

Arbeitsgespräch

Reparaturcafé online – Ideen & Möglichkeiten

13. Oktober 2020

Frage: Welche Chance siehst du in einem virtuellen Reparaturhilfeangebot?

- Schnelle Hilfe ohne Warten auf Reparaturcafé-Termin
- gute Möglichkeiten, die Leute auch in Corona Zeiten zu unterstützen
- Bei uns war's "jüngeres Klientel ansprechen"
- Sich mit anderen Repair Cafés in der Umgebung vernetzen
- ansteckungsfreie Reparatur möglich machen
- Unabhängige bequeme Beratung
- Vorbereitung einer Reparatur
- "Kunden" müssen mehr selber machen
- Bedientipps gut online
- Möglichkeit der "Zusammenkunft" in diesen Zeiten
- Zeit und Ort unabhängig
- für Berufstätige
- in Kontakt bleiben und neue Zielgruppe erschließen
- Praktisch, aber nicht für jeden
- Chancen: (+) orts- und zeitunabhängig
(+) Livestream, Leuten zeigen
(+) Einschätzung vorab
(+) Anleitung geben
- Herausforderungen:
(-) Technische Umsetzung, Leute
(-) Brücke zur Reparatur schwierig
(-) Zugang für ältere Leute schwer
- bessere Organisation, bessere Einteilung der Reparatere
- Besucher können benötigte Teile vorher besorgen
- Wir können das Reparaturcafé zumindest in neuem Format wieder eröffnen.
- für immobile Personen
- immobile Dinge reparieren, z.B. Heizungssteuerung
- Teilnahme trotz Immobilität
- bessere und weitere Vernetzung bedeutet evtl. mehr Knoff-Hoff parat zu haben
- Schwarmintelligenz nutzen
- Reparieren und das Wissen der anderen dabei nutzen den Fehler zu suchen und evtl. zu beheben.
- man erreicht einen größeren Personenkreis

- Vorabklärung, ob Reparatur sich lohnt
- Kritisch. Haftungsfrage? Öffnen von Geräten? etc.
- Außerdem natürlich auch umgekehrt. Einer im Raum repariert und die anderen können mit ihren Erfahrungen & Hinweisen helfen.
- Die Besucher dazu bringen, SELBST etwas mit Unterstützung zu reparieren.
- Computersupport, Erste Hilfestellungen, Einschätzung ob Reparatur möglich ist

Interview mit Andreas Frisch vom Repair Café Aschaffenburg

- Strikter Lockdown in Bayern > Termine sollen nicht ersatzlos ausfallen > also umziehen auf Online
- Werbung via Facebook , Twitter
- Software: Jitsi
- 4 Teilnehmer*innen haben sich eingeklinkt
- Selbsthilfgedanken lebt auf, weil online die Reparierenden nur helfen, aber nicht selbst reparieren können
- Gäste teilen/zeigen ihr Problem vor der Kamera und Helfer*innen leiten an
- Insgesamt nicht so großer Zulauf
- Nicht alle Reparaturen gelingen
- Ersatzteile können bestellt werden
- Jitsi: Open Source Lösung, nicht kommerziell. Jitsi läuft im Webbrowser, man muss keinen Client installieren. Installation auf eigenem Server möglich, aber nicht nötig. Man kann mehrere Räume eröffnen, so dass mehrere Gäste mit Reparaturhelfer*innen gleichzeitig reparieren können. Man kann beliebig viele Raum-Links generieren und die Gäste könnten theoretisch auf verschiedene Räume zugreifen. Bei wenigen Besucher*innen blieben alle im gleichen ersten Raum und verfolgten die anderen Reparaturen mit.
- Grenzen: Alles mit Netzspannung kann nicht vom Laien gemacht werden. Aber bis zu einem gewissen Punkt möglich, weitere Schritte dann vor Ort im Reparaturcafé
- Mechanisches geht gut, Reinigung/Wartung, Auseinander-/Zusammenbauen etc.
- Auch manche Großgeräte sind dadurch vielleicht sogar online diagnostizierbar.
- Viele Reparaturen können super vorbereitet werden, durch „Ferndiagnose“
- Ist nicht für jedermann: Nicht jede*r hat Lust auf Online-Format
- Die meisten Teilnehmenden sind eher jünger.

Fragen und Anmerkungen zu Andreas' Ausführungen:

- Können mehrere Gäste parallel beraten werden?
- Die freifunk-Angebote laufen auch alle über jitsi und deutsche Server.
- Welche Altersgruppe kommt zu Euch? Sind ältere Menschen bereit ihr Gerät selber in die Hand zu nehmen?
- Ich denke, es wäre eher Besuchergruppen abhängig und nicht vom Gerätetyp.
- Wie kann man das Online-Reparaturcafé mit älteren Menschen realisieren? Hat jemand Erfahrung damit?
- Gibt es da auch Kooperationen mit Geschäften oder Handwerker*innen, die dann nach dieser Vorbereitung zu Ende reparieren?
- Wie viele Reparaturen wurden online in welcher Zeit durchgeführt?
- Es könnte eine Facebook-Gruppe entstehen, wie zum Beispiel die Computerhilfe, wo jemand um eine Hilfe bittet und ein oder mehrere erfahrenere Helfer dann in einem Online-Raum beistehen können.
- Kommen denn die Jüngeren dann auch zum Reparieren, wenn sie nicht weiter kommen nach der Ferndiagnose?
- Ältere Besucher*innen sind bei uns auch sehr am "Quatschen" interessiert. Es geht nicht nur ums Reparieren. Manche scheinen eher zum Reden zu kommen.
- Wie viele Besucher*innen habt ihr bisher insgesamt gehabt?

Unser virtuelles Reparaturcafé – Gruppenarbeit

Raum 1 – Infrastruktur virtuell

- simple, einfache, gut funktionierende Plattform
- vernünftige Bandbreite
- öffentliche Server nutzen, z.B. Universitäten
- eigener Server?

Raum 2 – Infrastruktur virtuell

- Open Source Software welcome
- 2 Kameras, Laptop und Web- oder Handykamera auf Gerät gerichtet
- Es wäre schön, wenn technisch versiertere Reparaturcafés ihre Online-Infrastruktur, wenn sie läuft, für andere zur Verfügung stellen.
- Mehrere Repair Cafés aus der Region könnten sich zusammen schließen.

- Einerseits analoge Strukturen übertragen (z.B. Zeiten beibehalten) erleichtert Transfer ins Digitale.
- Andererseits analoge Strukturen aufbrechen und sich in 1zu1 Räumen online treffen.
- Auch als Vernetzungseinstieg verstehen und Möglichkeit sich ggf. im Anschluss doch persönlich zu treffen.
- Idee: Vorab Gerät abgeben und Reparatur*in repariert online zum Zuschauen.

(-) braucht es noch extra Investitionskosten?

(-) wie kommt man an Tech-Support?

Raum 3 – reparierbare Gewerke

- Vorauswahl, wenn mehrere Leute gleichzeitig eingewählt sind - nicht einer macht alles, sondern nach Gewerke-Gruppen zuteilen
- Reparatur macht Sinn, wenn der Gast das Gerät aufschrauben kann.
- Typenschild finden: <https://blog.repaircafe-hanau.de/typenschild-finden/>
- Alles ohne Steckernetzteil oder mit Reparaturen, die nicht am Steckernetzteil stattfinden. (SNT sind sowieso meistens verschweißt und aufwändig zu reparieren) – hier Beratung, welches SNT zu besorgen ist
- Spielsachen (Klebstoffe!)
- Fahrräder
- Computer geht in gewissem Rahmen unter Einsatz von Hilfssoftware wie TeamViewer o.ä. (AnyDesk, Für die Fernberatung m.E. ausreichend: ScreenLeap, damit der Berater/Helfer auch Augen für das Problem bekommen kann.

Raum 4 – reparierbare Gewerke

- Gewerke über virtuelle Sitzungen reparieren (Whatsapp, TeamViewer, Jitsi, Zoom, E-mail)
- Großgeräte (Waschmaschine, Trockner, etc.), die eh nicht vorbeigebracht werden können
- Abhängig von dem Alter (Zielgruppe) und den Fähigkeiten des Gegenüber
- Asynchron in mehreren Durchgängen mit Bildern (E-mail/Whatsapp mit Foto-Anhängen beantworten)
- Tipps zu Wartungen zu Hause geben (Heimwerkerarbeiten wie Schmierer von Türen), Hinweise auf YouTube Videos zu Reparaturen
- Fernwartung von Computerproblemen, Tablets etc.
- Textilien / Nähen Stoffreparaturen

Raum 5 – Zielgruppe

- Zielgruppe nach wie vor ALLE – niemand soll ausgeschlossen werden
- in Diskussion wurde deutlich: Altersstruktur sehr unterschiedlich, vllt. Stadt/Land...
- Online: Chance, jüngere Gäste zu gewinnen
- Ältere versuchen auch mit einzubeziehen, vllt. zuerst eine Nachhilfe-Session nur für die Kommunikation anbieten, niedrige Schwelle...
- mobilitätseingeschränkte Personen können meist besser online teilnehmen

Stimmungsbild – Umfrage

Ein virtuelles Reparaturcafé: Könnt ihr euch das grundsätzlich vorstellen?

Ja 27/ 87%

Nein 4/ 13%

Gemeinsam online reparieren: Ein Angebot, dass eher...

a) von jedem Reparaturcafé individuell umgesetzt wird. (11/35%)

b) in Regionalgruppen umgesetzt wird. (8/26%)

c) deutschlandweit von Interessierten aus dem Netzwerk umgesetzt wird. (12/39%)

Dein Status: Ich bin,...

a) dabei und möchte in den weiteren Austausch gehen. (29/88%)

b) noch nicht überzeugt und schaue lieber aus der Ferne noch ein bisschen weiter zu. (3/9%)

c) nicht überzeugt und klinge mich nach der Veranstaltung aus. (1/3%)

Offener Austausch

- Teilnehmende vom Onlineangebot in Aschaffenburg: Einzugsgebiet wie auch Repair Café, deutlich weniger als bei regulären Terminen, meist nur so max. 5 Teilnehmer*innen (sonst eher bis zu 90 Reparaturen), eher jüngere Leute. Skepsis gegenüber Anwendbarkeit vorhanden, Zweifel an eigenen Fähigkeiten, nicht so viel Werbung gemacht.
- Feste virtuelle Reparaturzeiten für Gäste, durch Netzwerkaktive stemmen über eine zentrale Infrastruktur.

- Erst mal zum Ausprobieren Server-Mitnutzung, Testumgebung für Virtuelles Repair-Café
- Sebastian, Gründer FixFirst: Software für Reparaturdienstleister – gern anschauen und testen, unverbindlich Testen möglich für Feedback, ggf. kostenlos anbieten für Reparatur-Initiativen
- Wichtig: Jedes Reparaturcafé ist eine familiäre Institution – und dafür sind sie bekannt. Wie kann da ein Funke geweckt werden, dass eine Online-Aktion im großen Rahmen aufgezogen wird? Aber so eine Online-Ansprechstation für erste Fragen wäre super!
- Anlass online zu reparieren, hat überhaupt erst zur Vernetzung mit anderen Kommunen geführt – es gibt Reparatuer*innen, die können nicht genug kriegen vom Reparieren – die können hier auch noch aufspringen. (Repair Café Stuttgart)
- Online-Repair Café evtl. etwas flexibler denken – nicht nur Videokonferenz, sondern grundsätzlich ein Angebot, wo sich Menschen melden können. Das kann ggf. auch das E-mail-Aufkommen reduzieren! Wer nicht vor Ort zum Repair Café gehen kann, der könnte über ein Formular sein Belang einsenden und Reparatuer*innen können darauf zugreifen und es kann eine private Vernetzung stattfinden (1 zu 1).
- Was bei der Virtualisierung bedacht werden muss: z.B. Rechtliches, Gäste ohne Infrastruktur oder Werkzeuge, wie geht saubere Diagnostik (ohne gemeinsame Sprache/Messungen), wie mit Vertrauensfragen umgehen (bei Deutschlands Ahnungslosigkeit in Sachen Verschlüsselung), u.a.m.
- Erfahrungen der ReStarters und FixitClinics in Erfahrung bringen.
- Vorteil der Skalierung von Reparaturen durch digitale Reparaturhilfeangebote.

Links, die im Rahmen des Austauschgespräches genannt wurden, zum Nachlesen und Vertiefen:

<https://www.reparatur-initiativen.de/post/reparaturcafe-virtuell>

<https://www.reparatur-initiativen.de/post/reparieren-zuhause-und-digital>

<https://www.reparatur-initiativen.de/seite/reparaturwissen>

<https://www.reparatur-initiativen.de/seite/links>

Mal reingucken: Montags in Achim <https://www.reparatur-initiativen.de/repair-cafe-achim>

<http://repaircafe-stuttgart.de/online-repair-cafe/>

<https://rcab.de/>

@herbys_vintage_radios (Telegram-Kanal für Reparaturen)