

MIT PUNKTESYSTEM DEN HIGHSCORE IM LERNEN KNACKEN

GAMIFICATION ALS ENTSCHEIDENDES ELEMENT ZUR MITARBEITERMOTIVATION


KATEGORIE:

Gamification

SIEGERPROJEKT:

Gamification@Capita

SIEGER:

chemmedia schweiz GmbH

Capita Customer Services AG

HÖCHSTENS EIN VIERTEL VON DEM, WAS WIR BEIM LERNEN LESEN ODER HÖREN, KÖNNEN WIR

AUCH WIRKLICH LANGFRISTIG IM KOPF BEHALTEN. ANDERS SIEHT DIES AUS, WENN WIR AKTIV ETWAS TUN, UM ZU LERNEN, BEISPIELSWEISE WENN MAN EINEN ZU ERLERNENDEN ARBEITSABLAUF SELBST DURCHFÜHRT ODER MAN SICH WISSEN SPIELERISCH ANEIGNET. DAHER WERDEN ELEMENTE AUS DER GAMIFICATION IN DER WEITERBILDUNG UMSO BELIEBTER.

Die Capita Customer Services AG ist einer der führenden europäischen Outsourcing-Dienstleister und bietet neben klassischem Customer-Management auch Omni-Channel-Lösungen sowie Modelle zur digitalen Transformation an. Die komplexen Anforderungen der Technologiebranche generieren einen besonders hohen Weiterbildungsbedarf für die Mitarbeiter des Unternehmens. Verhältnismäßig hoch ist dementsprechend die Anzahl der von Capita durchgeführten Schulungen. Es wurde daher eine Möglichkeit gesucht, die Wissensvermittlung noch effizienter durchzuführen. Die Einbindung eines Blended Learning-Ansatzes in Kombination mit Gamification-Elementen soll hier Mehrwert schaffen. Gemeinsam mit dem Projektpartner chemmedia schweiz GmbH wurde dafür ein Lernkonzept entwickelt, das Wissen auf spielerische Art vermittelt.

Projektverlauf

Das Projekt „Gamification@Capita“ ist dabei als Ergebnis einer Analyse von aktuell durchgeführten Trainings in Präsenz entstanden und war zunächst auf den Standort Tägerwilen begrenzt. Die „Learning and Innovation“-Abteilung identifizierte das Potenzial, die Trainings mittels Gamification zu individualisieren und die Wissensvermittlung sowohl motivierend als auch nachhaltig zu gestalten. Entsprechend wurde ein eLearning-Ansatz entwickelt, der mit Gamification-Elementen arbeitet. Ein Pilot-Projekt wurde erfolgreich durchgeführt. Der Rollout ist für Mitte September 2018 geplant.

Projektergebnis

Die Präsenzs Schulungen bei Capita konnten innerhalb des Projekts um eine Wissens- und Lernplattform erweitert werden. Zum ersten Arbeitstag im neuen Jahr erhält jeder neue Mitarbeiter einen Zugang, mit welchem er unmittelbar die ihm zugeteilten eLearnings bearbeiten kann und zudem jederzeit den Überblick über seine Fortschritte und Resultate behält. Bei den einzelnen Lerneinheiten handelt es sich

Das heißt, umso mehr richtige Antworten jemand im Quiz gegeben hat und umso intensiver sich mit dem Lerninhalt auseinandergesetzt wurde, desto mehr Punkte (LEP - learning experience points) erhält man dafür. Die Punktevergabe als Gamification-Element steigert die Motivation beim Lernen und ermöglicht es, sich auf spielerische Weise mit seinen Kollegen zu messen. Mit der dazugehörigen KnowledgeDuell Quiz-App können die Nutzer zudem mobil lernen. Sie ermöglicht es, sich gegenseitig im Quizzen herauszufordern. Dies geschieht entweder im Eins-gegen-Eins-Modus oder in Gruppen, die gegeneinander antreten, womit auch eine soziale Komponente in das Lernen einfließt. Ein Highscore bietet einen Vergleich der eigenen Leistung mit den Leistungen des Kollegenkreises. Über eine Lernstandanalyse, die sich aus verschiedenen Fragetypen zusammensetzt, können die bereits bestehenden Kenntnisse des Lernenden ermittelt und die Inhalte seiner WBTs entsprechend angepasst werden. Damit ist auch die frühzeitige Wahrnehmung von Potenzialen oder die direkte Hilfestellung des Tutors bei Wissenslücken möglich. Letzteres kann auch außerhalb des Unterrichts über den Chat gestehen. Außerdem gewährleistet die individuelle Zusammenstellung der Wissensbausteine, dass das jeweilige Lernniveau des Mitarbeiters berücksichtigt wird.

Über den sogenannten Social-Stream können die Mitarbeiter darüber hinaus und auf freiwilliger Basis ihr Wissen zusätzlich erweitern. Dieser enthält verschiedenste weiterführende Lerninhalte, sowohl formelle als auch informelle. Diese kann er kommentieren, wie in den sozialen Medien Likes abgeben oder eine Diskussion zum Thema anregen. Zudem gibt es den chemmedia Gesprächstrainer – ein Dialogsystem, welches Gespräche mit verschiedenen Zielgruppen simuliert. Beispielsweise kann darüber ein Gespräch eines Kundenberaters mit einem Anrufer nachempfunden werden. Der Lerner sieht einen virtuellen Gesprächspartner und kann zwischen verschiedenen Antwort- und Fragemöglichkeiten wählen. Je nach ausgewählter Aktion reagiert der Gesprächspartner unterschiedlich. Dadurch wird gewährleistet, dass sich der Lernende die richtige Taktik zur Argumentation aneignet und sein erworbenes Wissen zur Anwendung bringt. Dieses Instrument kann zum Üben und/oder Testen eingesetzt werden. Der Mitarbeiter bekommt am Schluss eine detaillierte Auswertung seines Gesprächs.

Grundlage zur Umsetzung dieser ganzheitlichen Lernstrategie sind Software-Module aus der KnowledgeWorker Produktfamilie. Darunter finden sich der Conversation Trainer, die Quiz-App KnowledgeDuell sowie das Learning Content Management System und Learning Management System der Software-Linie.

Fazit

Eine konsistente Wissensvermittlung, höhere Motivation durch selbstgesteuertes, gamifiziertes Lernen und insgesamt bessere Lernerfolge sind die erklärten Ziele der neuen Lernstrategie der Capita AG. Dies gelingt mit einem Mix aus WBTs, die sich den Vorkenntnissen der Mitarbeiter anpassen, aus motivationssteigernden Gamification-Elementen, einer Quiz-App sowie einem virtuellen Gesprächstrainer und dem Social Stream. Dafür zeichnet die Jury des eLearning Journals die beiden Projektpartner Capita Customer Services AG und chemmedia schweiz GmbH mit dem eLearning AWARD 2018 in der Kategorie „Gamification“ aus.

entweder um Web Based Trainings (WBT), Simulationen, Tests, Lesevorgaben usw. Während des Lernens sammeln die Mitarbeiter Punkte, an denen sie sich mit ihren Kollegen messen können. Um möglichst viele Punkte zu erreichen, muss bei der Bearbeitung des eLearnings sowohl die Qualität als auch die Quantität stimmen.



Neben Web Based Trainings und Quizduellen können die Mitarbeiter praxisnah und auf spielerische Weise Kundengespräche am virtuellen Gesprächspartner üben.

VORGABEN & BESONDERHEITEN

Vorgaben:

Insbesondere in der Technologiebranche besteht ein hoher Weiterbildungsbedarf, den die Capita Customer Services AG bisher weitgehend mit Präsenzs Schulungen abgedeckt hat. Um die Mitarbeiter jedoch stärker in ihrem Lernprozess zu motivieren, wurde nach einer Methode gesucht, Wissen auf spielerische Art zu vermitteln.

Besonderheiten:

Als Ergebnis wurde eine Gamification-Plattform entwickelt, auf der die Mitarbeiter beim Lernen Punkte sammeln. So können sie sich mit ihren Kollegen messen und zugleich wird ihr Lernerfolg sichtbar gemacht. Eine Quiz-App unterstützt zudem das spielerische Lernen, fördert die Lernmotivation im Duellmodus mit den Kollegen und enthält über das Gruppen-Quizduell auch eine soziale Komponente. Aufgrund der dadurch entstehenden positiven Stimmung steigt die Motivation der Lernenden, Informationen aufzunehmen und Gelerntes anzuwenden.

PROJEKTPARTNER

chemmedia schweiz GmbH



André Schelter
Geschäftsführer

chemmedia schweiz GmbH
Industriestrasse 19
CH-8112 Otelfingen

schelter@chemmedia.ch
www.chemmedia.ch

Capita Customer Services AG



Michael Rösch
Leiter Learning & Innovation Schweiz

Capita Customer Services AG
Konstanzerstrasse 17
CH-8274 Tägerwilen

hansmichael.roesch@capita-europe.com
www.capita-europe.com