

Nutzer motivieren

oder:

Warum der BOFH (fast) nicht lustig ist

Nutzer motivieren

oder:

Warum der BOFH (fast) nicht lustig ist

Meike Reichle

meike@alphascorpii.net

Gliederung

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...
- Aktiver vs. Passiver Nutzer

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...
- Aktiver vs. Passiver Nutzer
- Was demotiviert einen Nutzer?

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...
- Aktiver vs. Passiver Nutzer
- Was demotiviert einen Nutzer?
- Was kann ich selbst tun?

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...
- Aktiver vs. Passiver Nutzer
- Was demotiviert einen Nutzer?
- Was kann ich selbst tun?
- Fazit

Gliederung

- MEINE Nutzer sind nicht demotiviert ... und selbst wenn ...
- Aktiver vs. Passiver Nutzer
- Was demotiviert einen Nutzer?
- Was kann ich selbst tun?
- Fazit
- Fragen? Kommentare?

MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!



MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!

... oder?



MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!

... oder?

- „Der hat auf einmal ...“



MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!

... oder?

- „Der hat auf einmal ...“
- „Das traue ich mich nicht“



MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!

... oder?

- „Der hat auf einmal ...“
- „Das traue ich mich nicht“
- „Ach nee, dann lass ich das lieber.“



MEINE Nutzer sind nicht demotiviert!

... oder?

- „Der hat auf einmal ...“
- „Das traue ich mich nicht“
- „Ach nee, dann lass ich das lieber.“
- „Du hast es mir schon mal gemacht, aber ich hab's wieder vergessen.“



Ja und?



Ja und?

Administrator

Anwender



Ja und?

Administrator

- + Weniger
Wartungsaufwand
- + Angenehmere
Arbeitsatmosphäre

Anwender



Ja und?

Administrator

- + Weniger Wartungsaufwand
- + Angenehmere Arbeitsatmosphäre

Anwender

- + Mehr Spaß an der Nutzung des Systems
- + Erfolgserlebnisse



Ja und?

Administrator

- + Weniger Wartungsaufwand
- + Angenehmere Arbeitsatmosphäre
- Magischer Überadmin

Anwender

- + Mehr Spaß an der Nutzung des Systems
- + Erfolgserlebnisse



Ja und?

Administrator

- + Weniger Wartungsaufwand
- + Angenehmere Arbeitsatmosphäre
- Magischer Überadmin

Anwender

- + Mehr Spaß an der Nutzung des Systems
- + Erfolgserlebnisse
- Eigene Verantwortung



Aktive vs. Passive Nutzer



Aktive vs. Passive Nutzer

Aktiv

- Sucht sich selbst Hilfe
- Probiert aus
- Zeigt Eigeninitiative
- Will verstehen **warum**
X Wirkung Y hat
- Fragt und kritisiert



Aktive vs. Passive Nutzer

Aktiv

- Sucht sich selbst Hilfe
- Probiert aus
- Zeigt Eigeninitiative
- Will verstehen **warum** X Wirkung Y hat
- Fragt und kritisiert

Passiv

- Ruft um Hilfe
- Lässt lieber die Finger weg
- Notiert sich feste „Rezepte“
- Ist froh, wenn er nicht angemault wird



Was demotiviert einen Nutzer?



Was demotiviert einen Nutzer?

- Linux



Was demotiviert einen Nutzer?

- Linux **NICHT!**



Was demotiviert einen Nutzer?

- Keine Ansprechpartner



Was demotiviert einen Nutzer?

- Keine Ansprechpartner
- „Gib mal her, ich mach das.“



Was demotiviert einen Nutzer?

- Keine Ansprechpartner
- „Gib mal her, ich mach das.“
- Schlechte, unvollständige, unaktuelle, unübersetzte und unverständliche Dokumentation und Programme



Was demotiviert einen Nutzer?

- Keine Ansprechpartner
- „Gib mal her, ich mach das.“
- Schlechte, unvollständige, unaktuelle, unübersetzte und unverständliche Dokumentation und Programme
- Zu minimalistische Systeme



Was demotiviert einen Nutzer?

- Keine Ansprechpartner
- „Gib mal her, ich mach das.“
- Schlechte, unvollständige, unaktuelle, unübersetzte und unverständliche Dokumentation und Programme
- Zu minimalistische Systeme
- „Politische Statements“ auf Kosten der Nutzer



Was kann ich tun?



Was kann ich tun? (1)

- Dokumentation, Locales, Fonts und Eingabesysteme installieren



Was kann ich tun? (1)

- Dokumentation, Locales, Fonts und Eingabesysteme installieren
- Howtos, FAQs und spezifische Anleitungen schreiben (Und aktuell halten!)



Was kann ich tun? (1)

- Dokumentation, Locales, Fonts und Eingabesysteme installieren
- Howtos, FAQs und spezifische Anleitungen schreiben (Und aktuell halten!)
- Angepasste Default-Konfiguration für häufig verwendete Software



Was kann ich tun? (2)

- Echtzeit-Hilfe zumindest zu den üblichen Geschäftszeiten



Was kann ich tun? (2)

- Echtzeit-Hilfe zumindest zu den üblichen Geschäftszeiten
- Einen Computer bedienen zu können ist kein Zeichen von Intelligenz!



Was kann ich tun? (2)

- Echtzeit-Hilfe zumindest zu den üblichen Geschäftszeiten
- Einen Computer bedienen zu können ist kein Zeichen von Intelligenz!
- *Let's do the Time Warp again ...*



Fazit



Fazit

- Viele schlecht gewartete Systeme, aus Ignoranz, Bequemlichkeit oder Unwissen



Fazit

- Viele schlecht gewartete Systeme, aus Ignoranz, Bequemlichkeit oder Unwissen
- Oft falscher Ton und/oder falsches Vorgehen im Umgang mit den Nutzern



Fazit

- Viele schlecht gewartete Systeme, aus Ignoranz, Bequemlichkeit oder Unwissen
- Oft falscher Ton und/oder falsches Vorgehen im Umgang mit den Nutzern
- Nutzer sind frustriert und unselbstständig

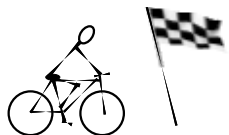


Fazit

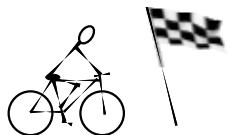
- Viele schlecht gewartete Systeme, aus Ignoranz, Bequemlichkeit oder Unwissen
- Oft falscher Ton und/oder falsches Vorgehen im Umgang mit den Nutzern
- Nutzer sind frustriert und unselbstständig
- Administratoren müssen häufig Anwenderprobleme lösen und haben so weniger Zeit für wichtigere Projekte



Etwas Extraarbeit beim Einrichten
des Systems und ein bewussterer
Umgang mit den Nutzer erspart
allen Beteiligten einiges an
Frustration und spart viel unnötige
Arbeit.



... also beim nächsten
Anwenderproblem erst mal
überlegen, **woher** das Problem
rührt und das Übel besser gleich
an der Wurzel beheben!



ENDE



Fragen?

