



zusammen digital

Internet und Smartphone leicht gemacht.
Vor Ort. Für Alle.

Ein Projekt des



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Ein Projekt des



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Elif
Binici

Thomas
Kupser

zusammen-digital@jff.de
www.zusammen-digital.de

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Was wisst ihr schon vom Projekt?

Eure Erwartungen für heute?

Schonmal jemanden beraten?

Wenn ja, wen?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

1. Grundsätzliches
2. Gemeinsam Lösungen finden
3. Grenzen der Beratung
4. Vorbereitung der Theke
5. Begrüßung
6. Die Frage verstehen
7. Ende der Beratung
8. Grenzen der Beratung

1. Grundsätzliches



Die Beratung ist:

- **kostenlos**
- **persönlich**
- **leicht verständlich**
- **alle Personen werden unterstützt**
- **ohne Anmeldung und regelmäßig**

Wie ist die Beratung
bei euch geplant?



„Und wie viel kostet diese Beratung jetzt?“

„Wir sind ein kostenloses Angebot.“



Was wollen wir
erreichen?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

- **Berührungsängste und innere Hürden werden abgebaut**
- **Spaß und Sicherheit sollte vermittelt werden**



„Ihre Bedenken sind sehr gut nachvollziehbar. Wollen wir uns das mal gemeinsam ansehen?“

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

2. Gemeinsam Lösungen finden



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1





Wie gehen wir mit
den Ratsuchenden
um?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

- **freundlich**
- **wertschätzend**
- **geduldig**
- **ruhig**

Wir nehmen die Fragen der Menschen ernst.



Was sollte
berücksichtigt
werden?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

- Eigenmotivation oder Motivation von außen*
- Fremdworte schrecken ab*
- Körperliche/Altersbedingte Einschränkungen: z.B. Sehvermögen & motorische Fähigkeiten*
- Angst etwas kaputt zu machen bzw. zusätzliche Kosten zu verursachen*
- Sorge um Datensicherheit*

Die Theken vor Ort

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Bildquelle: zusammen digital - Obernburg



Bildquelle: zusammen digital - Augsburg

Material

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



**Ihr sollt euch bei
der Beratung wohl fühlen!**



Mehrere Beratende
(min. 2) vor Ort



Ein passender Ort für
die Beratung

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Habt ihr
Bedenken?



Keine Angst...

- du musst nicht alles wissen
- du kannst dich nicht auf alle Fragen vorbereiten

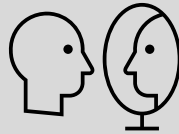
3. Grenzen der Beratung

Was macht ihr,
wenn ihr euch
nicht wohl fühlt?



- **Exit-Strategie vorbereiten**
- **Austausch mit der Koordination vor Ort bei allen Konfliktsituationen oder anderen Anforderungen**
- **Respektloses, rassistisches, sexistisches, generell diskriminierendes Verhalten wird nicht toleriert**
- **Beratungsgespräch kann abgebrochen werden**

3. Grenzen der Beratung



- Du darfst deine Meinung äußern
- Professionelle Distanz wahren
- Ruhe bewahren
- Nochmal Nachfragen wie das gemeint ist
- Keinen Gegenangriff starten
- Es kann hilfreich sein dem Gegenüber die Situation zu spiegeln
- Ziel der Beratung im Blick behalten
- Mache klar, dass die Beratung in dieser Form nicht fortgeführt werden kann, wenn das abwertende Verhalten fortgesetzt wird.

Was machst du, wenn du einer anderen Meinung bist?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

My Safe Space

Wenn die Grenze
überschritten wurde...
Was tue ich?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

4. Vorbereitung der Theke



Ist die Umgebung für
 euch und die Zielgruppe
 geeignet?



Passt die technische
 Ausstattung?



WLAN



Materialien
 einsatzbereit?

Kennenlernen

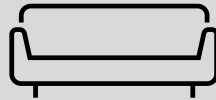
Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

5. Begrüßung

Wir sagen
HALLO.



- **erster Eindruck prägt**
- **wartenden Personen einen Sitzplatz anbieten**

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Bildquelle: midjourney isometric anime Stadtbibliothek
Jugendlicher sitzt an Beratungstheke

Übung 1

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

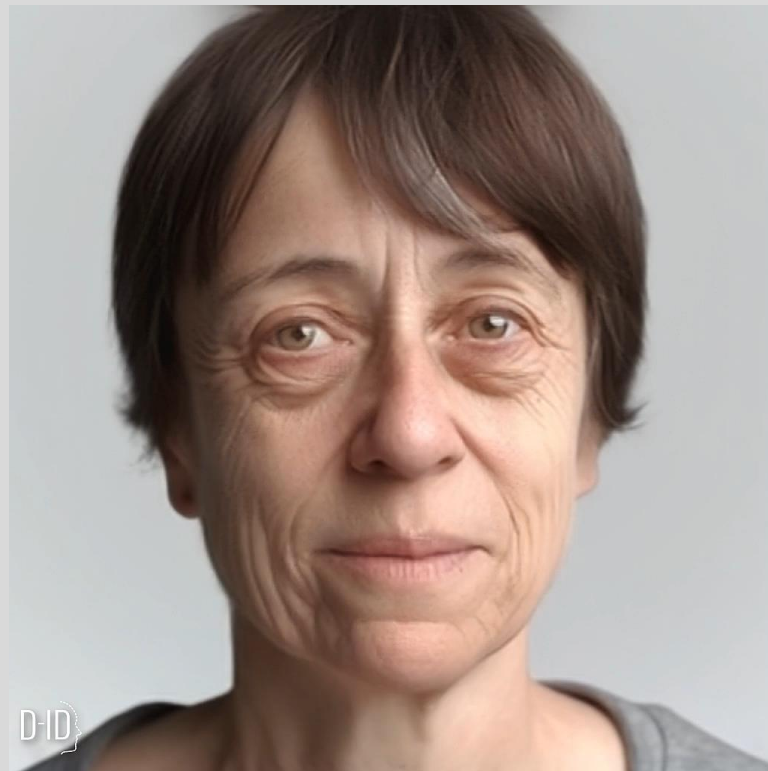
Beratungs 1mal1

Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



Übung 1

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Wie war's?

Übung 2

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Übung 2

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

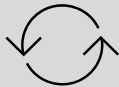
Wie war's?

6. Die Frage verstehen



- Wir müssen die Frage erstmal verstehen
- Gibt es mehrere Fragen, dann nach Dringlichkeit sortieren
- Fragestellungen einzeln behandeln

Tipp



Wiederhole die Fragestellung **in eigenen Worten** und lasse die Ratsuchenden dabei **erkennen, wenn es unterschiedliche bzw. mehrere Baustellen gibt.**

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



- **Wir sind kein reiner Technik-Support**
- **Wir sind nicht für alles zuständig**
- **Falls möglich an andere verweisen**
- **Wir unterstützen bei der Lösungsfindung**



„Wie können wir das Problem angehen, haben Sie vielleicht eine Idee?“

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



- **Nimm dir Zeit**
- **Zu lange sollte das Gespräch auch nicht sein**
- **Zu viel kann man sich auch nicht merken**
- **Sei ehrlich wenn du was nicht weißt**
- **Vielleicht hast du auch andere sinnvolle Tipps**



**Sie haben Fragen zur
Smartphone- oder
Internet-Nutzung?**

**Kostenlos beraten
lassen! Vor Ort.
Für Alle.**

Pause



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



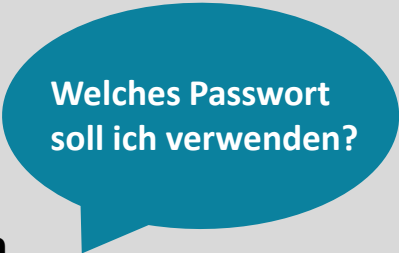
Welches Passwort
soll ich verwenden?

Welches Handy
soll ich mir kaufen?

Das kann ich mir ja
nie merken! Haben
Sie da Tipps?

Gibt es eine Logik
hinter dem Wischen,
drücken, Knöpfen?
Haben sie da Tipps?



Welches Passwort
soll ich verwenden?

- **Blick abwenden**
- **Nicht überall das gleiche Passwort verwenden**
- **Nicht zu einfach (mind. 8-10 Zeichen)**
- **Einfache Zahlen- und Buchstabenreihen vermeiden***
- **Verschiedene Zeichenarten verwenden***
- **Nicht das Geburtsdatum oder Namen von z.B. Haustieren oder Angehörigen verwenden***
- **Tipp könnte sein:**

Beispielsatz: Jede Woche spiele ich 3 Mal Tennis.

Das daraus folgende Passwort könnte lauten: JWsi3MT.



Welches Handy
soll ich mir kaufen?

**Wir geben aktiv keine direkten
Kaufempfehlungen.**

- **Welche Anforderungen gibt es?**
- **Welche Geräte haben die Personen
aus dem Umfeld?**



*„Ich kann Ihnen leider keinen direkten Tipp geben. Wir können aber gerne
Ihre Angebote gemeinsam ansehen.“*

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Checkliste zum Kauf eines Smartphones

Kriterium	Ja Wäre gut: x Wichtig: xx Sehr wichtig: xxx	Nein	Egal	Bemerkung
Nutzen Um ein geeignetes Handy auszuwählen, sollte man sich zunächst überlegen, welche Funktion das Gerät erfüllen soll.				
Ich will damit ausschließlich im Notfall „unterwegs“ telefonieren.				
Ich will damit „richtige“ Gespräche führen.				
Ich will SMS (kurze Textnachrichten) senden und empfangen.				
Ich will Messenger-Dienste wie WhatsApp nutzen und auch Videogespräche führen.				
Ich will mich damit orientieren können (Google Maps).				
Ich will E-Mails empfangen und schreiben.				
Ich möchte „Apps“ nutzen, z.B. - o Wettervorhersage - o Zeitung - o Bahn				

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Ich möchte Fitness-Funktionen nutzen (z.B. Schrittzähler).				
Ich möchte Spiele darauf spielen.				
Internetzugang				
Wenn Sie das Internet unterwegs nutzen möchten, brauchen Sie einen Mobilfunk-Datentarif. (Bei Mobilfunktarifen kann man zwischen Prepaidkarten und Laufzeitverträgen auswählen.) Wenn Sie das Gerät hauptsächlich zu Hause nutzen, können Sie sich einen WLAN-Router kaufen.				
Ich will unterwegs kurz ins Internet können (z.B. Google).				
Ich möchte unterwegs sehr lange ins Internet können (z.B. Streamingdienste).				
Ich möchte zu Hause auch ins Internet und habe WLAN-Anschluss.				
Ich möchte zu Hause auch ins Internet und habe <u>keinen</u> WLAN-Anschluss.				
Preis				
Das Handy sollte preislich zu den Bedürfnissen und dem Budget passen.				
Der Preis soll unter 100 € liegen.				
Der Preis soll zwischen 100 und 200€ liegen.				
Der Preis kann ab 200 € anfangen.				
Kameraqualität				
Eine gute Kamera für Fotos und Videos kann wichtig sein.				
Ich will Fotos machen und die Kameraqualität ist mir wichtig.				

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Speicherplatz				
Ausreichend interner Speicher und die Möglichkeit eine SD-Karte zu nutzen, können je nach Nutzungszweck interessant sein.				
Ich mache viele Fotos und Videos.				
Ich werde viele Apps runterladen.				
Benutzerfreundlichkeit				
Das Gerät sollte leicht zu bedienen sein und anpassbare Einstellungen bieten, wie z.B. die Änderung der Schriftgröße.				
Ich will nicht „wischen“, sondern Tasten drücken.				
Falls Sie die letzte Frage mit Ja beantwortet haben: Sind große Tasten wichtig?				
Der normale Kontrast und die normale Bildschirmgröße reichen.				
Ein extra großes Display ist erforderlich.				
Tipp: Tablets haben einen größeren Bildschirm. Wenn Sie nicht mit dem Gerät klassisch telefonieren wollen und die Größe eines Tablets für ihren Gebrauch geeignet ist, kann der Kauf eines Tablets möglicherweise sinnvoller sein.				
Das Gerät soll eine Notruftaste haben.				
Der Akku soll lange laufen.				
Ein <u>starker</u> Lautsprecher wird benötigt.				

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Die direkte Kopplung mit Hörgerät ist nötig.				
Handgefühl Vor dem Kauf sollten Sie das Gerät selbst testen, um herauszufinden, ob das Gerät angenehm in der Hand liegt, nicht zu schwer oder zu groß/klein ist und Ihren Anforderungen entspricht.				
Stabilität Widerstandsfähigkeit gegen Stürze und Kratzer ist wichtig. Displayschutzfolien und Hüllen können zusätzlichen Schutz bieten. Tipp: Die Hülle fügt zusätzliches Gewicht hinzu. Achten Sie beim Kauf daher auf das Gewicht der Hülle.				
Betriebssystem Es kann sinnvoll sein ein Betriebssystem zu wählen, das bereits von Familienmitgliedern oder Bekannten genutzt wird. So können diese besser bei Problemen helfen. Kennen sie sich z.B. gut mit Android-Geräten aus, können sie damit besser helfen als mit einem iOS-Gerät.				
Softwareupdates Regelmäßige Updates (Aktualisierungen) sorgen dafür, dass das Gerät sicher ist und weiterhin funktioniert. Bei älteren Modellen sollte man nachfragen, ob noch Updates verfügbar sind, da dies nicht immer der Fall ist.				

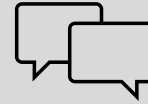
Das kann ich mir ja
nie merken! Haben
Sie da Tipps?

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



- **Einzelne Schritte aufschreiben lassen** (auch Symbole malen)
- **Vielleicht helfen Screenshots und Screenrecording**
- **In eigenen Worten Abläufe erklären lassen**

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



7. Ende der Beratung

Wir sagen
ADE.



- Zusammenfassen, was geschafft wurde
- „Konnte die Frage beantwortet werden?“
- Einladen zum nächsten Mal
- Ausfüllen des Umfragetools

Tipp



Falls es mal mit dem ADE-Sagen nicht so gut klappt,
kann man auch aufstehen und die Person Richtung
Tür begleiten

Umfrage tool



Umfrage zum Beratungsgespräch

Kommune

Kommune wählen

Datum des Gesprächs

03.06.2024



Dauer des Gesprächs (in Minuten)

Geschlecht der zu beratenden Person

Geschlecht wählen

Alter der zu beratenden Person

Alter wählen

Themen

Themen wähl

Um welches Gerät ging es?

Smartphone (Android)

Wie ist die zu beratende Person auf zusammen digital aufmerksam geworden?

Medium wählen



zusammen-digital.cloud/neue-umfrage

Umfragetool

21

insgesamt

Geschlechterverteilung

Männlich: 4
Weiblich: 17
Divers: 0

Altersverteilung

10 – 19 Jahre: 0
20 – 29 Jahre: 0
30 – 39 Jahre: 0
40 – 49 Jahre: 0
50 – 59 Jahre: 3
60 – 69 Jahre: 4
70 – 79 Jahre: 11
80 – 89 Jahre: 3
90 – 99 Jahre: 0
100 – 109 Jahre: 0

Dauer (Median)

30 Minuten

Top 10 Tage

30.07.2024: 4
23.07.2024: 4
17.07.2024: 4
20.08.2024: 3
16.07.2024: 2
07.08.2024: 1
31.07.2024: 1
24.07.2024: 1
11.07.2024: 1

Top 10 Fragen

Foto-Galerie: 5
Unterschied WLAN/mobile
Daten: 4
App-Installation: 3
E-Mail: 3
Apps deinstallieren: 2
Accounts anlegen (E-Mail,
WhatsApp): 2
Smartphone-Speicher
aufräumen: 2

Geräte

Smartphone (Android): 14
Tablet: 3
Smartphone (Apple): 3
Laptop: 1

Empfehlungen

Flyer: 6
Zeitung/Gemeindeblatt: 5
Persönliche Empfehlung: 5
Von einer Bekannten
gehört / erzählt
bekommen: 4
Internet: 1

Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales




**zusammen
digital**

Internet und Smartphone leicht gemacht.
Vor Ort. Für Alle.

2023/24

erhält diese **Urkunde** zur Anerkennung des vorbildlichen
Einsatzes und der einfühlsamen Beratung von Menschen,
die Unterstützung in der digitalen Welt benötigen.


Dr. Fabian Mehring
Bayerischer Staatsminister
für Digitales


Kathrin Demmler
Direktorin JFF - Institut für
Medienpädagogik

Das Projekt zusammen digital ermöglicht 30 Kommunen im Freistaat, Theken zur
Unterstützung von Menschen in der digitalen Welt einzurichten. An den Beratungstheken
werden seit 2023 Personen mit keinen oder nur geringen Digitalkenntnissen unterstützt,
ihre Fragen zu Internet, Smartphone oder Tablet zu klären.

Ein Projekt des  Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium
für Digitales 



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1



Kennenlernen

Grundsätzliches

Grenzen der Beratung

Beratungs 1mal1

VL RFLG B DR BRTNG

VIEL ERFOLG BEI DER BERATUNG

Ein Projekt des Gefördert durch



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales





zusammen digital

Internet und Smartphone leicht gemacht.
Vor Ort. Für Alle.

Ein Projekt des



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales

