

Der DAU im Unternehmen

oder: Mehr Produktivität durch gezielte PC-Schulungen

Eine permanente Steigerung der Produktivität ist für die meisten Unternehmen die wichtigste Maßnahme, um im (inter-)nationalen Wettbewerb bestehen zu können. Vor allem durch dieses Bestreben ist auch der Siegeszug des PC zu erklären, der inzwischen in (fast) allen Büros und an immer mehr gewerblichen Arbeitsplätzen steht. Riesige Beträge wurden und werden in immer leistungsfähigere Rechner und in die oft ebenso teure Software, insbesondere MS-Office-Produkte, investiert.

Der Standard ist Realität

Wie einheitlich ist die PC-Welt geworden. Windows läuft auf fast jedem Rechner. Das Microsoft Office-Paket hat mittlerweile selbst in Arbeitsbereiche Einzug gefunden, die wenig mit einem Büro („Office“) zu tun haben. Im Lager, in der Werkstatt, in der Produktion - überall finden sich heute PCs mit dieser Softwareausstattung. Seit den Zeiten, als jeder Computer und jedes Programm eine völlig eigenständige Bedienung erforderte, hat sich viel zum Positiven geändert.

Stand der Dinge

Aber wird dieses Potenzial genutzt? Was bringen unter dem Strich die teuren Investitionen in PCs und Software, wenn der hohe Standard aufgrund mangelnder Kenntnisse und schlechter Organisation kaum genutzt wird? Die Einarbeitungszeiten haben sich durch die Standardisierung der Programme verringert - gleichzeitig sind allerdings die Anforderungen an die Nutzung der Office-Programme gestiegen! Die Vielfältigkeit der Nutzung(smöglichkeiten) wird zum Problem mangelnden Know-Hows.

In unseren Betrieben liegen Kapazitäten brach. Die durch umständliches Arbeiten mit Office produzierten Lohnkosten werden generell unterschätzt. Die Nutzer („User“) müssen fähig sein, effektiv mit der EDV zu arbeiten. Dazu sind Schulungsmaßnahmen wie auch organisatorische Überlegungen nötig.

Power-User und DAUs

Eine wichtige, wenn auch noch relativ kleine Benutzergruppe von Office-PCs sind „Power User“. Sie haben das notwendige Engagement und den Ehrgeiz, ihr Wissen zu erweitern und können als Helfer vor Ort den weniger kenntnisreichen Kollegen schnell unter die Arme greifen. Dadurch wird die EDV-Abteilung entlastet. Viele Aufgaben und Probleme werden auf diese Art schnell gelöst.

Aber Power User wie auch EDV-Mitarbeiter brauchen Zeit, um diesen „Helpdesk“ zu leisten. Sie besitzen eine Multiplikatorfunktion, können ihre Kollegen motivieren und

zur sinnvollen Nutzung der Arbeitszeit beitragen. Zudem erhöht die effiziente Arbeit mit dem Office-PC die Arbeitszufriedenheit eines Mitarbeiters und damit auch sein Engagement für die Firma.

Ist kein ausreichendes Zeitkontingent da, sieht die „Hilfe“ eher so aus: „Gib mal die Maus her...“, „das geht so und so und so (klickklickklick)...“, „hab´ ich dir doch schon vor einer Woche gezeigt...“.

Diese zweite, „geholfene“ Gruppe der PC-Anwender wird von EDV-Betreuern zuweilen als „DAUs“ bezeichnet. (In Anlehnung an „GAU“ für den **Größten Anzunehmenden Unfall** ist der „DAU“ der **Dümmste Anzunehmende User**.) EDV-ler sind oft überlastet, unter Zeitdruck und explodieren mitunter, wenn Müller zum 3. Mal die Standard-Symbolleiste in Word verloren hat oder die letzten 3 Seiten Text verschwunden sind („Ich habe gar nichts gemacht...“). Deshalb schreibt Kollege Müller von nun an lieber ohne die erwähnte Symbolleiste oder die 3 Seiten halt noch einmal. Das dauert zwar länger, aber wer lässt sich schon gerne zum PC-Vollidioten abstempeln?

Normalnutzern fehlt es am Ehrgeiz (und an der Zeit), sich lange mit EDV-Problemen herum zu schlagen. Sie suchen keine neuen Wege, um die Arbeit effektiver zu machen. Soweit diese Mitarbeiter überhaupt geschult wurden, stagnieren sie im Wissen. Sie greifen zurück auf alte Techniken, verlernen die schnelleren Methoden.

Schon auf handwerklicher Ebene werden Office-Programme zumeist nicht annähernd ausgenutzt. Word mutiert zu einer komplizierten Schreibmaschine, wo jeder falsche Klick ein Klick zu viel sein kann. In Excel werden Zahlenwerte per Taschenrechner errechnet und in die Zellen geschrieben oder Formeln eine nach der anderen auf umständlichste Art gebildet. Das drängende Alltagsgeschäft verhindert, Wege zu finden, wie man eben dieses schneller und angenehmer erledigen kann.

So lange dem Vorgesetzten glaubhaft erklärt werden kann, dass die Mehrwertsteuerberechnung für 350 Artikel mit Excel einen halben Vormittag in Anspruch nimmt, ist die Sache aus Mitarbeitersicht in Ordnung. Manche Führungskräfte scheinen eher nach dem Hauptsache-der-sitzt-nicht-rum-Prinzip zu urteilen. Vorgesetzte ohne PC-Kenntnisse können aber auch Stress machen. „Müller, nun sehense mal zu, dass Sie fertig werden. Soll doch alles ganz einfach sein heute. Und wozu habe ich Ihnen denn so ein teures Ding dahin gestellt?“

Aber auch solche, die schon lange mit Computern zu tun haben, setzen gewollt oder ungewollt ihre Mitarbeiter unter Druck. Sie unterschätzen den geistigen wie auch den zeitlichen Aufwand, der nötig ist, um das Arbeiten mit dem PC zu lernen.

Strukturelle Mängel in Unternehmen

Neben unzureichenden Kenntnissen sind unklare Verantwortlichkeiten Gründe dafür, warum PCs nicht effektiv genutzt werden. Niemand fühlt sich zuständig. Die programmübergreifende, aufgabenbezogene Nutzung erfordert auch strukturelle Änderungen. Klassische Methoden müssen hinterfragt, Unannehmlichkeiten in der Übergangsphase bewältigt werden. Wichtig für erfolgreiche Projekte ist es, dass die Leitung hinter dem Projekt steht und bei den Nutzern Verständnis für diese Maßnahme

vorhanden ist. Halbherzig angefangene Umstellungen kosten nur Zeit und Geld und frustrieren die Beteiligten. Torpedieren Vorgesetzte die Bemühungen ihrer Mitarbeiter, sorgen sie damit für ein Anwachsen der „Angestelltenmentalität“ im Betrieb.

In vielen kleinen und mittelständischen Firmen der Region sind Bestrebungen im Gange, Informationsfluss und Kommunikation durch Office-Programme effizienter zu gestalten. Die Möglichkeiten sind da. Aber alle müssen mitziehen. Sinn und Nutzen müssen klar werden. Gerade in den hart umkämpften Märkten unserer Zeit ist Effektivität wichtiger denn je.

Der Berufsalltag verlangt den programmübergreifend denkenden Mitarbeiter, der insbesondere die Office-Werkzeuge flexibel je nach Anforderung zu nutzen vermag. Entscheider müssen die Möglichkeiten heutiger Software kennen. Schon die Wahl des falschen Programms für die Lösung einer Aufgabe kann den Zeitaufwand immens steigen lassen.

Was können die Unternehmen tun?

Der erste Schritt ist die Erkenntnis, wie viel Geld es unsere Firmen kostet, wenn diese teuren Werkzeuge von teuren Mitarbeitern umständlich genutzt werden. Die Benutzer müssen umfangreich und praxisbezogen, d.h. auch programmübergreifend geschult sein. Damit der Wissensstand gehalten und erweitert wird, ist es notwendig, in regelmäßigen Abständen die Schulungs- und Praxiserkenntnisse zu vertiefen. Für die Poweruser in ihrer Funktion als Multiplikatoren wie auch für EDV-Helpdesk-Betreuer empfehlen sich gezielte Weiterbildungen im Office-, aber auch in didaktisch-methodischem Bereich. Guter Helpdesk will gelernt sein!

Um sinnvolle Schulungen und die Umsetzung interner Pläne zu gewährleisten, kann externe Beratung eine große Hilfe sein. Umfangreichere Qualifizierungspläne helfen, Schulungen und Projekte sinnvoll umzusetzen. Unsinnig verbrachte Arbeitszeit ist weder für unsere Firmen wie für die betroffenen Mitarbeiter angenehm.

Autor:

Dipl.-Psych. Max-W. Tiemann, EDV-Trainer und -Personalentwickler bei MACH 1 Weiterbildung und MACH2 Personalentwicklung

www.mach1-weiterbildung.de