

Computer hat seine User im Griff

Anwender-Kenntnisse Die meisten Schweizer können weniger als vermutet. Selbst Digital Natives profitieren von einschlägigen Kursen.

MATTHIAS NIKLOWITZ

Die Schweizer Haushalte gelten als hervorragend mit Personal Computer (PC) und Notebooks ausgestattet. Laut dem Bundesamt für Statistik (BFS) haben 87 Prozent der Haushalte mindestens einen PC beziehungsweise ein Notebook, 47 Prozent sogar mehr als einen Computer. Trotz dem Siegeszug der Smartphones ist der Anteil der PC und Notebooks in den vergangenen Jahren noch weiter gestiegen – selbst die Verbreitung von Fernsehgeräten oder von Handys und Smartphones ist nur wenige Prozentpunkte grösser.

Parallel mit der Verbreitung der Geräte in Haushalten und Unternehmen stieg auch die Dichte an Weiterbildungskursen. Nicht zuletzt die grossen Anbieter von Office-Software-Paketen haben ein hohes Interesse an gut instruierten Usern. Denn diese würden weniger rasch von ihren gewohnten Produkten umsteigen, wenn sie sich einmal mit einer bestimmten Software richtig vertraut gemacht hätten. Hinzu kommen laufend weitere Anbieter von Schulungen, Software-Programmen und Computern. Also beste Voraussetzungen hierzulande für ein fachkundiges, gut geschultes User-Publikum.

Hohe Streuung, tiefes Wissen

Die Realität bei den Anwenderkenntnissen sieht anders aus. Zu diesem Resultat kommt die repräsentative Studie der ECDL Switzerland (siehe Kasten rechts), die hierzulande das international anerkannte Zertifikat für PC-Nutzer, die European Computer Driving Licence (ECDL), vorantreibt.

Die 2050 Befragten zwischen 15 und 64 Jahren aus der Deutschschweiz und der Romandie erzielten in einem Praxistest durchschnittlich nicht einmal die Hälfte der möglichen Punkte. Fazit: 78 Prozent der Bevölkerung überschätzen ihre Anwenderkenntnisse. Halbwegs gut seien die Fertigkeiten lediglich bei jüngeren Personen, die viel mit dem PC arbeiten und höhere Bildungsabschlüsse haben. Je weniger die Studienteilnehmer in Büros tätig sind, desto niedriger ihre Kenntnisse und Fertigkeiten.

Die im Frühling dieses Jahres vorgenommene Umfrage ermittelte eine Verbreitung von Windows-PC-Umgebungen von 59 Prozent an Arbeitsplätzen. 23 Prozent hatten ein Notebook. Smartphones und Tablet-Computer spielen im beruflichen Umfeld hierzulande offenbar lediglich eine kleine Rolle, wenn es um die handfeste, sprich richtige Arbeit am Computer geht. Und wenn die Leute am Computer arbeiten, dann beschäftigen sie sich vornehmlich mit der Verwaltung von Dateien, mit Textverarbeitung oder mit Tabellenkalkulation. Bereits das Erstellen von Präsentationen hält lediglich ein Drittel mehr als einmal pro Monat auf Trab.

Grenzen der Benutzerführung

«Der Stellenwert der gängigen Office-Programme wie Outlook, Word und Excel ist bei der Arbeit im Büro sehr hoch», sagt Julia van Wijnkoop, Co-Geschäftsführerin von ECDL Switzerland. E-Mail-Programme würden von 80 Prozent der Befragten jeden Tag genutzt. Word werde von 60 Prozent täglich oder mehrmals pro Woche eingesetzt. «Insgesamt arbeiten in der Schweiz 90 Prozent der Berufstätigen mit einem Computer», ergänzt van Wijnkoop. «Das zeigt, dass der effiziente Umgang mit Office-Programmen ein wichtiger Produktivitätsfaktor ist.»

Die bei mobilen Endgeräten dank den Applikationen (Apps) so oft betonte und

meistens umgesetzte hohe intuitive Benutzerführung scheint bei PC-Umgebungen und Office-Programmen an ihr Limit zu gelangen. «Die intuitive Benutzerführung und das Erlernen stossen an gewisse Grenzen», sagt van Wijnkoop. Wisse ein Benutzer nicht, dass Seitenzahlen oder Inhaltsverzeichnisse automatisch erstellt werden können, wird er diese Funktionen nicht intuitiv finden. Lehrmittel und auch Weiterbildungskurse

78 Prozent der Bevölkerung überschätzen eigenes Können am Computer.

könnten solche Wissenslücken beheben. «Unsere Studie zeigt, dass Personen, die sich ihr PC-Wissen strukturiert angeeignet haben, besser abschneiden als solche, die sich ihre Fertigkeiten ohne Lehrmittel – zum Beispiel durch Nachfragen bei Kollegen – beigebracht haben», erklärt van Wijnkoop weiter.

Individuelle Schulung angesagt

Nachfragen können heute nicht nur von Kollegen, sondern auch in User-Foren oder via Social Media vorgenommen werden. Doch selbst die Qualität dieser Informationsquellen ist unterschiedlich. «Für Personen, die über PC-Grundkenntnisse verfügen und deshalb die Qualität der Tipps einschätzen können, erachte ich Videos zu spezifischen Problemlösungen als hilfreich», sagt van Wijnkoop. Gute Excel-Anwender würden sich so Spezialwissen aufbauen und sich kontinuierlich verbessern. Wenn eine solide Basis an

PC-Kenntnissen fehle, sei das schwierig, auch weil es hinsichtlich der informellen Tipps unterschiedliche Qualität gebe.

Doch selbst die besten informellen Tipps und Tricks würden keine objektive Standortbestimmung ermöglichen. Erst mithilfe von Einstufungstests liessen sich gezielte Weiterbildungsmaßnahmen ableiten, so van Wijnkoop. «Die Bereitschaft, einen Kurs zu absolvieren, ist gemäss den Resultaten unserer Studie vorhanden. So erachten drei Viertel der Bevölkerung das Angebot von PC-Weiterbildungen durch den Arbeitgeber als wichtig.» Dabei sollten Lehrmittel eingesetzt werden, die die Wissenslücken des Einzelnen zu schliessen helfen. Zudem muss die Form des Lernens stimmen. Diese reicht vom klassischen Frontalunterricht mit praktischen Übungen über Blended Learning in der Gruppe bis hin zu Einzel-Coaching. «Eine so auf den persönlichen Kenntnisstand ausgerichtete Weiterbildung mit Abschlussprüfung ist zielorientiert und effizient», sagt van Wijnkoop.

Das gilt offenbar auch gerade für die Digital Natives, die Junge-User-Altersklasse, die mit Social Media und Smartphones aufgewachsen sind: Die hat sich ihr PC-Wissen vor allem in der Schule und der Ausbildung angeeignet – viel öfter als die älteren Menschen. Das sogenannte unstrukturierte Lernen (früher hiess das «learning by doing») spielt zwar bei dieser Generation genauso eine Rolle, aber da sind die Unterschiede zu den Seniors weitaus weniger gross.

ECDL

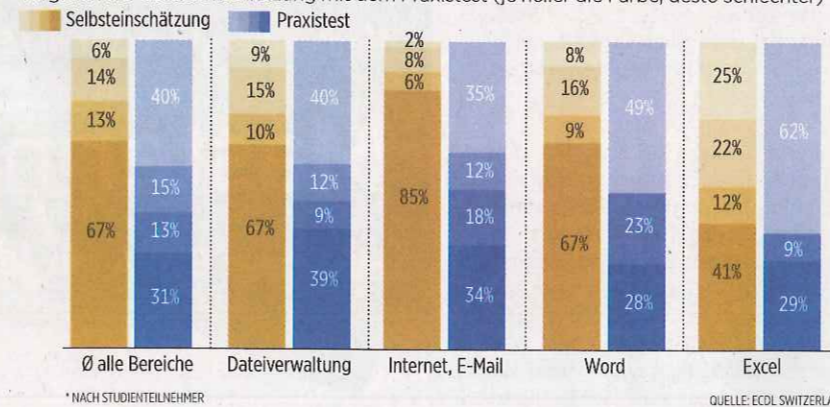
Zertifizierte Fertigkeiten

Diplom Die European Computer Driving Licence (ECDL) ist ein international anerkanntes Zertifikat, das praktische Fertigkeiten in den gebräuchlichsten Computer-Anwendungen bescheinigt. Zurzeit stehen 14 ECDL-Module zur Verfügung, welche die heutigen Anforderungen an digitale Kenntnisse abdecken. Angeboten werden die Prüfungen für PC und Mac an knapp 300 Standorten. Jährlich absolvieren rund 18 000 Personen in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein solche Tests. Weltweit sind bereits über 14 Millionen Menschen in 148 Ländern zum ECDL-Programm registriert.

Lizenz Die im Jahr 2000 gegründete ECDL Switzerland mit Sitz in Basel hat zum Ziel, die Entwicklung von Computer-Fertigkeiten zu fördern. Als Lizenznehmerin der Schweizer Informatik Gesellschaft ist sie für die Umsetzung und Koordination des ECDL-Programms in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein verantwortlich. Das Team besteht momentan aus 20 Mitarbeitenden.

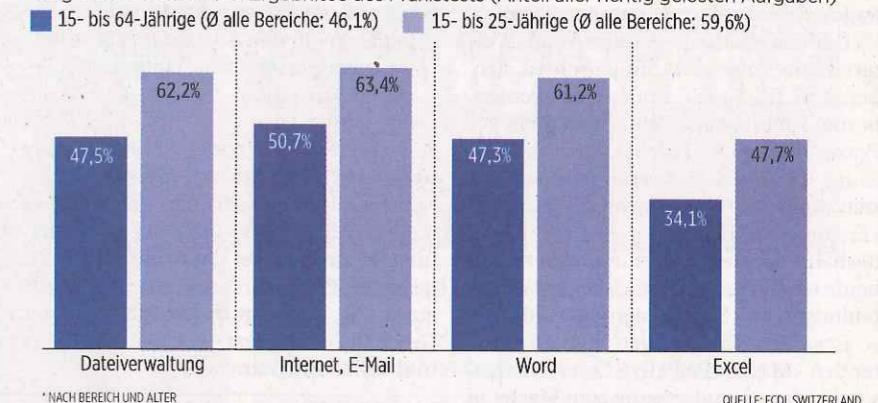
In hohem Ausmass unrealistisch

Vergleich der Selbsteinschätzung mit dem Praxistest (je heller die Farbe, desto schlechter)*



Digital Natives deutlich schlauer

Vergleich der effektiven Ergebnisse des Praxistests (Anteil aller richtig gelösten Aufgaben)*



ANZEIGE

Wir bringen Ihre Karriere in Schwung.

BWI
Management Weiterbildung

Aktuelle Intensiv-Seminare: «Betriebswirtschaft kompakt» am 16. September 2015; «Risikomanagement in IT-Projekten» am 17. September 2015; «Agiles Projektmanagement» vom 22. – 23. September 2015; «Kommunikationstraining» startet am 28. September 2015; «Simplicity – Prinzipien der Einfachheit» vom 28. – 29. September 2015. Details, Anmeldung und alle weiteren Themen finden Sie immer aktuell unter: www.bwi.ch