

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|---------------|---|-----------|
| | Vorwort | 5 |
| | Über dieses Lehrmittel | 7 |
| Teil A | Grundlagen der Benutzerinstruktion | 11 |
| | Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe | 12 |
| 1 | Zweck und Begriff der Benutzerinstruktion | 13 |
| 1.1 | Ausbildung der Mitarbeitenden | 13 |
| 1.2 | Was sind Benutzerinstruktionen? | 14 |
| 1.3 | Was ist Benutzersupport? | 15 |
| 1.4 | Benutzerinstruktion versus Benutzersupport | 15 |
| | Repetitionsfragen | 16 |
| 2 | Informatikmittel und deren Einsatzgebiete | 17 |
| 2.1 | Büroarbeit organisieren | 17 |
| 2.2 | Informatikmittel einsetzen | 18 |
| | Repetitionsfragen | 21 |
| 3 | Themenbereiche der Benutzerinstruktionen | 22 |
| 3.1 | Informationssicherheit | 22 |
| 3.2 | Sicherheit am ICT-Arbeitsplatz | 29 |
| 3.3 | Weitere Themenbereiche für Benutzerinstruktionen | 31 |
| | Repetitionsfragen | 33 |
| 4 | Regeln der Benutzerinstruktion | 34 |
| 4.1 | Visualisieren | 35 |
| 4.2 | Vortragen | 37 |
| 4.3 | Motivieren | 38 |
| 4.4 | Moderieren | 39 |
| 4.5 | Lernprozesse verstehen | 40 |
| 4.6 | Anforderungen an den Instruktor kennen | 41 |
| 4.7 | Strukturiert vorgehen | 42 |
| | Repetitionsfragen | 44 |
| Teil B | Entwurf und Planung von Benutzerinstruktionen | 45 |
| | Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe | 46 |
| 5 | Auftrag für eine Benutzerinstruktion | 47 |
| 5.1 | Arten eines Instruktionsauftrags | 47 |
| 5.2 | Auftraggeber und Auftragnehmer | 48 |
| 5.3 | Teilnehmende bzw. Zielgruppe | 48 |
| 5.4 | Instruktor bzw. Instruktionsverantwortlicher | 49 |
| 5.5 | Beispielszenario: Ausgangslage und Auftrag | 49 |
| | Repetitionsfragen | 50 |
| 6 | Informationen beschaffen | 51 |
| 6.1 | Grundlagen der Kommunikation | 51 |
| 6.2 | Moderator und Fragetechniken | 53 |
| 6.3 | Fragearten | 53 |
| 6.4 | Fragen zum Ausbildungsstand | 55 |
| 6.5 | Schwachstellen aufdecken und Verbesserungen vorschlagen | 56 |
| 6.6 | Werkzeuge für Benutzerbefragungen | 57 |
| 6.7 | Beispielszenario: Informationsbeschaffung | 58 |
| | Repetitionsfragen | 59 |

| | | |
|---------------|--|------------|
| 7 | Benutzerinstruktion konzipieren und planen | 60 |
| 7.1 | Grobplanung | 60 |
| 7.2 | Sachmittelplanung | 61 |
| 7.3 | Planung der Sitzordnung | 65 |
| 7.4 | Instruktionsunterlagen | 66 |
| 7.5 | Didaktische Modelle und Methoden | 67 |
| 7.6 | Beispielszenario: die Detailplanung | 68 |
| | Repetitionsfragen | 69 |
| 8 | Hilfsmittel für das Selbststudium | 70 |
| 8.1 | Dokumentation | 70 |
| 8.2 | Checklisten | 71 |
| 8.3 | Softwareprogramme | 73 |
| | Repetitionsfragen | 75 |
| Teil C | Durchführung und Verbesserung von Benutzerinstruktionen | 77 |
| | Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe | 78 |
| 9 | Benutzerinstruktion durchführen | 79 |
| 9.1 | Thema und Ablauf festlegen | 79 |
| 9.2 | Lernziele festlegen | 80 |
| 9.3 | Vorwissen aktivieren | 80 |
| 9.4 | Informationen vermitteln | 80 |
| 9.5 | Informationen verarbeiten | 81 |
| 9.6 | Erreichung der Lernziele überprüfen | 82 |
| | Repetitionsfragen | 83 |
| 10 | Hilfsmittel einsetzen | 84 |
| 10.1 | Dokumente und Unterlagen | 84 |
| 10.2 | Visualisierungsmedien einsetzen | 85 |
| 10.3 | Anwendungssysteme und mobile Geräte einsetzen | 87 |
| | Repetitionsfragen | 89 |
| 11 | Benutzeranleitungen erstellen | 90 |
| 11.1 | Aufbau und Struktur | 90 |
| 11.2 | Werkzeuge und Hilfsmittel | 92 |
| 11.3 | Praxisbeispiel: Benutzeranleitung erstellen | 92 |
| 11.4 | Checklisten | 93 |
| | Repetitionsfragen | 95 |
| 12 | Erfolgskontrolle und Ergebnissicherung | 96 |
| 12.1 | Lernerfolg kontrollieren | 96 |
| 12.2 | Erfolgskontrolle im Beispielszenario | 98 |
| 12.3 | Ergebnisse sichern | 98 |
| | Repetitionsfragen | 101 |
| Teil D | Anhang | 103 |
| | Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz | 104 |
| | Sicherheitsoptionen beim Speichern von Dateien | 105 |
| | Formular zur Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen | 106 |
| | Gesamtzusammenfassung | 107 |
| | Antworten zu den Repetitionsfragen | 111 |
| | Glossar | 116 |
| | Stichwortverzeichnis | 120 |