

Performance Support

Learning at
the speed of work!



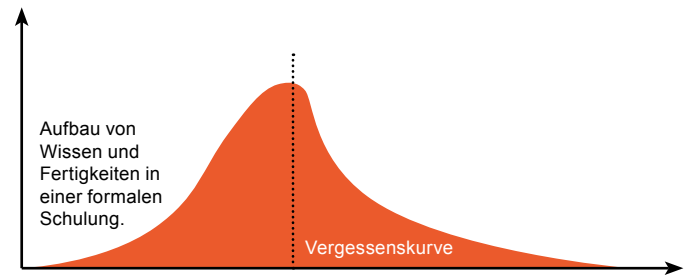
Kampf gegen das Vergessen

Formale Schulungen mit Präsenzseminaren oder mit E-Learning sind in Unternehmen die Regel. Die Vergessenskurve bewirkt aber, dass bereits nach kürzester Zeit mehr als die Hälfte des Gelernten wieder vergessen geht.

Zum Zeitpunkt der Anwendung am Arbeitsplatz haben die Mitarbeitenden die benötigten Informationen nicht mehr präsent. Es bleibt nur das Suchen im Intranet oder in Unterlagen oder das Fragen (Kollegen oder Helpdesk).

Vergessenskurve

(nach Ebbinghaus)



Die Nachhaltigkeit von formalem Training ist kaum gewährleistet. Auch beim Einsatz von E-Learning ist die Verfügbarkeit von Wissen zum Zeitpunkt der Anwendung nicht gesichert. Es braucht am Arbeitsplatz Zugriff auf kurze, prägnante Lern- und Informationseinheiten, welche es den Mitarbeitenden ermöglichen, eine Aufgabe ohne Zeitverlust zu erledigen.

Welches sind die «Five Moments of Need»?

Es gibt fünf Situationen, in denen Mitarbeitende bei der Bewältigung ihrer Aufgaben Unterstützung brauchen:

10%

Neue Themen lernen:

Die Mitarbeitenden nehmen an einer Schulung teil (in Präsenz oder als eLearning-Kurs) und erhalten so das Wissen über ein neues Produkt oder eine neue Dienstleistung.

20%

Mehr Lernen:

Die Mitarbeitenden hatten bereits eine Schulung und vertiefen ihr Wissen und ihre Kenntnisse durch Literatur, Austausch mit Kollegen oder durch eigene Recherchen.

70%

Anwenden:

Man möchte etwas anwenden, das man gelernt hat, oder hat das Gelernte (oder Teile davon) bereits wieder vergessen.

Veränderung:

Man hat etwas gelernt, aber inzwischen haben sich die Anforderungen (oder Teile davon) bereits wieder verändert.

Problemlösung:

Bei der Arbeit zeigt sich ein Problem, das sofort gelöst werden muss.

Klassisches
Training

Performance Support

Üblicherweise werden nur 10% des arbeitsbezogenen Lernens bedient!

Was ist Performance Support?

Performance Support ist eine Methode, welche den Mitarbeitenden zu jedem Zeitpunkt genau die Information bietet, die es braucht, um ohne Zeitverlust weiterarbeiten zu können. Die Informationen müssen sofort verfügbar sein:

- ➔ **Mit zwei Klicks**
- ➔ **Innerhalb von 10 Sekunden**

Die Performance Support Pyramide



Obere Hälfte der Pyramide:

- Informationen zu Aufgaben und Prozessen sind die fundamentalen Elemente für einen erfolgreichen Performance Support

Untere Hälfte der Pyramide:

- Es braucht Zugriff auf weitergehende Informationen, welche die Mitarbeitenden brauchen, um die Zusammenhänge zu erkennen

Wie werden die Nuggets definiert?

Die Inhalte werden mit einer Job Task Analysis ermittelt. Damit wird festgestellt, welche Aufgaben bestimmte Mitarbeitende erfüllen müssen. Die Aufgaben werden sinnvoll gruppiert und in einzelne Schritte unterteilt. Pro Aufgabe wird ein Informations- oder Lernmodul, ein sogenanntes «Nugget» erstellt, welches die Mitarbeitenden jederzeit vom Arbeitsplatz aus aufrufen können.

Wann braucht es eine formale Schulung?

Zusätzlich zur Job Task Analysis muss festgelegt werden, wie relevant eine einzelne Aufgabe ist. Je kritischer die Konsequenzen bei einem Fehler sind, desto eher wird eine formale Schulung (Präsenz oder E-Learning) eingesetzt. Parallel zur formalen Schulung müssen die Informationen aber auch immer «at the Moment of Need» am Arbeitsplatz verfügbar sein.

Wie wird Performance Support umgesetzt?

Die Umsetzung kann mit einem EPSS (Embedded Performance Support System) erfolgen. Dabei handelt es sich um ein Set von Tools und Formaten, die jederzeit verfügbar sind und den Mitarbeitenden die Informationen zur Verfügung stellen, die sie benötigen, um die gerade aktuelle, konkrete Aufgabe zu bewältigen.

EPSS-Varianten:

1. Portale mit Zugriff auf die benötigten Informationen über einen Desktop Client.
Ein solches Portal kann sich auf ein spezifisches Thema beziehen (z.B. Compliance).
2. Einfaches Tool zur dezentralen Erstellung und zur Verwaltung von kleinsten Lern- und Informationseinheiten.
Beispiel: Nugget Factory oder Nugget Finder
3. Komplettes Content Management System mit integriertem Client.
Beispiel: Ask Delphi

Was bringt Ihnen Performance Support?

- **Lernen mitten im Arbeitsprozess**
- **Hoher Lerntransfer**
- **Steigerung der Effektivität**
- **Reduzierte Support-Anfragen**
- **Erhöhte Motivation bei den Mitarbeitenden**
- **Geringere Weiterbildungskosten**
- **Aufbau einer Wissensdatenbank**
- **Mehr Nachhaltigkeit**



Kontakt

First WebCollege AG
Grundstrasse 18
CH-6343 Rotkreuz
Telefon +41 41 792 03 92
E-Mail info@1stwc.com
www.firstwebcollege.com