

Performance Support verändert die betriebliche Weiterbildung

Performance Support ist das Thema der Stunde. Zu Recht, denn er schafft in der betrieblichen Weiterbildung den Shift von der lehrerzentrierten zur lernerzentrierten Weiterbildung. Und dank der Überall-Verfügbarkeit von online-basierten Schulungsmedien kann Performance Support mehr leisten als „kleinen“ How-to-Input. Es geht darum, Mitarbeitern sofort „Support“ zu allen relevanten Themen zu ermöglichen – von Führung über Soft Skills bis zu Fachwissen.

Alles dreht sich um den „Moment of Need“

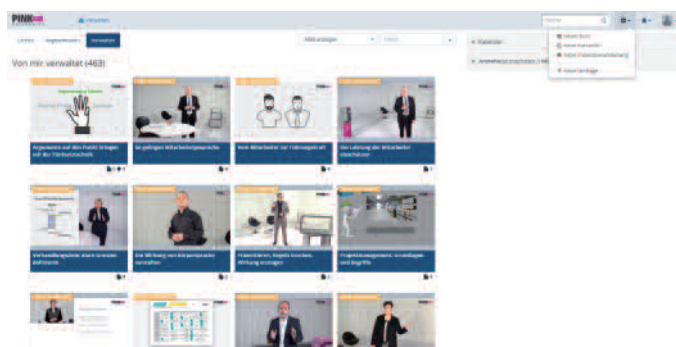
Alles entscheidend ist, die Mitarbeiter genau dann zu unterstützen, wenn sie Bedarf haben. Diese Methode ist nicht neu: Sie ist anzutreffen in Form von Post-its, die am Bildschirm kleben und über praktische Shortcuts informieren. Oder als Info-Blatt, auf dem die wichtigsten Handgriffe zur Wartung einer Maschine abgebildet sind. Seit der Verbreitung des mobilen Internets ist Performance Support auch aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Von „Wo ist das nächste Restaurant?“ bis zu „Wie wechsele ich das Sieb am Geschirrspüler?“ haben wir alle erdenklichen Hilfestellungen parat.

Aufgabe der HR ist es, Wissensressourcen online zur Verfügung zu stellen

Diese aus der Konsumentenwelt erfahrene Support-Qualität erwarten Mitarbeiter heute auch von Unternehmen. Besonders für die neue Generation der Mitarbeiter ist der erste Weg bei offenen Fragen der Weg ins Internet. Hauptsache schnell, Hauptsache sofort. Die Herausforderung für HR ist es deshalb, effektive Lernmedien als Ressourcen online zur Verfügung zu stellen. Immer mehr Unternehmen bauen deshalb Online-Akademien auf, über die relevante Inhalte angeboten werden – häufig in Form „firmeneigener YouTubes“, also in einem Format, das die Mitarbeiter aus ihrer Freizeit bereits kennen und nutzen.

Schlüsselfertige Online-Akademien öffnen die Tür zu effektiver Weiterbildung

So können sich Mitarbeiter z.B. unmittelbar vor einer Präsentation oder einer Verhandlung die entsprechenden Techniken wieder ins Gedächtnis rufen. Waren dafür bis vor kurzem noch aufwendige IT-Infrastrukturen nötig, so gibt es heute günstig und cloudbasiert schlüsselfertige Online-Akademien, die auch mittelständischen Unternehmen die Tür zu effektiver Weiter-



bildung öffnen. Doch es ist nicht damit getan, einfach massenweise Content in ein System zu laden. Schließlich sollen die Mitarbeiter das Richtige sofort finden. Und es braucht eine „Lernumgebung“, in der sie sich schnell auskennen und sich auch gerne aufhalten.

Aus unserer Erfahrung bei der Implementierung haben wir deshalb einen Zehn-Punkte-Plan entwickelt.

Zehn Schritte zu effektivem Performance Support:

1. Den Bedarf analysieren
2. Die Inhalte bestimmen
3. Einfache Zugänge ermöglichen
4. Eine effektive und „lernende“ Suche integrieren
5. Die Lern-Plattform im Unternehmen bewerben
6. Feedback für kontinuierliche Verbesserung einholen
7. Die Qualität sichern
8. Das Nutzerverhalten analysieren
9. Den Outcome evaluieren
10. Den ganzen Prozess wieder von vorne starten



Autor:
WOLFGANG HANFSTEIN,
Diplom-Sozialwissenschaftler,
in der Geschäftsleitung des
Video-Learning-Anbieters Pink
University verantwortlich für
den Bereich Corporate Digital
Learning
www.pinkuniversity.de