



DigitaleHilfe

Bürgerforum Altenpflege

Medienzentrum München des JFF

19.11.2024

Über uns



Benedikt Aigner

JFF – Institut für Medienpädagogik
Projektleitung
Medienpädagogischer Referent



Inhalte

- Das Projekt
 - Orte & Öffnungszeiten
 - Digitale Hilfe in Zahlen
- Weitere Projekte
 - Thementage
 - Digitalmobil Neuperlach
- Netzwerk



Ausgangssituation

Ausgangssituation:

- Viele verschiedenste Angebote (Freizeit, Kultur, Sport, etc.) sind ausschließlich über das Internet zugänglich
- Hoher Bedarf an Unterstützung bei digitalen Fragen

➡ Gefahr der digitalen Spaltung & Ausschluss von vielen Menschen

Ausgangssituation

- ➔ Digitale Hilfe wurde ins Leben gerufen, um interessierten Menschen, die im Umgang mit Geräten und dem Internet noch ungeübt sind, Zugänge zu digitalen Angeboten und Inhalten zu bieten.
- Gesellschaftliche und kulturelle Teilhabe durch Digitale Teilhabe
 - Selbstbestimmtes Leben



Ausgangssituation

Digitale Hilfe: Start 2020 - Kooperation zwischen:

KulturRaum München e.V.

- Gemeinnütziger Verein, der sich für kulturelle Teilhabe einsetzt
- Ca. 150 ehrenamtliche Helfer*innen
- Vermittelt kostenfreie Eintrittskarten für vielfältige Kulturveranstaltungen an Menschen mit geringem Einkommen

Ausgangssituation



Pixel (Medienzentrum München des JFF – Institut für Medienpädagogik)

- der Raum für Medien, Kultur und Partizipation
- wird im Auftrag des Münchner Netzwerks Medienkompetenz Interaktiv durch das MZM betrieben
- offen für alle Generationen nutzbar





Digitale Hilfe am Telefon

- Kostenlose telefonische Unterstützung und Beratung
- **24/7 Telefonanlage**
- Schnellstmöglicher Rückruf wenn eine Nachricht auf dem AB hinterlassen wird

Digitale Hilfe an der Theke

- Kostenlose Beratungsstelle
- Ohne Termine
- Gut erreichbar und Barrierefrei



Digitale Hilfe an der Theke - Orte & Öffnungszeiten

PIXEL

Rosenheimerstraße 5

Jeden Dienstag
12:00 - 18:00



Z'SAM

Zentrum für
Ehrenamt

Theresienstraße 63

Jeden Freitag
10:00 - 16:00



ASZ-Westend

Tulbeckstr. 31

Jeden 2. Mittwoch (nach Anmeldung)
14:00 - 16:15



Ablauf der Beratung

- Besuch einer unserer Standorte, ohne Termin & kostenfrei
- Ggf. kurze Wartezeit
- Individuelle Beratung 1:1, mehrere Berater:innen vor Ort
- Ca. 45 min Pro Beratung
- mehrere Besuche ohne Probleme möglich



Ablauf der Beratung

- Beratung zu:
 - Einstieg in die digitale Welt: Was brauche ich? Was nicht?
 - Anwendungsfragen für Computer, Smartphone und Tablet
 - Einrichten von neuen Geräten, Einstellung älterer Geräte
 - Weitere Angebote in München
- Vielfältiges Sprachangebot: Englisch, Dari, Farsi, Türkisch, Russisch, Spanisch, Armenisch, Rumänisch
- Offene Bereitstellung von Testgeräten:
 - Smartphones & Tablets
 - offenes W-LAN



Was wir nicht leisten

- Hausbesuche
- Hardware-Probleme (Kaputte Tastatur, Bildschirm, Wasserschaden, etc.)
- Rechtsberatung



Digitale Hilfe in Zahlen

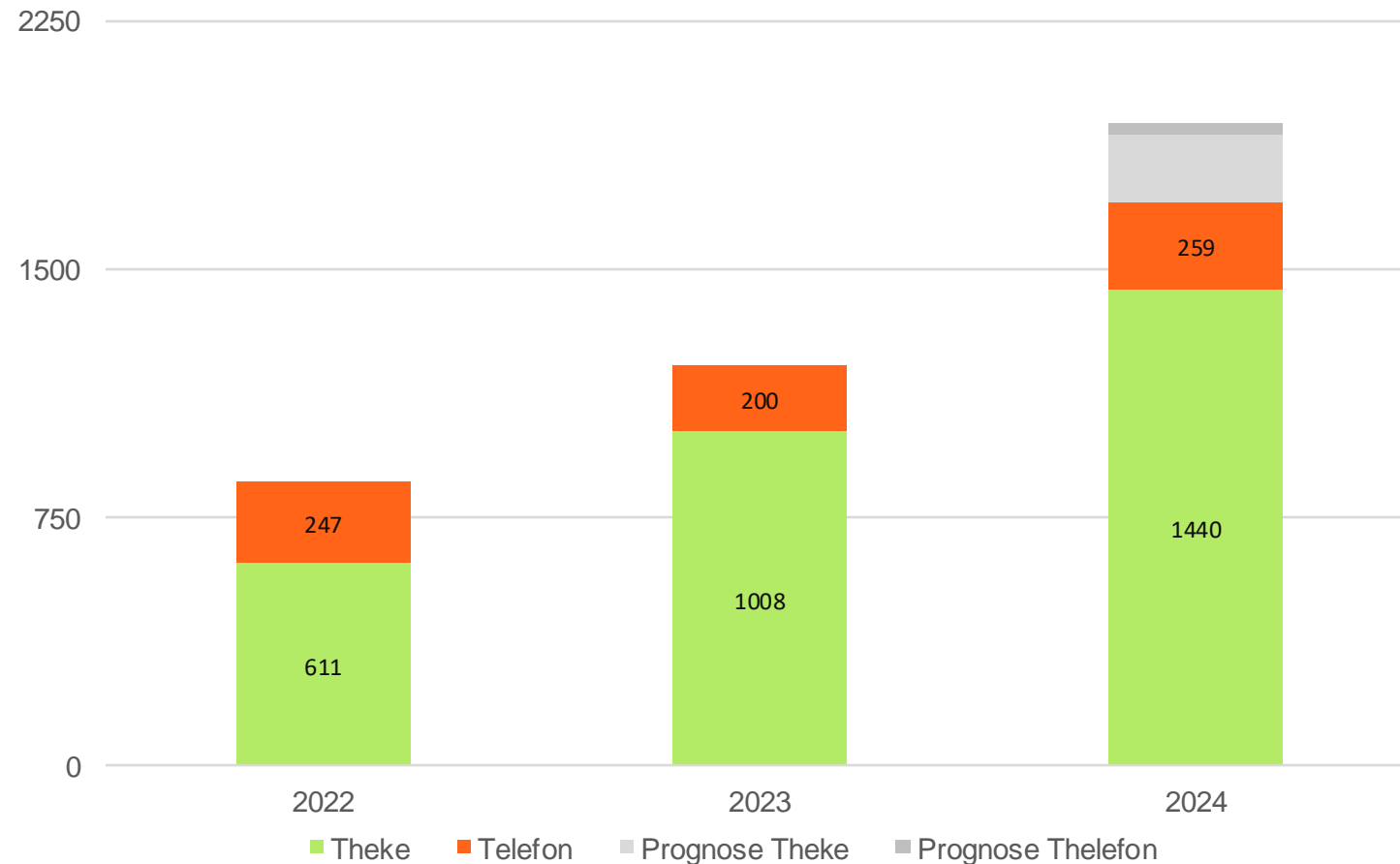
2022

611* an der Theke
247* am Telefon



2024

1440* an der Theke
259* am Telefon



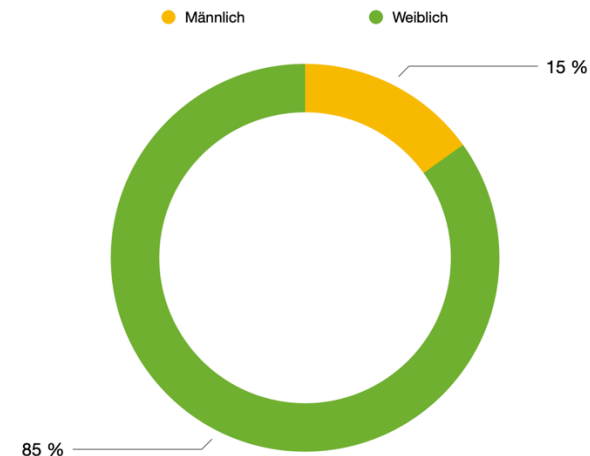
* Anzahl an Beratungen



Digitale Hilfe in Zahlen - Theke

Durchschnittliche Besuche pro Person

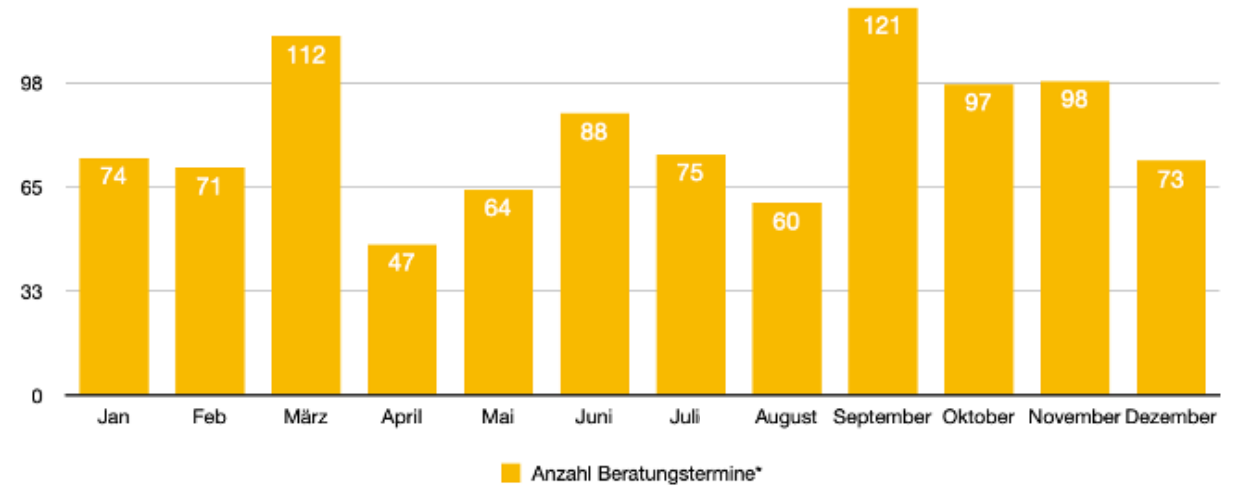
≈ 2.61



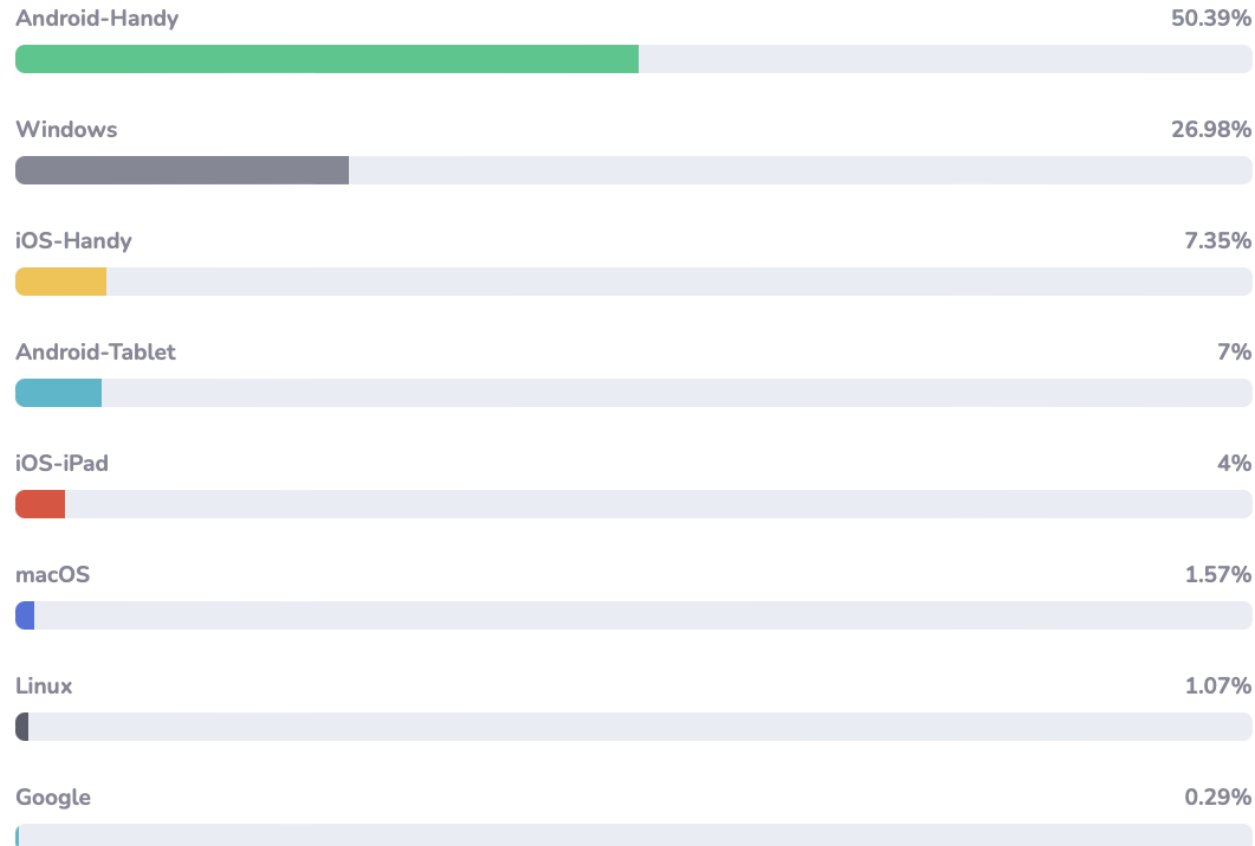
Insgesamt 980 Besucher*innen

Durchschnittliche Beratungsdauer

≈ 43min



Digitale Hilfe in Zahlen



Betriebssysteme 2024

1. Android

2. Windows PC

3. iPhone



Themen bei der Beratung

- Bedienung von Geräten
- Kommunikation und Nachrichten
- Konto und Passwörter (GMX, Google)
- App-spezifische Anfragen (WhatsApp, Google, DB, QR-Code)
- Hardware Probleme wie Drucker & Scanner oder TV
- Datenverwaltung, Sicherung und Synchronisierung
- Datenschutz und Sicherheit
- Technische Beratung und Kaufempfehlungen (Geräte, Verträge)



Team



Benedikt, Leitung



Maria, Konzept & Beratung



Aida, Konzept & Netzwerk



Weitere Angebote: Thementage

- Gezielte Abende mit Fokusthemen & praktischer Anwendung, z.B.
 - z.B. Passwortsicherheit
 - Künstliche Intelligenz
 - Virtuelle Realität
 - Datensicherung
- Kostenlose Teilnahme mit Anmeldung (mit Getränken & Snacks)



Weitere Angebote: Digitalmobil

- Digitale Beratung im öffentlichen Raum in Neuperlach
- Anbindung an „Digitale Hilfe“
- bereits abgeschlossen
- Zeitraum: 11. September – 26. Oktober (7 Wochen)
- Öffnungszeiten 12:00-16:00 Uhr
- Berater*innen vor Ort: 2



E-Mail - Newsletter

- Informationen zu Angeboten der Digitalen Hilfe
 - Beratungsangebote
 - Thementage
 - Vorträge
- Ca. alle 2 Monate
- Anmeldung hier vor Ort & auf

www.digitalehilfe-muc.de/newsletter



Vielen Dank!



089 21528594



kontakt@digitalehilfe-muc.de

Benedikt.aigner@jff.de

Bei Interesse an Newsletter gerne melden!