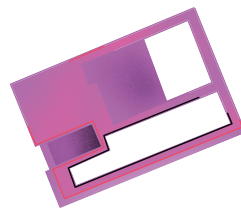


Stationenlernen: Technischer Support



digitale jugend arbeit

@Trainer:innen · Moderationsbriefing · 5.1

Ziel der Aufgabe ist es, den Teilnehmer:innen strategische Herangehensweisen und eine Auflistung an Lösungen für technische Probleme an die Hand zu geben.

Ablauf

Die Aufgabe ist als Stationenlernen angedacht, welches die Teilnehmer:innen in selbst gewählter Reihenfolge und Bearbeitungszeit in Kleingruppen mit 2-4 Personen absolvieren können.

Die Stationen 1-4 werden vorbereitet, indem die Arbeitsmaterialien 1-4 ausgedruckt und ausgelegt werden. Zu jeder Station muss außerdem ein sogenanntes Forumsboard aufgestellt werden, auf der die Teilnehmer:innen entweder die Aufgaben an der Station beantworten oder weiterführende Fragen stellen können. Das kann entweder eine Metaplanwand sein oder auch ein ausliegendes Flipchart. Der Name ist an die, häufig zur Beantwortung von Technikfragen genutzten, Internetforen angelehnt.

Zusätzlich müssen folgende individuelle Vorbereitungen für jede Station getroffen werden:

Station 1:

Trainingsmaterial 1 mit einer Auflistung an Beispielen technischer Probleme muss ausgedruckt und die einzelnen Problemschnipsel ausgeschnitten werden. Danach sollen diese Schnipsel zum Ziehen in einen Lostopf gepackt werden.

Station 2:

Das Problem-Puzzle (Trainingsmaterial 2) sollte möglichst groß ausgedruckt und in 8 Teile geschnitten werden. Auf der Rückseite der Puzzleteile soll zur Kontrolle nach dem puzzeln die entsprechende Zahl der Teile (1-8) geschrieben werden.

Die 6 Technikprobleme, die unter dem Problempuzzle stehen, sollen auf das Forumsboard vorgeschrieben werden.

Station 3:

Trainingsmaterial 3 mit einer Auflistung an Strategien zum Lösen technischer Probleme muss ausgedruckt und die einzelnen Strategie-Schnipsel ausgeschnitten werden. Danach sollen diese Schnipsel zum Ziehen in einen Lostopf gepackt werden.

Station 4:

Auf dem Forumsboard soll gestalterisch eine Art Internetforum entstehen. Am Anfang steht die Frage von Saime (zu finden in Arbeitsmaterial 4) und die Teilnehmer:innen schreiben darunter ihre Antworten.

Optional kann hier ein mobiles Gerät aufgestellt werden, auf dem das Video des *Angry German Kid* bereits geöffnet und abspielbereit ist. Falls kein Internet verfügbar ist, sollte das Video vorher heruntergeladen werden.

Kompetenzbereich

Problemfindung &
Lösungsentwicklung

Kompetenz

Verstehen und Lösen
technischer Probleme

Stufe

Einstieg

Methode

Stationenlernen

Ausstattung

Bildungsmaterialien +
Ausgedruckte Arbeits-
materialien

Dauer

90 Minuten



Hier geht es zur zentralen
Downloadseite der Materialien:
>>bit.ly/dja-material<<



Hier geht es zur zentralen
Downloadseite der Materialien:
»bit.ly/dja-material«

Hinweis zur Moderation

- Station 3 ist methodisch auf das Gesellschaftsspiel *Tabu* bzw. *Activity* angelehnt. Die entsprechenden Regeln werden auf dem Arbeitsmaterial 3 zwar kurz angerissen, dennoch ist es sinnvoll, diese vorher für alle abzuklären.

Stationsübersicht mit Lernzielen & Hinweisen zur Vorbereitung

Intuitivste Idee zuerst:

Die Teilnehmer:innen ziehen ein technisches Problem und müssen die intuitivste Idee, welche ihnen zuerst einfällt, notieren. Dabei lernen sie, dass einfache und simple Ideen oft zu einer Lösung führen können. Nebenbei bekommen sie Raum für ihre persönlichen Technikpannen-Anekdoten.

Problem-Puzzle:

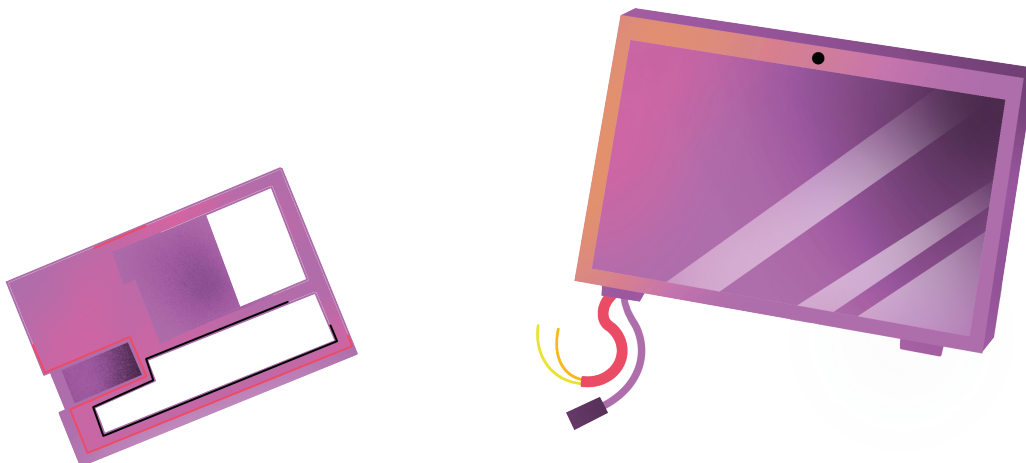
Die Teilnehmer:innen bringen ein generisches Problemlösungsmodell in die richtige Reihenfolge und wenden dies danach praktisch an. Dadurch wird ihnen eine generische aber hilfreiche Vorgehensweise an ein (technisches) Problem mit an die Hand gegeben.

Strategie-Activity:

Die Teilnehmer:innen spielen *Tabu*, indem sie nacheinander Strategien zum Lösen technischer Probleme ziehen und dabei versuchen, diese den anderen zu beschreiben. Dabei bekommen sie häufig angewandte klassische Vorgehensweisen mit an die Hand gegeben und setzen sich durch spielerische Herangehensweise mit deren Bedeutung auseinander.

Wo ist der ESC-Knopf:

Die Teilnehmer:innen schauen einen altbekannten Internethit, der das Gefühl beim Technikversagen adäquat und humorvoll porträtiert. Danach tragen sie gemeinsam einen Katalog von Aktivitäten zusammen, die gegen schlechte Laune aufgrund von Technikproblemen helfen.





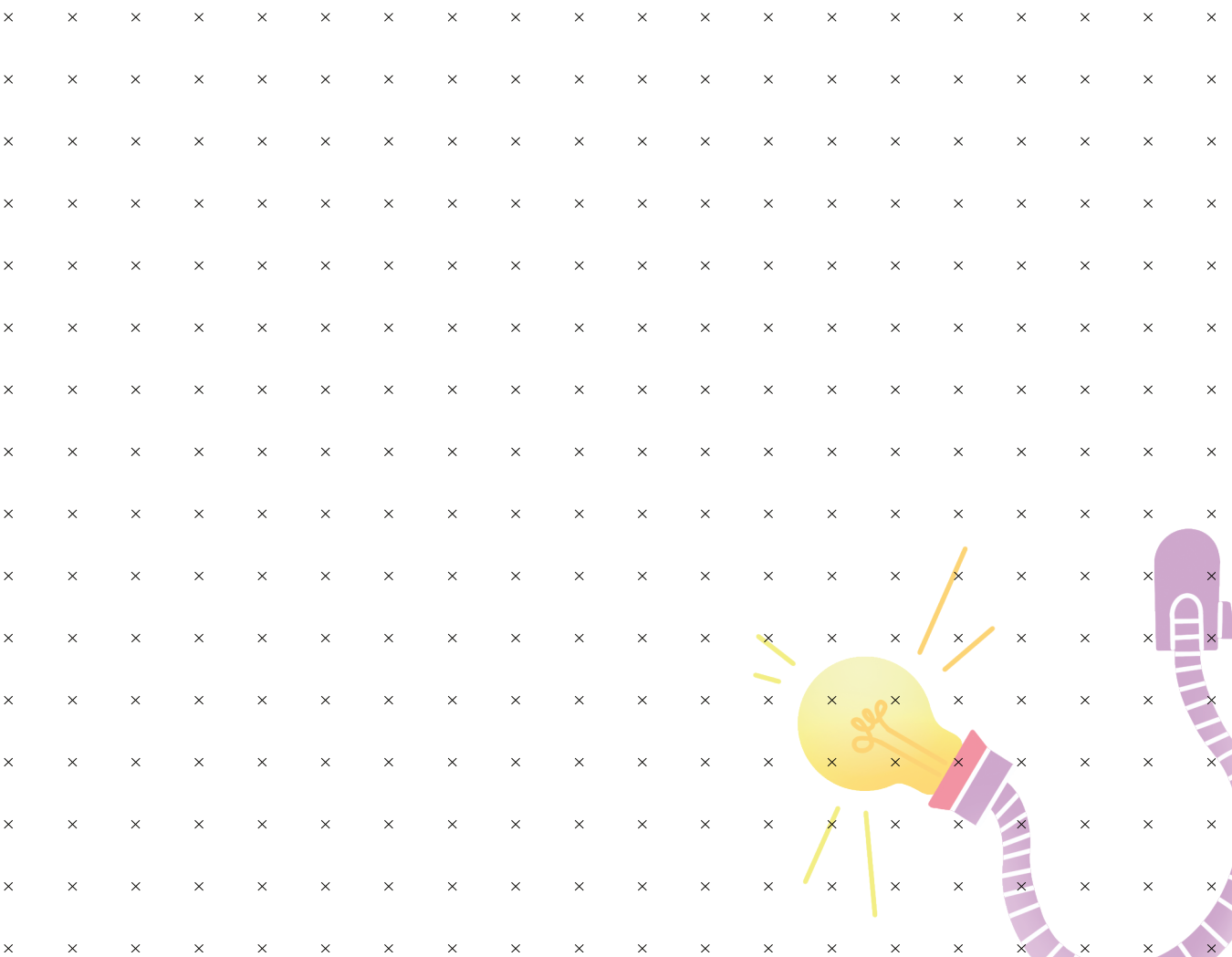
Station 1: Intuitivste Idee zuerst

Das Internet ist langsam: Für ein noch so stupides und altbekanntes Problem wie dieses kann es eine schier endlose Zahl an Strategien zur Behebung des Problems geben. Häufig ist die Lösung allerdings sehr simpler Natur und das Fixieren eines wackligen Kabels im Router schafft dann Abhilfe. Manchmal sind es also die einfachen, „dummen“ Ideen, die eine technische Störung aus der Welt schaffen – und genau um solche Einfälle soll es an dieser Station gehen.

- 1) Vor euch findet ihr einen Lostopf mit Beispielen technischer Probleme. Zieht einen Zettel und lest das Problem laut vor.
- 2) Reihum sagt jede:r von euch, die erste „dümmste“ Idee, die euch einfällt.
- 3) Danach amüsiert ihr euch kräftig über eure Einfälle und haltet die lustigsten davon auf dem Forumsboard der Station fest.

Lasst zwischendurch Zeit und Raum für kleine Technikanekdoten von euch und notiert diese auch gerne auf dem Forumsboard. Je nach Lust, Laune, Kreativität, Zeit und in Abhängigkeit davon, wie viele Clowns ihr zum Frühstück hattet, könnt ihr das nächste Problem ziehen und weitere Ideen oder Geschichten aufschreiben.

Bevor ihr zur nächsten Station geht, solltet ihr die Problemschnipsel wieder in den Lostopf stecken.



Station 2: Problem-Puzzle

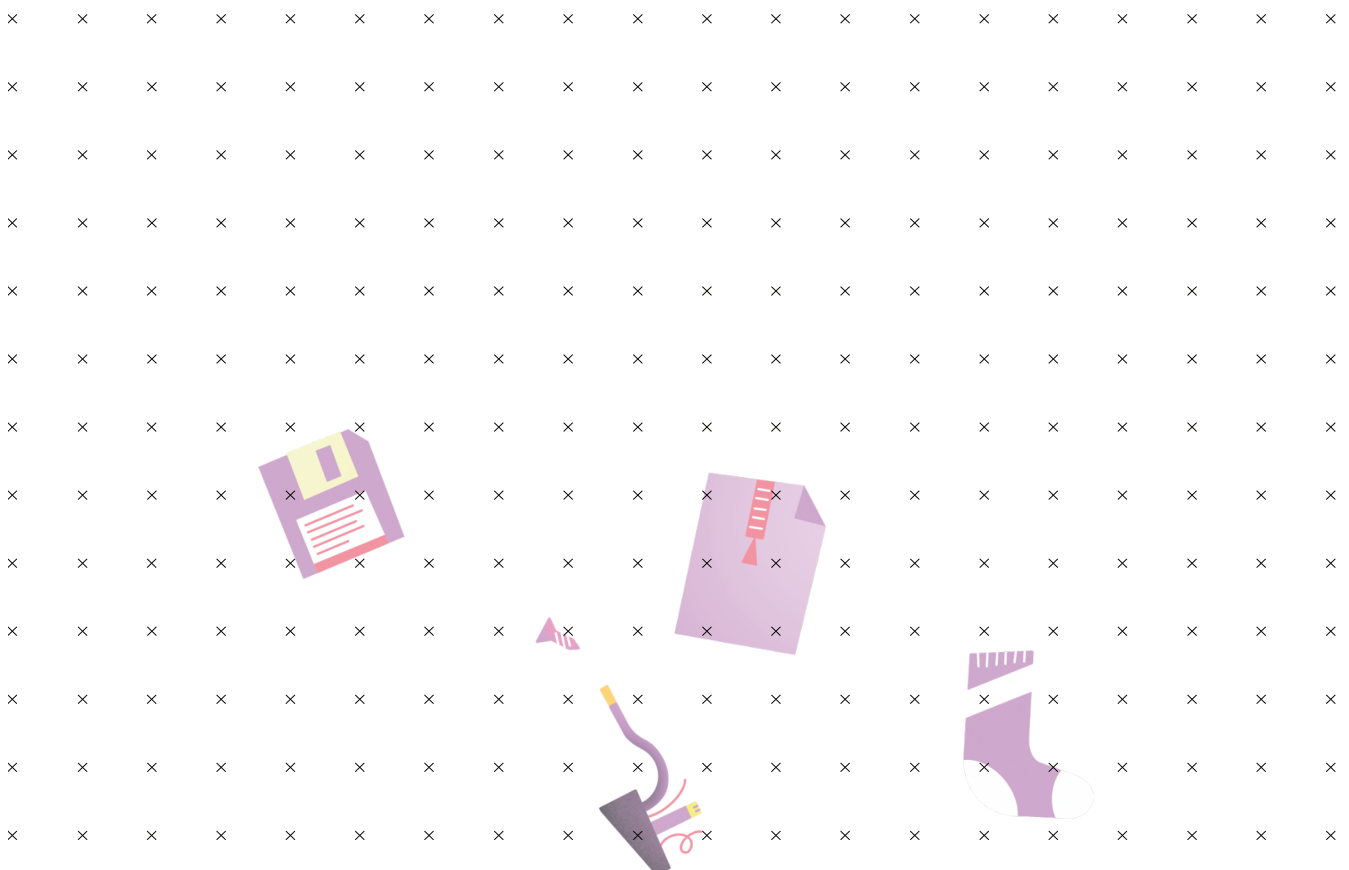
Probleme löst man nicht erst, seit es das Internet gibt. Die Frage, wie ich Problem am besten angehe, um die passendste Lösung herauszubekommen, ist eine ganz grundsätzliche und wird von uns unbewusst im Alltag wiederkehrend angewandt. Und wie für alle unbewussten und wiederkehrenden Prozesse, die sich im Gehirn abspielen, haben sich Menschen hingesezt und ein paar Modelle entwickelt. Um eines davon soll es an dieser Station gehen.

Vor euch findet ihr ein Kreuzpuzzle, das einen (beispielhaften und) 8-teiligen Problemlösungsprozess darstellt. Dieses ist von der Webseite schrödergruppe.de übernommen und soll keineswegs Anspruch auf eine vollständige und universelle Anwendung erheben.

- 1) Bringt diese Puzzleteile in die richtige, für euch sinnvollste Reihenfolge.
- 2) Überprüft anhand der Zahlen auf der Rückseite der Puzzleteile ob ihr richtig liegt.
- 3) Danach werft ihr einen Blick auf das Forumsboard und sucht euch eins der folgenden Beispielprobleme aus. Formuliert darunter eine Forenantwort, die eine Lösung für das jeweilige Problem vorschlägt – orientiert euch dabei am Problemlösungsmodell.

- Das Internet funktioniert nicht
- Der angeschlossene externe Monitor zeigt nichts an
- Das Dokument ist nicht lesbar
- Die Bluetooth-Maus wird nicht erkannt
- Die Webseite erkennt meine Zugangsdaten nicht
- Der Drucker druckt nicht

Vergesst am Ende nicht, die Puzzleteile wieder mit dem Text nach oben zu drehen und sie ein wenig durchzumischen.





Vorbereitung für Station 1

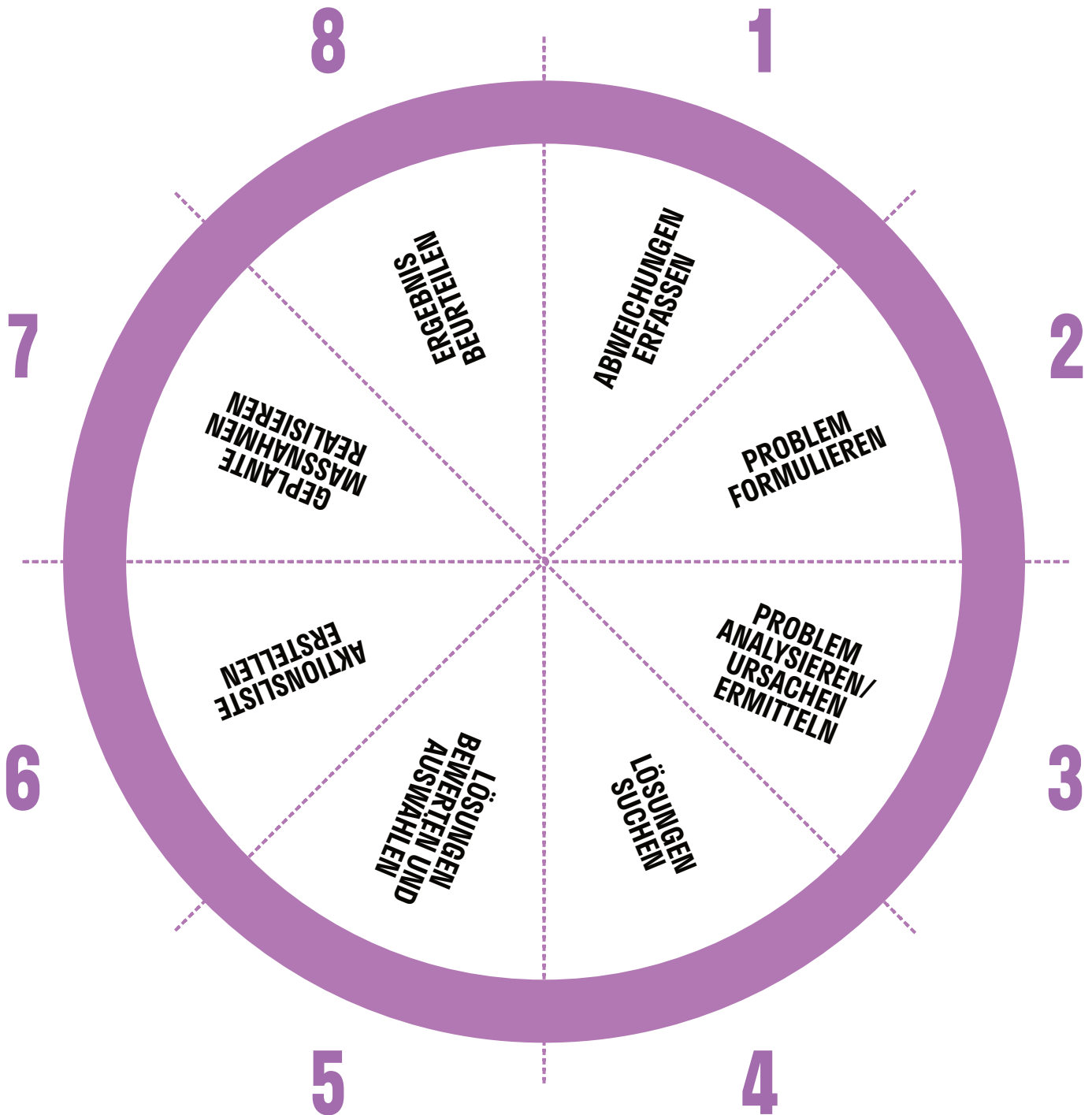
Im Folgenden findet ihr eine Auflistung bekannter technischer Probleme. Diese sollen ausgeschnitten und in einen Lostopf geworfen werden, sodass die Teilnehmer:innen an Station 1 jeweils eins ziehen können. Falls ihr den Teilnehmer:innen die Unterscheidung zwischen Hardware und Software mitgeben wollt, markiert die Lose entsprechend (zum Beispiel mit einem H und einem S). Ergänzt diese Liste gern auch um weitere bekannte Probleme, die euch einfallen.

Hardware	Software
Das mobile Gerät lädt nicht mehr auf	Der Rechner findet den Drucker nicht
Computer geht nicht an	Das Softwareupdate hängt
Internet geht nicht mehr	Der Speicherplatz ist voll
Drucker druckt nicht mehr	Das Backup eines Dokuments ist nicht auffindbar
Die Datei ist nicht auffindbar	Der Rechner hat sich aufgehängt
Der Bildschirm ist schwarz	Der Rechner wurde gehackt
Der Computer stürzt ständig ab	Das Smartphone wird immer langsamer
Die Handy-Kamera funktioniert nicht mehr	Der Browser ist abgestürzt und die Tabs sind weg
Die Bluetooth Verbindung geht nicht mehr	Das Passwort ist falsch (oder wurde 10 x falsch eingegeben)
Der Bildschirm dreht sich nicht	

Vorbereitung für Station 2

Dieses Kreispuzzle muss ausgeschnitten und ein wenig durchmischt auf der Station 2 verteilt werden. Außerdem sollten auf der Rückseite der Puzzleteile die jeweiligen Zahlen stehen, damit die Teilnehmer:innen kontrollieren können, ob sie richtig gepuzzelt haben.

Die korrekte Reihenfolge lautet: 1. Abweichungen erfassen, 2. Problem formulieren, 3. Problem analysieren/Ursachen ermitteln, 4. Lösungen suchen, 5. Lösungen bewerten und Auswählen, 6. Aktionsliste erstellen, 7. Geplante Maßnahmen realisieren, 8. Ergebnis beurteilen





Vorbereitung für Station 3

Im Folgenden sind bekannte Strategien zum Lösen technischer Probleme aufgelistet. Diese sollen ausgeschnitten und in einen Lostopf geworfen werden, sodass die Teilnehmer:innen an Station 3 jeweils eins ziehen können. Die folgende Liste erhebt weder Anspruch auf Vollständigkeit noch garantiert sie die endgültige Lösung eines technischen Problems. Falls ihr den Teilnehmer:innen die Unterscheidung zwischen Hardware und Software mitgeben wollt, markiert die Lose entsprechend (zum Beispiel mit einem H und einem S). Ergänzt diese Liste gern auch um weitere Lösungen, die euch einfallen.

Hardware

Sitz & Funktionalität der Kabel überprüfen	Schwachstelle identifizieren
Sitz & Funktionalität der Anschlüsse überprüfen	Außen- & Innentemperatur überprüfen
Akkustand aller akkubetriebenen Geräte überprüfen	Gerät abkühlen lassen
Neustart des Geräts	Einzelteile austauschen
Gerät auf Standardeinstellungen zurücksetzen	Anschlussstellen reinigen
Gerät zurücksetzen	Laptop beim Hersteller einschicken
Kabel austauschen	

Software

Zwangsbeenden des Programms	VPN deaktivieren
Neustarten	Internetverbindung
bis auf die Anwendung alle weiteren Programme schließen	Hersteller anschreiben
beanspruchte Rechenleistung überprüfen	Antivirenskan durchföhren
Fehlermeldungen Internet suchen	Papierkorb leeren
technische Daten auslesen	Harddrive leeren
Alternativprogramm testen	Cookies und Internetdaten löschen
Kompatibilität überprüfen	Status der Hosting-Server checken
nach Updates suchen	Konfiguration im BIOS-Setup ändern
Firewall deaktivieren	Speicherplatz freigeben