

Mobile ‚Electronic Performance Support Systems‘

Electronic Performance Support Systems‘ (EPSS) versprechen Leistung und Lernen gleichzeitig, indem technische Systeme fehlendes Wissen der Mitarbeiter kompensieren und eine just-in-time Aneignung von Wissen erlauben – dies ist insbesondere für mobile Kontexte interessant.

Electronic Performance Support Systems sind Systeme, die Mitarbeitern in ihrer Arbeitssituation die aktuell notwendigen Informationen zur Ausführung ihrer Tätigkeit zur Verfügung stellen. Sie unterstützen Mitarbeiter und kompensieren fehlendes Wissen über Abläufe oder Inhalte auf eine sehr leistungsorientierte Weise.

„The goal of an electronic performance support system is to provide whatever is necessary to generate performance and learning at the moment of need.“

Gloria Gery, 1991

Im Unterschied zu klassischen Lern- und Hilfesystemen wird die Arbeit selbst unterstützt (nicht nur der Umgang mit einem Programm, das für die Arbeit notwendig ist) und die tatsächliche Arbeit ist auch Lerngegenstand (keine Simulation oder idealisierter Fall). Das heißt, gelernt und geleistet wird an und in der Realität, während der Angestellte die Arbeit tätigt, für die er bezahlt wird. Massive Einsparungen in Schulungen und erhöhte Leistung sind die Folgen.

EPSS vs. Trainingskurse

Die Idee der EPSS geht auf Glory Gery zurück, die vor 20 Jahren in ihrem Buch "Electronic Performance Support Systems" (EPSS) die in Unternehmen damals gängige Ausbildungs- und Weiterbildungspraxis kritisierte. Kritikpunkte waren dabei u.a. der Eventcharakter von Trainings, die Notwendigkeit einer klar definierten homogenen Zielgruppe, die mangelnde Personalisierung der Lerninhalte und der didaktischen Gestaltung, die Notwendigkeit von Trainern mit Experteninhaltswissen, die Vermittlung von theoretischem Wissen bevor die Tätigkeit praktisch ausgeführt wird und die mangelnde direkte Übersetzung in den Arbeitsalltag. Dies geht ihrer Meinung nach an der Arbeitsrealität vorbei und als mögliche Alternative schlug sie EPSS vor.

Obwohl EPSS von ihrem Umfang her stellenweise nach Science Fiction klingen, waren sie schon vor 20 Jahren möglich, als die PCs noch mit Windows 3.1 liefen. Schwierig ist aber der Aufwand für eine solche Umsetzung, da z.B. die Arbeit sehr genau definiert werden muss. Auch gibt eine Reihe von organisatorischen Hindernissen für die Einführung von EPSS in Unternehmen, z.B. dass die Ausbildungsabteilungen an Einfluss verlieren und Arbeitsweisen verändert werden müssen. Trotzdem ist das Thema hochaktuell – im Bereich der mobilen Medien.

Mobiler Performance Support

Während der aktuelle Hype im Bereich der mobilen Medien dahin geht, Lernmaterialien in Minikursen mobil zur Verfügung zu stellen, wird selten hinterfragt, ob dies

sinnvoll und gewünscht ist – oder überhaupt genutzt wird.

So gibt es im Universitätskontext Studien, die darauf hindeuten, dass mobile Lernangebote von den Studenten nicht unterwegs, sondern zu Hause genutzt werden. Im Unternehmenskontext zeigte eine Studie von Ahmad und Orton (2010), dass Smartphones bei IBM nicht für die Rezeption von Lerninhalten und den Fertigkeitserwerb eingesetzt werden, aber extrem wertvoll für den just-in-time Zugang zu Informationen sind. Voraussetzung ist hierbei, dass die ständige Verfügbarkeit von mobilen Medien mit einem entsprechend optimierten Zugang zu den kritischen Informationen verbunden wird.

Erfolgskriterien für mobilen Performance Support

- Schnelle Zugangsgeschwindigkeit (< 30 sec)
- Reduktion auf das Wesentliche
- Angenehm und einfach zu bedienen
- Vertrautes Benutzerinterface

Quelle: Ahmad & Orton (2010), vgl. auch Wissensblitz (5)

Wichtige Informationen für Außendienstmitarbeiter sind zum Beispiel die jeweils relevanten Informationen für den nächsten Kundentermin, Informationen über aktuelle Angebote im Unternehmen, und den direkten Kontakt zu Personen im Unternehmen, die Experten für die aktuelle Anforderung des Kunden sind. Ein wichtiger Befund der Studie von Ahmad und Orton ist, dass Mitarbeiter über ihre mobilen Geräte eher den direkten Kontakt zu den zuständigen Experten aufnahmen, d.h. eher schwächere Verbindungen nutzten („weak ties“, d.h. einem weniger vertraute Personen oder die Kontakte meiner Kontakte).

Fazit

Die elektronische Unterstützung von Mitarbeitern/-innen ist weiterhin ein aktuelles und wichtiges Thema. Insbesondere mobile EPSS weisen hierbei ein oft ungenutztes Potenzial zur Verbesserung der Arbeitsleistung in Unternehmen auf.



Dr. Daniel Wessel

Schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen: mobile Medien, mobiles Lernen & EPSS, Arbeitstechniken & Kreativität, Reflexion & kritisches Denken, sowie Evaluation & Forschungsmethoden.

Quellen

Gery, G. J. (1991). Electronic Performance Support Systems. Tolland, MA: Gery Performance Press.

Ahmad, N., & Orton, P. (2010). Smartphones Make IBM Smarter, But Not As Expected. Training & Development, 64(1).

© [wissensdialoge.de](http://www.wissensdialoge.de) | Bitte zitieren als: Wessel, D. (2011). Mobile ‚Electronic Performance Support Systems‘. [wissens.blitz](http://www.wissensblitz.de) (20).

<http://www.wissensdialoge.de/mEPSS>