

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