



Performance Support – eine Einführung

Performance Support – an introduction

Eröffnungsvortrag der Reihe „Performance Support“

Opening presentation of the “Performance Support” stream

Dr. Pascal Guderian, Leiter Professional Services der tts GmbH, hält „Performance Support“ für das Trendthema der nächsten Jahre, wenn es um eine effiziente und bestmögliche Unterstützung von Mitarbeitern in ihren täglichen Arbeitsabläufen geht. Was „Performance Support“ bedeutet, das erklärte Guderian in seiner Eröffnungsrede zur Performance-Support-Vortragsreihe des tts Forums 2015.

Dr. Pascal Guderian, Manager, Professional Services at tts GmbH, regards performance support as a major trend over the coming years for providing efficient and optimum support for employees in their day-to-day work procedures. Guderian explained what is meant by performance support when giving the opening presentation in the Performance Support stream at the tts Forum 2015.

Formelles vs. informelles Lernen

Klassische Methoden der Wissensvermittlung („formelles Lernen“) haben ihre Berechtigung, nur sind sie unzureichend, um Mitarbeiter in ihren Arbeitsprozessen zu unterstützen – vor allem dann, wenn wichtige Informationen oder konkrete Handlungsanweisungen zwingend benötigt werden. „Performance Support“ (informelles Lernen) versucht, diese Lücken konzeptionell zu füllen.

Formal vs. informal learning

Classical methods of imparting knowledge (“formal learning“) have their place but they are insufficient for the task of supporting employees in their work processes – above all when important information or concrete instructions are urgently required. Performance support (“informal learning“) is intended to fill this gap on a conceptual level.

Die 5 „Moments of Need“

Zentrales Fundament des Performance Supports sind die sogenannten „Moments of Need“, die die verschiedenen Szenarien des Wissensbedarfs in fünf Situationen unterteilen:

1. Wenn das erste Mal gelernt wird
2. Wenn man lernen will
3. Wenn versucht wird, das Gelernte anzuwenden oder sich daran zu erinnern
4. Wenn etwas anders als erwartet ist
5. Wenn sich etwas ändert

The 5 moments of need

The key basis of performance support is the so-called “moments of need“, which subdivide the various scenarios in which knowledge is called for into five situations:

1. When learning for the first time
2. When wanting to learn more
3. When trying to apply and/or remember
4. When something goes wrong
5. When something changes

Während die Momente eins und zwei durch formelles Lernen bedient werden, sind es vor allem die Momente drei bis fünf, die bei Unterstützungsmaßnahmen nur unzureichend beachtet werden. Zum konkreten Anwendungszeitpunkt („Moment of Apply“) bestimmen diese jedoch vorrangig, ob ein Mitarbeiter seine Arbeit effizient und fehlerfrei durchführen kann. Performance Support beschäftigt sich mit diesen Momenten und dem dazugehörigen adäquaten Design geeigneter Methoden und Hilfsmittel.

Performance Support im Einsatz

Performance Support ist, wie auch Training, nicht auf reine IT-Anwendungen beschränkt, sondern deckt sehr viel weitreichendere Themen und Abläufe ab. Dies kann die Unterstützung von Field Service Engineers bei der Reparatur von Maschinen oder aber auch eine proaktive Benachrichtigung über konkrete Arbeitsschritte in einem bestimmten Kontext sein.

Der Begriff „Kontext“ ist dabei von zentraler Bedeutung, da dieser von der Rolle des Mitarbeiters, seinen Vorerfahrungen, den konkreten Applikationen im IT-Kontext, seinem Ort etc. bestimmt wird. Ein adäquates Electronic-Performance-Support-System (EPSS) wird diese Kontextinformationen in Zusammenhang bringen und dem Anwender entsprechende Informationen zur Verfügung stellen. Dies könnten beispielsweise Prozessinformationen, Quick Reference Cards, Führungen im System (Guides), Input-Hilfen, Glossare, E-Learnings, Simulationen, Übungen, Links auf Wikis etc. sein. Diese müssen schnell erreichbar sein und nur wenige Klicks erfordern („2 Clicks & 10 Seconds“, Mosher & Gottfredson).

Performance Support vs. Training

Bei der Gestaltung und Erstellung dieser Unterstützung ist sicherzustellen, dass diese im Workflow eingebettet, kontextsensitiv in Bezug auf Rollen und die verschiedenen Bedarfe sind und gerade ausreichend sind, damit der Anwender innerhalb des Geschäftsprozesses effektiv performen kann.

Daraus ergibt sich automatisch die Bedingung, dass Performance Support nicht wie formelles Training behandelt werden darf. Beide verlangen ein sorgfältiges Design, jedoch ist die Zielsetzung eine andere. Beim Performance Support geht es explizit nicht ums Lernen, sondern um eine schnelle Unterstützung am Arbeitsplatz. Aus diesem Grund müssen die Arbeitsabläufe analysiert und aus dieser Perspektive heraus muss Performance Support gestaltet werden. Dennoch ist formelles Lernen untrennbar mit Performance Support verbunden, da Trainings einen Anwender auf einen bestimmten Arbeitsprozess vorbereiten.

Ziele des Performance Supports

Für Performance Support stehen die Bedürfnisse der Fachabteilungen an erster Stelle. Klassische Bildungsbedarfsanalysen werden ergänzt durch „Critical Task“-Analysen, um die Inhalte für passenden Performance Support auf die Arbeitsabläufe optimal auszurichten. Hinzu kommt, dass sich die Anforderungen verschiedener Fachabteilungen teilweise signifikant unterscheiden. Daraus ergibt sich unmittelbar, dass für das Gelingen von Performance Support nur KPIs der Fachabteilungen entscheidend sein können. Klassische Methoden der Erfolgsmessung einer Fortbildungsmaßnahme, wie zum Beispiel der Lernfortschritt oder die Teilnehmerzahlen, passen nicht zu dieser Herangehensweise.

Das Ergebnis eines guten Performance Supports sind somit höhere Effizienz, geringere Fehleranfälligkeit, bessere Datenqualität und vor allem weniger Frust beim Anwender.

Performance-Support-Technologie

Die technische Basis von Performance Support ist eine passende Performance-Support-Technologie. Sie ist ein Schlüssel für die Etablierung von Performance Support. Viel wichtiger sind bei der Implementierung eines Performance-Support-Systems aber Change Management, Verständnis für Abteilungsanforderungen und -probleme sowie ein adäquates Performance Design. Performance Support auf Knopfdruck kann und wird nicht funktionieren.

„Das Ergebnis eines guten Performance Supports sind höhere Effizienz, geringere Fehleranfälligkeit, bessere Datenqualität und vor allem weniger Frust beim Anwender.“



“The outcomes of good quality performance support are higher efficiency, fewer mistakes, better data quality and above all less frustration on the part of the user.”



Whereas moments one and two are served by formal learning, it is above all moments three to five where support activities have thus far only been considered to an inadequate extent. At the concrete moment in the application (“moment of apply”) it is precisely these that primarily determine whether an employee can expedite his work efficiently and without making mistakes. Performance support concerns itself with these moments and the correspondingly appropriate design of methods and aids.

Performance support in action

Performance support is, as with training, not limited to IT applications, but rather directly covers many more far-reaching topics and procedures. This can include the support of field service engineers who are repairing machines, or alternatively a proactive notification regarding concrete procedural steps in a specific context.

The term “context” takes on a key meaning in this regard, as this is specific to the role of the employee, his previous experience, the concrete application (in the IT context), his location etc. A suitable electronic performance support system (EPSS) will bring this contextual information to bear on the situation and make the appropriate information available to the user. This could be, for example, process information, quick reference cards, guides to the system, input help, glossaries, e-learning, simulations, training exercises, links to wikis etc. These must be quickly accessible and require few clicks (“2 clicks & 10 seconds” – Mosher & Gottfredson).

Performance support vs. training

For the set up and creation of this support you must ensure that it is embedded in the workflow, context-sensitive in relation to the roles and the various requirements, and is also sufficient to allow the user to perform effectively within the work process.

An automatic result of these considerations is the condition that performance support cannot be treated like formal training. Both demand careful design, but the objective to be set differs. For performance support the objective is not explicitly related to learning but to rapid support at the workplace. For this reason the work procedures must be analyzed and performance support then constructed from this perspective. Nevertheless, formal training is inseparably connected to performance support, because the training of a user prepares him for a particular work process.

Performance support objectives

The requirements of the functional department must come first when considering performance support. Classical training needs analyses are complemented by “critical task analysis” to align content for performance support optimally to the work procedures. On top of this, the requirements of different functional departments can sometimes differ significantly. As a direct result, only KPIs specific to functional departments can be decisive for performance support. Classical methods for measuring the success of training activities, such as for example learning progression or numbers of participants, are not suited to this approach.

The outcomes of good quality performance support are thus higher efficiency, fewer mistakes, better data quality and above all less frustration on the part of the user.

Performance support technology

The technical basis of performance support is an appropriate performance support technology. This is one key to establishing performance support. Far more important however in the implementation of a performance support system are change management, understanding of the departmental requirements and challenges, and an appropriate performance design. Performance support at the push of a button can and will not work.