



tts
knowledge
matters.

Ganzheitlicher Nutzen für die Nutzer

*Die große Abrechnung:
Wie Performance Support besser gelingen kann*

DR. PASCAL GUDERIAN | PRODUCT MANAGER
KATRIN KULKOWSKI | KNOWLEDGE TRANSFER CONSULTANT

Rund 250 Millionen Arbeitsplätze in Europa nutzen IT-Anwendungen – egal ob Desktop oder mobil. Kaum mehr als zehn Millionen Nutzer werden in ihrem Arbeitsalltag von einer Performance-Support-Lösung unterstützt, aber nur einige wenige Unternehmen haben es geschafft, Performance Support ganzheitlich anzugehen und so den Nutzen für den einzelnen Anwender und die gesamte Organisation zu maximieren.

Dr. Pascal Guderian und Katrin Kulowski von **tts** haben analysiert, wie wichtig das Lernen im Gesamtzusammenhang ist, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen und wie ein ganzheitliches Konzept umgesetzt werden kann.

Lerntheoretisch fundierte Performance-Support-Konzepte sind wirksamer

Ziel des Lernens in Organisationen ist in der Regel die Steigerung der Handlungskompetenz von Mitarbeitern. „Learning by Doing“ bzw. „Trial and Error“ oder den Kollegen fragen, weil man Schulungsinhalte vergessen hat – auch diese Strategien führen nach und nach zu steigender Handlungskompetenz, lassen aber viel Potential hinsichtlich Effektivität und Compliance ungenutzt. Performance Support kann es aktivieren: Weniger formales Lernen, mehr kontextuelle Unterstützung am Arbeitsplatz, situationsbezogenes Lernen unter Beachtung des eigenen

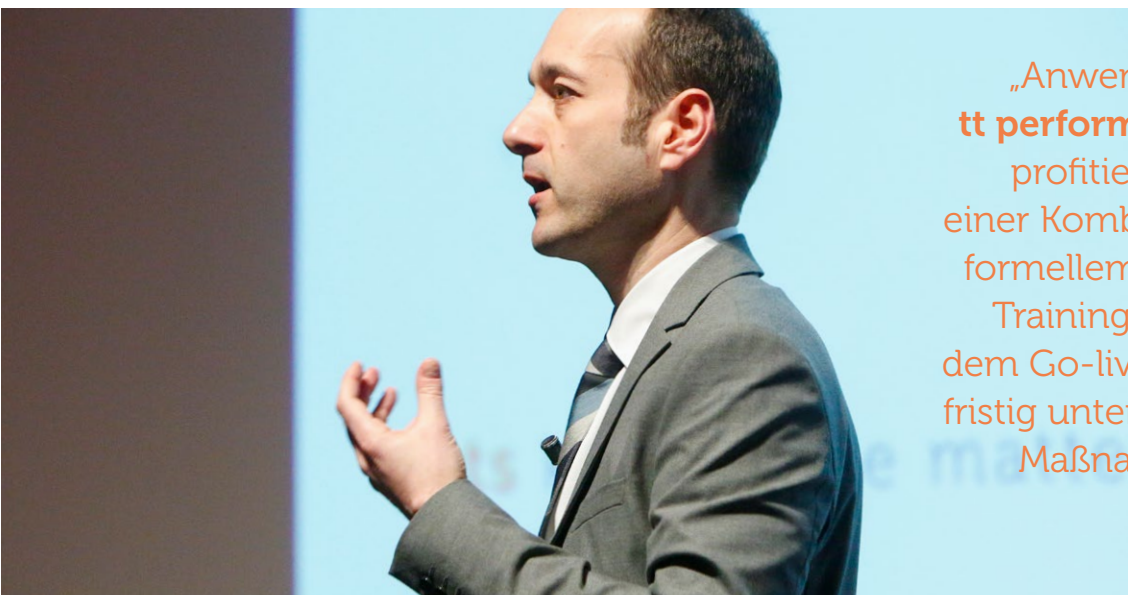
Lerntypus und viele andere Konzepte der modernen Lernforschung hat **tts** in die langjährige Entwicklung der **tt performance suite** einfließen lassen: Der Mensch lernt durch Erfahrungen, sie führen zu langfristigen neuronalen Verknüpfungen im Gehirn, die nicht mehr auszulöschen sind. Wer einmal gelernt hat, Fahrrad zu fahren, kann es für immer. Diese essenzielle Erkenntnis genauso wie lerntheoretische Konzepte wie Relevanz, Aufnahmevermögen, Lernkanäle und Lerntypen treiben bei **tts** maßgeblich die Produktentwicklung. Informationen erreichen etwa den haptischen Typ eher über das Tablet, während der visuelle Lerntyp Bilder, Infografiken und Videos bevorzugt oder der auditive Typ Inhalte hören möchte – die **tt performance suite** unterstützt deshalb alle drei Kanäle. Dinge selbst zu tun, das Erlernte im Arbeitsalltag anzuwenden, festigt Gelerntes. Aus diesem Grunde stellt die **tt performance suite** neben Doku-

mentationen und Schrittlisten immer auch Simulationen bereit. Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass der Einzelne nicht mit irrelevanten Informationen überflutet und überfordert wird – daher die kontextbezogene Bereitstellung digitaler Lerninhalte im QuickAccess.

Es gibt sie eben nicht, die ganz einfache Lösung für Handlungskompetenz in allen Lebenslagen. „Daher profitieren Anwender der **tt performance suite** von einer Kombination aus formellem digitalem Training kurz vor dem Go-live und langfristig unterstützenden Maßnahmen direkt am Arbeitsplatz“, erläutert Produktmanager Dr. Guderian.

Rascher Zugriff auf relevantes Know-how direkt am Arbeitsplatz

Eine Fülle der lerntheoretisch belegten Aspekte bringt der QuickAccess von **tts** zum Einsatz. Selbst erstellte oder vorgegebene Inhalte können damit in den verschiedenen „Moments of Need“ in einer Form angeboten werden, die individuell auf die Bedürfnisse des Mitarbeiters in seiner konkreten Arbeitssituation eingeht. Mit Klick auf „die Orange“ in der Taskbar erhalten die Anwender innerhalb von wenigen Sekunden Zugriff auf Anwenderhilfen – applikationsunabhängig, kontextsensitiv und übersichtlich.



„Anwender der **tt performance suite** profitieren von einer Kombination aus formellem digitalem Training kurz vor dem Go-live und langfristig unterstützenden Maßnahmen.“

Klar strukturierte Angebote mit gefilterten Inhalten sorgen für zielgenaue Information der Anwender ohne frustrierenden Informations-Overload. Der QuickAccess wird darüber hinaus den verschiedenen Lerntypen gerecht. Die Anwender können ganz nach ihrer eigenen Vorliebe zwischen visuell, auditiv und haptisch aufbereiteten Inhalten wählen. Für den einen sind dies Simulationen, für den anderen Dokumentationen, für einen dritten reine Schrittanleitungen. So machten selbst gesteuerter Support und selbstständiges Lernen am Arbeitsplatz zufrieden und sinnvoll – langfristig.

Ganz konkret: unsere Tipps für Ihre Konzeption

Obwohl in immer mehr HR-IT-Abteilungen die Möglichkeiten von Performance-Support-Systemen und die Vorteile des individualisierten Lernens bekannt sind, werden diese doch nur zu einem Bruchteil genutzt. Allein schon die organisatorische Umsetzung erscheint schwierig, allzu oft stehen „nur“ die „Moments of Need“ im Vordergrund, die auf den schnellen Support im Arbeitsprozess abzielen, und nicht der Wunsch der Anwender, mehr zu lernen und zu erfahren. „Ein effektives Ansetzen für eine ganzheitliche Nutzung setzt konzeptionell

schon viel früher an und muss die konkreten Bedarfe der Anwender explizit einbeziehen sowie auf diese nachhaltig ausgerichtet werden“, betont Katrin Kulkowski, Knowledge Transfer Consultant bei **tts**. „Dies ist keine unlösbare Aufgabe, und wir unterstützen Sie dabei gern.“ Konkret benennt sie drei Methoden:

1. Die Einordnung der Mitarbeiter mittels der Persona-Methode. Die Personas als fiktive Personen repräsentieren die typischen Anwender einer Zielgruppe und gruppieren die Nutzer nach Merkmalen: In welcher Situation befindet sich dieser Nutzer, wie wird Lerninhalt konsumiert, welche Inhalte, Funktionen und Services benötigt er? Damit wird dann oft auch die Begrenzung auf beispielsweise eine Softwareapplikation aufgegeben – der QuickAccess unterstützt alle Anwendungen an den Arbeitsplätzen unserer Persona.
2. Mit der Fragemethode „Wie? Was? Wofür?“ dem Mitarbeiter aufzeigen, wofür er Support und weiterführende Lernangebote braucht. Was verändert sich für den Nutzer, und wofür muss er etwas wissen?
3. Mit der Methode des multimedialen Lernens die Anwender zum Lernen locken: Text und Bild müssen nahe

beieinanderstehen, damit der Mitarbeiter Inhalte mit einem Blick erfassen kann. Natürlich müssen sie relevant und gut gesteuert sein.

Fazit: Ein gut gesteuerter Performance Support bietet kurz- und langfristig den größten Lerneffekt für die Mitarbeiter mit dem Resultat ganzheitlicher Leistungssteigerung hinsichtlich Effizienz, Compliance und Kreativität. Reine Schritt-für-Schritt-Anleitungen sind da erst der Anfang.

Checkliste für Ihr Konzept

- Um welche Mitarbeitergruppen geht es?
- Welche Inhalte sind relevant?
- Welche Lernkanäle nutzen Sie?
- Welche Lerntypen sprechen Sie an?
- Wie gestalten Sie die Lernobjekte?
- Wie sind die Lernobjekte im Arbeitsprozess eingebettet?
- Wie kann man die Lernobjekte finden?

„Ein gut gesteuerter Performance Support bietet kurz- und langfristig den größten Lerneffekt für die Mitarbeiter mit dem Resultat ganzheitlicher Leistungssteigerung hinsichtlich Effizienz, Compliance und Kreativität.“

