

Auszug aus meinem, noch in Arbeit befindlichen, Buch mit dem Arbeitstitel „Viele Wege zum erfolgreichen Training“.

Wozu PC-Anwender-Schulungen?

Grund #1:

In Beratungsgesprächen hört man sehr häufig, dass keine Schulungen benötigt werden, da die MitarbeiterInnen ja schon vor einigen Jahren den Computerführerschein gemacht haben!

Auf www.ecdl.at finden Sie zum Computerführerschein folgende Erklärung:

Der Nutzen der ECDL Zertifikate liegt in den Eigenschaften als qualitätsgesichertes Instrument in der Wirtschaft, Verwaltung und Ausbildung, um Fertigkeiten vergleichbar zu machen und eine gute Basis für weitere Schulungen nachzuweisen.

Der Computerführerschein bietet also eine allgemeine, praxisnahe und wertvolle Grundlage für das Arbeiten am Computer. Bei genauerem Hinsehen, beim Analysieren der Arbeitsschritte von Büromitarbeitern, meist unbemerkt von der Führungskraft, stellt sich jedoch heraus, dass für Arbeiten am PC viele nützliche und vorhandenen Werkzeuge nicht oder falsch verwendet werden und so viel Zeit und Ressourcen vergeudet werden.

Grund #2:

In Gesprächen mit Helpdesk-Mitarbeitern größerer Unternehmen stellt sich heraus, dass fast jeder 2. Anruf auf eine Fehlbedienung der Computerprogramme oder durch Unkenntnis bestimmter Funktionen zurückzuführen ist. In den seltensten Fällen ist ein technischer Defekt der Grund für den Anruf. Und das bemerkenswerte daran ist, dass die Fragen sehr häufig die gleiche Ursache haben, sich oft wiederholen und die Helpdeskmitarbeiter so mit der großen Menge an Anfragen und dem Abarbeiten der Tickets beschäftigt sind.

Grund #3:

Zwischen den Anwendern und den IT-Mitarbeitern werden häufig unterschiedliche Sprachen gesprochen. Die User sehen Ihre Arbeiten am PC unter ganz anderen Gesichtspunkten, als die Mitarbeiter des Supports/Helpdesks. Ist ja auch verständlich, dass für den User, der nur wenige Kenntnisse der technischen, strategischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen des Unternehmens hat, viele Entscheidungen nicht nachvollziehbar sind. Eine reibungslose Verständigung ist daher fast nie möglich.

Resümee:

In allen Fällen ist sofort ersichtlich, welchen Zweck maßgeschneiderte Schulungen im Anwender-Bereich verfolgen:

- Die MitarbeiterInnen erledigen ihre Arbeiten schneller, effizienter, fehlerfreier und sogar mit mehr Freude.
- Die MitarbeiterInnen haben dadurch mehr Ressourcen frei für kreative und gewinnbringende Tätigkeiten.
- Die Support/Helpdesk-Mitarbeiter können technische Probleme früher lösen, da sie weniger mit Bedienungs-Fragen belastet werden.
- Eine Verbindung zwischen den Office-Mitarbeitern und der IT-Technik herzustellen und somit für einen reibungsloseren Umgang zu sorgen.

Ernst KRISTOF

IT – Skillstrainer | Coach | Consultant

Firmengründer und Geschäftsführer OFFICEHELP e.U.

Bombekgasse 7 | 1120 Wien

Persönlich Mobil: 0664/326 1408

Email: ernst@kristof.at