

Moderne Kommunikations-Technik beherrschen

Veröffentlicht am 6 Februar 2019 von Verena Arnold

Die Technik entwickelt sich in unserer Zeit in einem Tempo, dass es gar nicht so einfach ist, Schritt zu halten. Gerade ältere Menschen und solche, die wenig Bezug zu technischen Geräten haben, brauchen etwas Unterstützung, wenn es zum Beispiel darum geht, die Funktionen ihres neuen Mobiltelefons kennen zu lernen. Auch wer schon ein Mobiltelefon der ersten Generationen hatte, kann mit einem Smartphone im ersten Moment überfordert sein. Damit wurde ein neuer Dienstleistungs-Sektor notwendig. Es brauchte IT-Spezialisten, die nicht die Netzwerke von Unternehmen betreuen, sondern Privatkunden im Umgang mit PC und Smartphone unterstützen.

Wir haben darüber mit dem 27-jährigen Matthias Gröll gesprochen, der genau diesen Service als nebenberuflich selbstständiger Dienstleister anbietet. 1991 in Mödling geboren, hat er die 5-jährige HTL-Ausbildung, Fachrichtung Mechatronik, abgeschlossen und dann seinen Zivildienst beim Roten Kreuz absolviert. Seit 2011 war er zuerst als Software-Entwickler und ist aktuell als Berater in einem internationalen Unternehmen in Niederösterreich im Bereich IT/ Organisationsentwicklung tätig. Berufsbegleitend hat er an der Fachhochschule Technikum Wien den Bachelor Studiengang Wirtschaftsinformatik abgeschlossen und das Master Studium Business Process Engineering & Management an der Fachhochschule Burgenland absolviert.

Bei seiner ehrenamtlichen Tätigkeit als Rettungssanitäter lernte er Probleme, die einige Menschen mit den modernen Kommunikationsmitteln haben, kennen. Als seine Großmutter, die zuvor noch keinen Bezug zum Internet hatte, zu ihrem 80. Geburtstag ein Smartphone bekam, half er ihr, ihr Gerät altersgerecht einzurichten. Es gelang ihm in erstaunlich kurzer Zeit, ihr nachhaltig zu erklären, wie man damit umgeht. Schon am ersten Tag konnte sie Nachrichten und Bilder mit ihren Enkeln und Freunden über WhatsApp austauschen. Erfahrungen wie diese treiben Matthias Gröll an, Menschen, die nicht mit dem Internet und Smartphone aufgewachsen sind, bei den ersten Schritten und darüber hinaus zu unterstützen. Und so hat er sich im September 2017 nebenberuflich als Smartphone- und Computer-Berater selbstständig gemacht und betreut seitdem seine Kunden persönlich vor Ort und, sofern möglich, teilweise auch per Fernwartung.



Matthias Gröll ist Smartphone-Berater

Matthias, was war das erste Mobilgerät, das du gekauft oder als Geschenk bekommen hast? Brauchtest du auch Hilfe bei der Einrichtung bzw. Bedienung davon?

Das erste Handy habe ich in der Volksschule bekommen – noch mit ausziehbarer Antenne und einem Kontaktspeicher für maximal 20 Kontakte. Bald darauf bekam ich das berühmte Nokia 3310, welches zwar noch keinen Farbbildschirm, aber dafür schon Spiele und einen Klingeltoneditor hatte. Meine Geräte habe ich mir immer selbst eingerichtet.

Was ist deiner Erfahrung nach am schwierigsten für ältere Leute bei Smartphones und anderen Mobilgeräten? Wie genau hilfst du diesen Leuten damit?

Smartphone Einsteiger begeben sich in eine für sie völlig neue Welt aus Internet, Touchscreen und unbekanntem, oft englischen Begrifflichkeiten. Wenn das Smartphone beim ersten Mal Einschalten sagt „Google Konto“ einrichten, tauchen Fragen auf: „Was ist Google?“, „Was ist ein Konto in diesem Kontext?“ und „Wofür brauch ich das?“.

Ich unterstütze bei der Einrichtung, indem ich diese gemeinsam mit meinen Kunden durchführe und versuche, diese Fragen verständlich, mit Analogien aus der analogen Welt, zu beantworten.



Matthias unterstützt Smartphone-Einsteiger bei der Einrichtung ihres Handys

Als Ingenieur hast du sehr fortgeschrittene Erfahrung mit vielen Elektrogeräten. Wie kannst du Kunden, die wenig oder gar keine Erfahrung mit Mobilgeräten oder dem Internet haben, dieses Wissen beibringen?

Da ich innerhalb der Familie (für die Großeltern, aber auch die Eltern und Geschwister) immer der erste Anlaufpunkt für Fragen in Bezug auf Technik war und bin, habe ich viel Erfahrung damit, mein Wissen geduldig und verständlich zu transportieren. Natürlich habe ich auch in dem Jahr, in dem ich selbstständig bin, durch meine Kunden schon viel dazugelernt.

Wichtig ist, nicht den Anspruch zu haben, „alles“ auf einmal zu erklären, sondern die einzelnen Funktionen zu priorisieren und Schritt für Schritt zu vermitteln. So haben meine „Schüler“ Zeit, das Gelernte zu verdauen und selbst auszuprobieren, bevor neues Wissen vermittelt wird.

Ich biete keine Gruppenkurse an. Ich erachte es als wichtig, dass individuell auf den Wissensstand und die Lerngeschwindigkeit meiner Kunden einzugehen. Auch deren Bedürfnissen möchte ich damit optimal entgegen kommen.

Du bietest auch Computerreinigung und Datenwiederherstellung von Festplatten an. Gibt es Fälle, in den der Computer bzw. die Festplatte nicht mehr zu retten ist? Was ist der Ablauf und deine Empfehlung in diesen Fällen?

Neben meinen beratenden Tätigkeiten biete ich auch die genannten, technischeren Dienstleistungen an. Auch wenn ich schon oft gelöschte Daten

oder Daten von scheinbar kaputten Festplatten retten konnte, kann es natürlich immer vorkommen, dass Dateien nicht mehr hergestellt werden können. Ich rate meinen Kunden bereits im Vorfeld ihre wichtigen Daten auf externen Speichermedien (Externe Festplatte, USB-Sticks) zu sichern.



Mit ein wenig Hilfe kann jeder Mensch ein Smartphone verwenden

Jeder Mensch kann ein Smartphone bedienen

Wie in vielen anderen Bereichen gilt auch hier, dass aller Anfang schwer ist. Aber nachdem man alles gut verständlich erklärt bekommen und unter Anleitung die ersten Schritte gewagt hat, stellt man fest, dass die modernen Kommunikationsmittel leichter zu bedienen sind, als es auf den ersten Blick den Anschein hatte. Daher sollte man sich nicht scheuen, sich bei entsprechenden Fachleuten Hilfe für die ersten Schritte zu holen. Vielen Dank an Matthias Gröll für seine Zeit und den Einblick in seine Arbeit.

Quelle: <https://www.prontopro.at/blog/moderne-kommunikations-technik-beherrschen/>