

Modul 6

PC-Heimservice vor Ort

Allgemeine Informationen	
Zeitaufwand:	ca. 5 Zeitstunden
Ziele:	<ul style="list-style-type: none"> • Gewinnung von Freiwilligen für eine „PC-Heim-Service“-Gruppe (Unterstützung bei PC-Problemen zuhause) • Bausteine für die Einrichtung eines PC-Heimservice durch Ehrenamtler kennenlernen • Vorstellen und Ausprobieren eines Konzeptes der wechselseitigen Schulung
Inhalte:	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepte eines PC-Heimservices • Zielgruppen • Angebot und Nachfrage • Ablauf von Einsätzen • Technische Problembehandlung

Inhalt

Ankommen und Kennenlernen	96
Gruppenpuzzeln	96
Erste Einheit	
Berichte aus der Praxis	97
Praxisbericht 1: Aufnahme und Koordination von Aufträgen	97
Praxisbericht 2: Ein komplizierter Fall	98
Zweite Einheit	
Ideensammlung: Typische PC- und Internetprobleme	100
Wechselseitige Techniks Schulung: Fehlerquellen am Computer	100
Beispiel für wechselseitige Schulung: Webseiten offline lesen	101
Energiepause: Die liegende Acht	102
Dritte Einheit	
Kleingruppenarbeit: Unser PC-Heim-Service	103
Vorstellen der Ergebnisse im Plenum	104
Abschlussrunde	104
3-Ecken-Feedback	104
Kurzübersicht über den Ablauf der Fortbildungsveranstaltung	105
Weiterführende Literatur/Hinweise	106

Gerade für ältere Menschen mit Behinderungen und Bewegungseinschränkungen kann die Nutzung des Internets eine Erleichterung der Lebensumstände bedeuten. Allerdings gilt dies in erster Linie für diejenigen, die im jüngeren Alter den Umgang mit PC und Internet erlernten und die Wartung eines häuslichen PCs später mit etwas Glück beherrschen.

Ältere Menschen, die bereits jetzt durch Behinderung, Erkrankung oder Pflege von Angehörigen wenig mobil sind, haben in aller Regel keine Chance, das Internet für sich zu nutzen. Das gilt in verschärfter Weise für Menschen mit Behinderungen, die eine besondere Unterstützung erforderlich machen (z.B. sehbehinderte oder blinde ältere Menschen). Gerade auch im ländlichen Bereich gibt es seltener Internetzugänge in erreichbarer Nähe oder es fehlen Internetcafés und geeignete Schulungsmöglichkeiten. Trotzdem wollen viele Besucherinnen und Besucher – oft motiviert durch erste Erfahrungen aus dem Internetcafé oder durch eine Schulung – auch einen PC mit Internetzugang zuhause haben.

Bei der häuslichen Nutzung eines PCs und Internetanschlusses gibt es für PC-Anfängerinnen und Anfänger zahlreiche Hürden. Ohne Unterstützung von außen kann eine große Frustration entstehen. Manche Hürden bauen sich immer wieder aufs Neue auf, besonders wenn ein PC nur sporadisch genutzt wird und Bedienungsschritte vergessen werden. Hinzu kommen möglicherweise komplexere technische Probleme, die nur von einer Fachkraft zu lösen sind.

PC-Laien können aber kaum unterscheiden, ob sich das Problem leicht lösen lässt oder ob es sich um eine größere technische Panne handelt. Sie sind – ohne freundschaftliche oder ehrenamtliche Beratung – den technischen Dienstleistern „ausgeliefert“, deren Fairness sie oft nicht beurteilen können. Diese Situation hält viele internetinteressierte ältere Menschen davon ab, PC und Internet privat zu nutzen.

Immer mehr ältere Menschen kennen sich inzwischen gut mit PC und Internet aus. Viele unter ihnen sind auch bereit, ihr Wissen in freiwilligem Engagement an andere weiterzugeben. Allerdings muss ein geeigneter Rahmen dafür geschaffen werden. Die hier vorgestellte Veranstaltung kann zur Initiierung eines PC-Heim-Service genutzt werden. Sie ist als erstes Informationsangebot für Interessierte konzipiert und dient der Gewinnung Freiwilliger. Die erste Veranstaltung sollte sich an Menschen im dritten Lebensalter richten. So lässt sich – wenn sich Freiwillige finden – leichter eine stabilere und homogenere (vom Interesse und Alltagsrhythmus her) Kerngruppe bilden. Besteht bereits eine Gruppe freiwilliger „PC-Helferinnen und -Helfer“, so kann der Kreis durch PC- und internetkundige jüngere Menschen, die sich freiwillig engagieren wollen, erweitert werden.

Ankommen und Kennenlernen

Nach der Begrüßung der Teilnehmenden wird der Programmablauf – der für alle gut sichtbar ausgehängt ist – kurz vorgestellt. Als Einstieg wird das Spiel Gruppenpuzzlen angeboten, es eignet sich für Gruppen, die sich schon länger kennen und von denen ein Gruppenfoto vorhanden ist.

Gruppenpuzzlen

Dauer: 10 Minuten
Material: ein Gruppenfoto, mindestens DIN A4-Größe
1 Briefumschlag je Gruppenmitglied
Schere, Karton, Kleber

Das Foto wird in so viele Puzzlestücke geschnitten, wie Teilnehmende vorhanden sind. Jedes Fototeil wird in einen Umschlag gesteckt.

Zu Beginn einer intensiven Arbeitsphase wird jedem Gruppenmitglied ein Umschlag ausgehändigt, Die Puzzleteile werden herausgenommen und auf dem Boden oder einem Tisch so zusammengelegt, dass das ursprüngliche Foto zu sehen ist. Man kann die Teile auch auf einen Karton kleben.

Neben dem Spaß, der bei diesem Spiel gewiss ist, wird vor allem deutlich, was in jeder Gruppe gilt:

Es kann nur ein erkennbares Ergebnis entstehen,
wenn sprichwörtlich jeder seinen Teil dazu beiträgt.

- Erste Einheit -

Berichte aus der Praxis: Mögliche Praxisabläufe

Dauer: 25 Minuten

In diesem Teil wird die mögliche Praxis eines PC-Heim-Service an zwei konkreten Beispielen aus dem Jülicher Modell beschrieben. Laden Sie, wenn die Möglichkeit besteht, jemanden mit Erfahrungen aus solchen Einsätzen ein. Ähnliche Angebote wie in Jülich gibt es – meist begrenzt auf die Zielgruppe der Besucherinnen und Besucher eines Senioren-Internetcafés – auch in anderen Orten in NRW.

Praxisbericht 1: Aufnahme und Koordination von Aufträgen

„Für Anfragen an den PC-Heimservice bin ich zwei Mal die Woche telefonisch im Internetcafé erreichbar. Wenn Hilfesuchende anrufen, versuche ich zunächst, das Problem genauer einzukreisen – PC-Anfänger und -Anfängerinnen sind ja oft überfordert, ein Problem genau zu schildern.

Manchmal, wenn der Fall einfach ist und die Zeit es zulässt, versuche ich, das Problem schon am Telefon zu lösen. Das ist aber eher die Ausnahme, wir machen ja bewusst keine telefonische „Hotline“, sondern helfen vor Ort. Manchmal weise ich die Anruferinnen und Anrufer auch auf die telefonische Hotline der Provider (z. B. T-Online) oder Softwarehersteller hin.

Der Auftrag wird von mir aufgenommen und nach Art des Problems und Wohngegend einem Mitglied des PC-Heimservice zugeteilt. Im Anschluss sollte ich von den Helfern immer einen Bericht erhalten, auch damit ich weiß, ob ein Auftrag erfolgreich bearbeitet wurde. Das klappt leider nicht immer. So bitte ich die Hilfesuchenden, nach Ablauf einer Woche noch mal anzurufen, falls sich bis dahin niemand gemeldet hat.“

(Eckhard Leßmann, Mitglied der Gruppe PC-Heim-Service, Senioren ins Netz, Jülich).

Neben solchen einfacheren Problemen gibt es auch kompliziertere Anfragen an einen PC-Heim-Service, die dann eher von „PC-Spezialistinnen und -Spezialisten“ in der Gruppe – möglicherweise assistiert von einem weniger erfahrenen Gruppenmitglied – bearbeitet werden. Eine solche „Aufgabenteilung“ entlastet hinsichtlich ihrer Kompetenzen verunsicherte Interessierte und Freiwillige.

Praxisbericht 2: Ein komplizierter Fall

In diesem Praxisbericht wird das Vorgehen bei einem Einsatz des PC-Heim-Service veranschaulicht.

Bevor der PC-Heim-Service zu einem **Einsatz vor Ort** geht, wird ein **Auftragzettel** mit folgenden Angaben erstellt:

- Problemdarstellung – „Probleme mit dem Internet“
- Verbindungsaufnahmen
 - Telefonische Verbindung zu Frau A. hergestellt und versucht, die sehr vage Problemdarstellung zu präzisieren.
 - Frau A. kann das Problem nicht konkret darstellen. Ihre Ausführungen sind unklar.
 - Herauszuarbeiten ist: Es handelt sich um einen ganz neuen Rechner, der als Betriebssystem Windows XP nutzt. Außerdem ist anzunehmen, dass der seinerzeit umlaufende W32.blaster.worm die Ursache des Problems sein könnte.
- Termingestaltung und Ausrüstung
 - Aus Erfahrung durch einen vorher wahrgenommenen Termin wird eine CD gefertigt, die Sicherheitspatches für betroffene MS-Betriebssysteme enthält. Hierdurch entfällt das zeitaufwendige Herunterladen des Patches, außerdem ist der PC in dieser kritischen Phase nicht erneut gefährdet.

Der **Einsatz** wird folgendermaßen vorbereitet:

- Kurzes Gespräch mit Frau A. über Zusammenhänge mit dem Kauf des Rechners. Obwohl noch in der Gewährleistung, können durch die Tätigkeit des PC-Heim-Service, wenn es sich wirklich um den Wurm (und somit um ein reines Softwareproblem) handelt, Gewährleistungsansprüche nicht verletzt werden.
- Über weitere technische Einzelheiten kann Frau A. keine Auskunft geben. Sie müssten, wenn erforderlich, über die Systemsteuerung abgefragt werden.

Die **Durchführung** sieht so aus:

- Prüfung auf Viren/Wurm
 - Vorgehen: „Start“ → „Ausführen“ → öffnen „msconfig“ → „OK“ → „Systemkonfigurationsprogramm“ zu → „Systemstart“.
 - Häkchen vor zweifelhaft erscheinenden Einträgen werden entfernt und die Programme damit für den Neustart deaktiviert. Dubiose Einträge sind „msblast.exe“, „mslaugh.exe“ und „teekids.exe“.
 - Neustart des Rechners und erneute Prüfung im Systemkonfigurationsprogramm, ob die zweifelhaften Einträge deaktiviert sind.
 - Installation des MS-Sicherheits-Patches von CD aus, um erneuten Befall bei Nutzung des Internets zu vermeiden.

- Installation Anti-Virenprogramm
 - Frau A. hat von dem Verkäufer eine 30-Tages-Testversion von „Norton AV“ erhalten. Sie wünscht eine Installation.
 - Programm installiert, konfiguriert und über das Internet aktualisiert.
 - Frau A. geraten, das Programm (oder ein anderes) zu kaufen und so dauerhaft zu installieren.

Auch die **Nachbereitung** eines Einsatzes ist wichtig:

- Informationen über das eigene AV-Programm zu den gefundenen Viren eingeholt. Diese sind dem Komplex W32.Blaster zuzuordnen.
- Das Mitführen von Downloads zur Fehlerbehebung auf CD hat sich sehr bewährt, setzt aber voraus, dass man das Problem vor dem Besuch erkennt.

Anmerkungen:

- Den Hilfesuchenden fehlen sehr häufig (wie auch in diesem konkreten Fall) Grundkenntnisse über das Betriebssystem.
- Anwendungsprogramme (z. B. Zugang zum Internet) sind hingegen oft besser bekannt.
- Weiterbildungsangebote (in Internetcafés oder VHS z. B.) für neueinsteigende Senioren sollten vermehrt auch über Grundlagen zum Betriebssystem informieren.

(Detlef Strauß, Mitglied der Gruppe PC-Heim-Service, Senioren ins Netz, Jülich)

- Zweite Einheit -

Viele Teilnehmende mit grundsätzlicher Bereitschaft, sich an einem PC-Heim-Service zu beteiligen, werden Zweifel hegen, ob ihr Wissen für solche Einsätze ausreicht.

Diese Erwartungen und Befürchtungen können durch selbstorganisierte, wechselseitige Schulungen aufgefangen werden, in denen die Beteiligten untereinander Fragen und Tipps & Tricks austauschen.

Das Prinzip der wechselseitigen Schulung durch die Teilnehmenden ist für den PC-Heimservice denkbar und wünschenswert. Wechselseitige Schulungen bieten die Möglichkeit, Trainerkompetenzen ganz praktisch zu erweitern. In der Regel sollen die PC-Pannen mit der Unterstützung des PC-Heimservice durch die Hilfesuchenden selbst behoben werden, damit sie im Wiederholungsfall ihre Kenntnisse selbst anwenden können (Hilfe zur Selbsthilfe). Das Konzept der wechselseitigen Vermittlung einfacher technischer Tipps wurde bereits in Modul 5 vorgestellt und ausprobiert.

Ideensammlung auf Zuruf: Typische PC- und Internet-Probleme**Dauer:** 15 Minuten**Material:** keines

In dieser Einheit werden die Teilnehmenden gebeten, sich an Computer-Probleme zu erinnern, die sie selbst erfahren oder beobachtet haben – und die sich möglicherweise mit Hilfe doch leicht lösen ließen.

In einer Gruppe mit PC-Nutzern wird so schnell einen Fundus an konkreten Beispielen zusammenkommen. Ziel ist, dass alle Teilnehmenden sich konkrete Bilder möglicher PC-Probleme vor Augen führen. Bei der Moderation ist darauf zu achten, dass es beim einfachen Sammeln bleibt. Problemlösungen als „Ferndiagnose“ sind oft nicht hilfreich – diese Beobachtung ist eine Grundlage für die Idee des „PC-Heim-Service“ – und würden den zeitlichen Rahmen für diese Einheit sprengen.

Wechselseitige Technik-Schulung: Fehlerquellen am Computer**Dauer:** 40 Minuten**Material:** Fehlermeldungen auf dem PC

Einfache beispielhafte Probleme an einem PC werden mit Hilfe eines Beamers demonstriert. Beispiele für solche Probleme sind:

- „Wo sind meine Programme geblieben?“ – die verschobene Taskleiste: Die Taskleiste ist zum Beispiel am rechten Fensterrand (und nicht – wie meist üblich – unten) zu finden. Eine solche Verschiebung kann Anfängern auch leicht versehentlich passieren – und lässt sich genauso leicht wieder korrigieren.
- „Ich habe gehört, ich kann mehrere E-Mails schreiben und gemeinsam versenden – stimmt das?“ – Outlook Express stellt bei jeder neu verfassten E-Mail nach dem Klick auf „Senden“ eine Online-Verbindung her und verschickt diese sofort. Abhilfe: > Extras > Optionen > Senden > Kreuz vor „Nachrichten sofort senden“ entfernen.
- „Ich vergesse manchmal, die Internet-Verbindung zu beenden“ – Automatische Trennung ist nicht aktiviert. Abhilfe: Systemsteuerung Modems > Eigenschaften > Einstellungen > Trennen nach Leerlauf von 10 Minuten.

Beispiel für wechselseitige Schulung: Webseiten offline lesen

Mit dem Microsoft Internet Explorer (ab Version 5) lassen sich auf einfache Weise Webseiten offline verfügbar machen.

Anleitung

1. „Favoriten“
2. „Zu Favoriten hinzufügen“
3. Im Dialogfenster die Markierung „Offline verfügbar machen“ ankreuzen. Standardmäßig wird jetzt diese eine Seite auf die Festplatte geladen. Es können keine internen oder externen Links weiterverfolgt werden. Das ist ähnlich wie das Speichern einer Seite über „Datei“ > „Speichern unter“.

Will man mehrere miteinander verbundene Webseiten „offline“ verfügbar machen, geht es danach so weiter:

4. „Extras“
 5. „Synchronisieren“
 6. im Dialogfeld die gewünschten Seiten markieren
 7. „Eigenschaften“
 8. Registrierte Karte „Downloaden“: hier kann festgelegt werden, ob externe Links mitgespeichert werden sollen oder nur Links, die mit der Internetadresse der markierten Internetseite beginnen. In der Regel will man externe Webseiten nicht mitspeichern, weil sich dabei die Zahl der aufzurufenden Webseiten nur schwer einschätzen lässt.
 9. Im Register „Zeitplan“ lassen sich noch Automatisierungen festlegen. Einfacher ist im Regelfall, bei Bedarf dieselbe Seite erneut zu „synchronisieren“. Dann werden nur neue oder veränderte Webinhalte gespeichert.
- Zum Abrufen muss darauf geachtet werden, dass es wirklich „offline“ geschieht. (Unter „Datei“ unten im Klappenmenü muss „Offline-Betrieb“ angehakt sein.)

Energiepause

Die liegende Acht

Ziel: Integration der rechten und linken Gehirnhälfte bzw. des rechten und linken Gesichtsfeldes erleichtert die Aufnahme und Verarbeitung von Informationen

Jeder steht oder sitzt so, dass Bewegungsraum für die Arme vorhanden ist. Je größer die Bewegungen ausgeführt werden, desto größer ist der Effekt. Begonnen wird mit der linken Hand, weil dies die rechte Gehirnhälfte sofort aktiviert. Man beginnt an der Mittellinie und fährt zunächst im Gegenuhrzeigersinn hinauf, zur linken Seite und im Kreis wieder zurück; dann – beim Mittelpunkt der Acht angelangt – fährt man im Uhrzeigersinn hinauf, zur rechten Seite und im Kreis zurück zum Start- und Mittelpunkt. Mindestens dreimal mit jeder Hand wiederholen.

Variation: Der Kopf wird so an die Schulter gelegt, als wäre er angeklebt. Der gesamte Oberkörper macht die Bewegungen der Acht mit. Die Augen schauen über die Hand hinaus in die Ferne (es macht nichts, wenn man zwei Hände sieht).

Diese Übung dient gleichzeitig der Entspannung von Augen, Nacken und Schultern.

- Dritte Einheit -

In diesem Teil erhalten die Teilnehmenden die Möglichkeit, eigene Motivationen und Vorstellungen in Hinblick auf die (mögliche) Beteiligung an einer PC-Heim-Service-Gruppe weiter zu entwickeln und zu formulieren.

Kleingruppenarbeit: Unser PC-Heimservice

Es werden kleine Gruppen mit jeweils 3 bis 5 Teilnehmenden gebildet. Die Gruppen erhalten die Aufgabe, jeweils Profil und Aufgaben eines – zunächst noch fiktiven – PC-Heim-Service zu formulieren, der ihren Motivationen und Vorstellungen entspricht. Zur Unterstützung bekommen die Gruppen Leitfragen an die Hand.

Dauer: 45 Minuten
Material: Arbeitsblätter, Stifte

Leitfragen:

„Wir sind ...“

- Was können wir anbieten? Wem könnte ich bei Problemen helfen?
- Was möchten/bräuchten wir noch an Weiterbildung?
- „Ich für mich“ – welchen Nutzen könnte die Tätigkeit für mich bringen?
- „... mit anderen für andere.“ Welche Verbindlichkeiten sind wir bereit, einzugehen ... (Zeiteinsatz, Beteiligung an Gruppentreffen? ...)
- Was sonst noch für uns wichtig ist (Kostenerstattung/Pauschalen, Versicherung, ...)

Aus den Ergebnissen der Diskussion wird eine kurze Selbstdarstellung des PC-Heim-Service erstellt.

Wir als PC-Heimservice bieten an

- Der PC-Heimservice richtet sich an folgende Zielgruppe ...
- Für diese Zielgruppen arbeiten wir nicht ...
- Wir bieten folgende Leistungen ...
- Das können wir nicht leisten ...
- Folgende Regeln sind uns wichtig ...
(Hilfe-Anfragen, Hilfevermittlung, Terminabsprachen, Kosten ...)

Aus den Ergebnissen der Diskussion wird ein gemeinsames „Angebot“ für Unterstützungssuchende entworfen.

Vorstellen der Ergebnisse im Plenum

Dauer: ca. 45 Minuten bei drei Kleingruppen
(pro Kleingruppe 5 – 10 Minuten
plus 20 Minuten für die Zusammenführung/Verabredung
eines weiteren Treffens)

In diesem Teil werden die Ergebnisse aus der Kleingruppenarbeit im Plenum (kurz) vorgestellt und zusammengeführt.

Bei (weiterem) Interesse der Teilnehmende an dem Aufbau eines PC-Heim-Service wird eine Interessentenliste für Weiterarbeit an dem Projekt „PC-Heim-Service“ angelegt und bereits jetzt ein neuer Termin verabredet – manche interessierten TeilnehmerInnen werden möglicherweise nicht bis Ende der Veranstaltung bleiben (können).

Abschlussrunde

Die Diskussion über die Projektidee und Fragen und Einschätzungen der Teilnehmenden hat bereits in den vorhergehenden Einheiten strukturiert Platz gefunden.

Machen Sie eine kurze Abschlussrunde ohne Diskussion, bei der alle Teilnehmenden, die das möchten, noch einmal Gelegenheit haben, sich zu äußern.

Um ein Abgleiten in Diskussionen zu vermeiden, bietet sich das „Redeholz“ an: Als Zeichen für den Redner wird ein Gegenstand gewählt, z. B. eine Diskette. Wer das Zeichen in der Hand hat, hat alleiniges „Rederecht“, bis er das „Wort“ weitergibt.

3-Ecken-Feedback (Anleitung siehe Modul 1)

Kurzübersicht über den Ablauf der Fortbildungsveranstaltung

Inhalt und Methode	Zielgruppe	Arbeitsmaterial	Dauer
Stehcafé 30 Min.			
Begrüßung	Plenum	Programm-Plakat	ca. 5 Min.
Spiel Gruppenpuzzlen	Plenum	Gruppenfoto, Briefumschläge, Schere, Kleber, Karton	10 Min.
Berichte aus der Praxis	Plenum	keins	30 Min.
Pause 10 Min.			
Ideensammlung auf Zuruf Typische PC-Probleme	Plenum	keins	10 Min.
Wechselseitige Schulung: Fehlerquellen beheben, Tipps	Plenum	Computer, Beamer, Fehlermeldungen am PC	40 Min.
Energiepause Die liegende Acht	Plenum	keins	10 Min.
Pause 10 Min.			
Unser PC-Heimservice	Kleingruppen	Arbeitsblätter, Stifte	60 Min.
Vorstellen der Ergebnisse	Plenum	keins	45 Min.
Abschlussrunde	Plenum	keins	10 Min.
3-Ecken-Feed-back Meine Lernerfahrungen	Plenum	3 Plakate, Stifte	20 Min.

Hinweise

Die meisten der 250 Internetcafés, die im Rahmen des Projekts „Senioren OnLine“ eingerichtet wurden, werden ehrenamtlich betreut (www.senioren-online.net/datenbank) – ebenso wie Internetcafés, die in anderen Zusammenhängen entstanden sind, etwa im Rahmen des Jülicher Modellprojekts „Senioren ins Netz“.

In der bundesweiten Aktion „Senior-Info-Mobil“, der größten bundesweiten Kampagne zur Erschließung des Internets für ältere Menschen, entstanden in den meisten Aktionsorten Gruppen älterer Menschen, die die Organisation der Informationsveranstaltungen vor Ort und die Durchführung von Schnupperkursen und begleiteten Surfangeboten freiwillig unterstützten (www.uni-ulm.de/LiLL/senior-info-mobil).

Kontakte zu bereits bestehenden PC-Heim-Service-Gruppen können über christiancarls@sol-dw.de hergestellt werden.