.silberdraht.tel>
- Notwendig ist ein durchdachtes Konzept für die Struktur und die Menüführung.
- Es braucht Zeit und Übung, um die Texte so zu schreiben, dass sie vorgelesen kurzweilig und gut verständlich sind.
- Läuft der Silberdraht einmal, hat man wenig Arbeit damit.

[Mehr über Silberdraht lesen](#)

**Text**

Valeska Zepp

Redaktionsbüro Lange & Zepp

## **Kontakt**

BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.

Stichwort „Leben ohne Internet – geht´s noch?“

Noeggerathstr. 49

53111 Bonn

Tel.: 0228 / 24 99 93 56

E-Mail: [gehtsnoch@bagso.de](mailto:gehtsnoch@bagso.de)