

En e-bok fra InfoCaption

# Slik kommer du i gang med Performance Support



# Innhold

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Innledning .....                            | 3  |
| Vi googler oss frem til svaret .....        | 4  |
| Må læring være så formelt? .....            | 5  |
| Behovsbasert læring er løsningen .....      | 7  |
| De fem læringsbehovene .....                | 9  |
| Fire tips til god Performance Support ..... | 10 |
| Men hva bør jeg tenke på? .....             | 12 |
| Tilgjengelighet .....                       | 12 |
| Forankring .....                            | 13 |
| Enkelhet .....                              | 13 |
| Selvstendighet .....                        | 14 |
| Forandring .....                            | 14 |
| Til slutt .....                             | 15 |

# Innledning

Du har kanskje hørt om Performance Support? Er du nysgjerrig på hva det kan gjøre for din organisasjon og hva som egentlig skal til for å komme i gang?

I denne e-boken diskuterer vi hvordan læring gjøres i de fleste organisasjoner i dag, og hvorfor det er på høy tid å tenke annerledes. Vi forklarer også hva Performance Support er, og gir deg våre beste tips for hvordan dere kan effektivisere arbeidsdagen.

For å finne ut hvordan vi kan dekke organisasjonens læringsbehov, bør vi først definere behovet, både for den ansatte og for organisasjonen. Forenklet kan vi si at som ansatt har du behov for å kunne nok til å gjøre jobben din på enklest mulig måte. Organisasjonen ønsker at medarbeiderne utfører sine oppgaver så effektivt som mulig, og kanskje enda viktigere, at de gjør det korrekt. Så er det mange andre behov i tillegg, som for eksempel at medarbeidere skal kunne videreutvikle seg, eller sikre at kunnskapen den enkelte har tas vare på og deles som kompetanse i organisasjonen.



## Hva er Performance Support?

*"Et verktøy eller annen ressurs som tilbyr rett mengde veiledning, støtte og produktivitetsfordeler til brukeren akkurat når behovet er der."*

Dr. Marc Rosenberg



## Vi googler oss frem til svaret

Hvordan løser vi vårt læringsbehov utenfor jobben? Vi mennesker er ganske late og vil hele tiden lete etter den raskeste måten å komme videre på. Det er dette som leder frem til oppfinnelser, innovasjon og påfølgende paradigmeskifter i hvordan vi lever våre liv. Ikke minst har Internett med sin enkle tilgang til uendelige mengder informasjon radikalt endret hvordan vi forholder oss til kunnskap

[Vi søker på Google](#) eller YouTube, i ChatGPT eller lignende AI-verktøy. Enten vi ser etter matlagingsoppskrifter eller hvordan vi skifter dekk på bilen, er informasjonen bare et klikk unna. Vi trenger ikke lenger å pugge læring på samme måte som før, nå får vi tilgang til kunnskap når vi har behov for den.

Når vi bruker så mange veier til informasjon utenfor jobb, hvorfor gjør vi det ikke på samme måte på jobben? [Hvorfor har de fleste organisasjoner fortsatt et stort fokus på kurs som primær læringsarena?](#)

Jo – mye av det vi skal gjøre er ofte organisasjonsspesifikt, enten det er prosesser, rutiner eller systemer. Da er det mindre sannsynlig å finne svar på spørsmålet på Google og å få feil svar på et spørsmål kan i visse tilfeller gi alvorlige konsekvenser.

# Må læring være så formelt?

Generelt kan man si at læring har vært delt inn i to former – formell og uformell. Allerede på 80-tallet viste forskere dette gjennom den teoretiske 70-20-10-modellen som beskriver hvordan den formelle læringen bare står for rundt 10 % av den totale læringen som foregår i en organisasjon, mens de resterende 90% er ulike former for uformell læring.

Fortsatt har likevel den formelle læringen størst fokus i de fleste organisasjoner, enten som klasseromskurs eller e-læring. Den uformelle læringen er vanskeligere å identifisere, og kan derfor også være vanskeligere å gi støtte til. Performance support er et utmerket verktøy for den uformelle læringen.



## Formell læring...

...er læring satt i system. Her er det ikke du selv som bestemmer hva du skal lære. Det kan f.eks. være:

- Klasseromsundervisning
- E-læringskurs
- NanoLearning

## Uformell læring...

...er læring der behovet for kunnskap bestemmer hva du vil lære. Det er på denne måten vi i størst grad lærer i hverdagen. Eksempler på dette kan være:

- Google-søk
- Spørsmål til superbrukere
- Performance Support



- 70% lærer man av å gjøre
- 20% lærer man av andre
- 10% lærer man på kurs

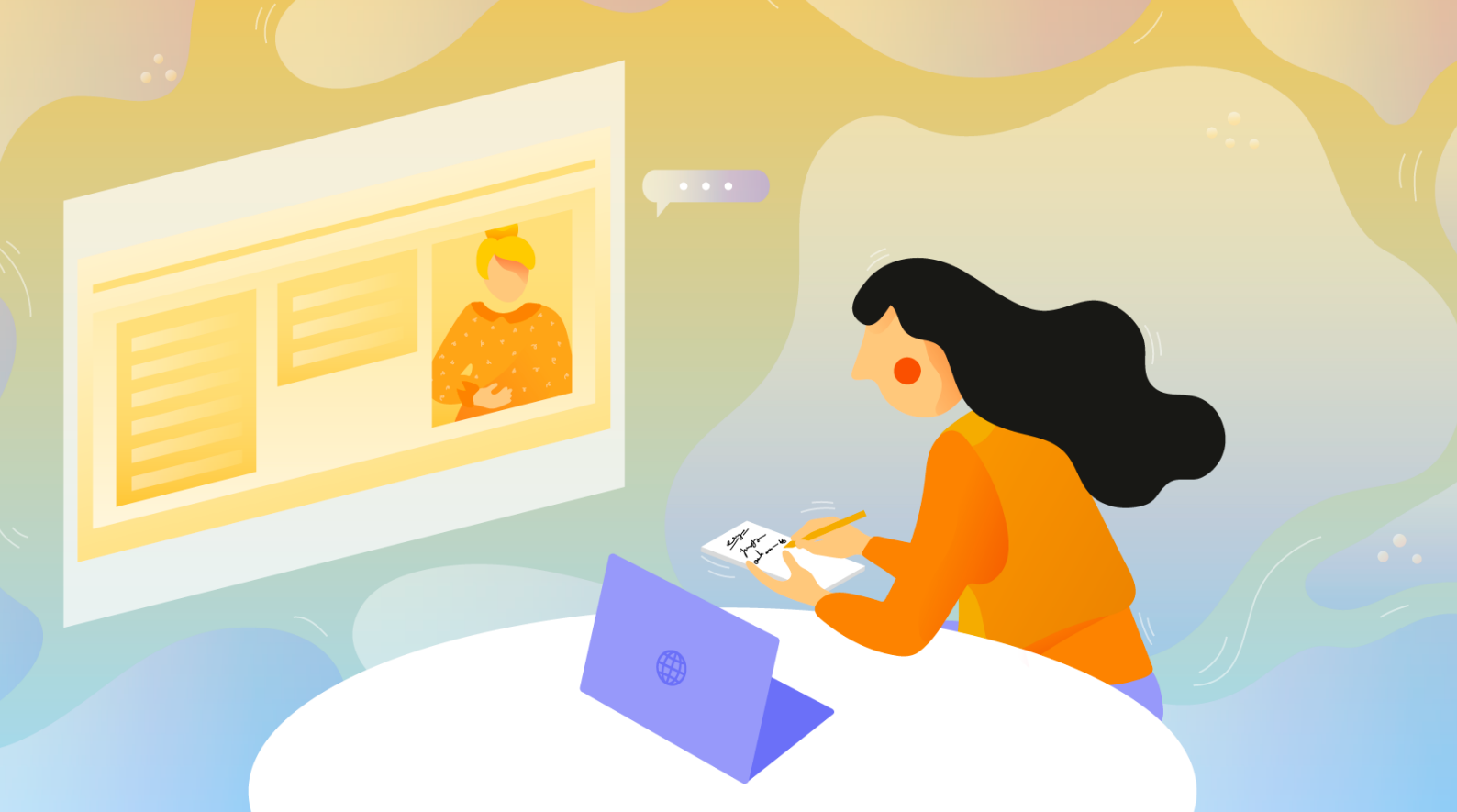
70-20-10-modellen forteller oss hvordan vi lærer på jobb  
*Källa: Morgan McCall and the Centre for Creative Leadership*

Pedagogene Bob Mosher og Conrad Gottfredson har også sett på læringsbehovet i organisasjoner og kommet frem til at det er fem situasjoner hvor vi har behov for læring, «Five Moments of Learning Need». Disse fem situasjonene kaller de new, more, apply, solve og change. De to første situasjonene, new og more er koblet til hva organisasjoner ofte har hovedfokus på, når vi skal lære oss noe nytt eller lære oss mer om noe.

Men **new** och **more** er altså bare to av de fem læringsbehovene som beskrives. Som i 70-20-10-modellen viser også Mosher og Gottfredsons modell at [de læringssituasjonene som påvirker vår arbeidshverdag mest, skjer i den uformelle delen av læringen.](#)

**Apply, solve** og **change** er situasjoner som direkte påvirker hvordan medarbeideren utfører sine arbeidsoppgaver. Mer om disse senere.

Selvfølgelig skal organisasjoner fortsette å bruke tid og ressurser på læring og kunnskapsheving, men det er viktig at innsatsen settes inn der den har mest effekt, og da er det lurt å tilpasse læreformen til situasjonen. Det er ikke tilstrekkelig å kun tilrettelegge for formell læring for å støtte det totale læringsbehovet i en organisasjon.



## Behovsbasert læring er løsningen

Vi har allerede vært innom to modeller.

70-20-10-modellen har vært med på å forme hvordan forskere ser på læring gjennom flere tiår. Modellen forteller at det største behovet for læring har vi i selve utførelsen av arbeidet. I "Five Moments of Learning Need" kalles denne situasjonen apply. Vi kommer tilbake til det.

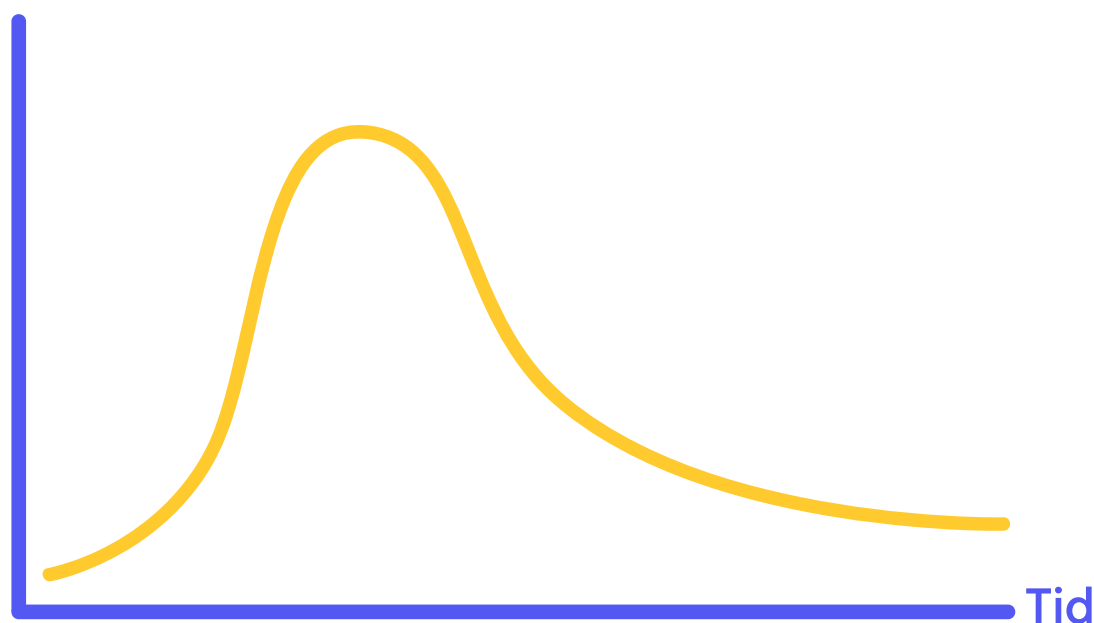
En studie IDC (International Data Corporation) gjennomførte for noen år siden, viste også at mange organisasjoner feiler i "Apply-situasjoner". Studien viste at medarbeidere la **36% av sin arbeidstid på å lete etter informasjon** som hadde med arbeidet å gjøre og i halvparten av tilfellene fant de ikke en gang det de lette etter.

Du kjenner kanskje til glemmekurven, en vitenskapelig modell som forklarer hvordan mennesker glemmer ting over tid, og som opprinnelig ble tatt frem av den tyske forskeren Hermann Ebbinghaus på 1880-tallet.

Glemmekurven er fortsatt relevant; Den menneskelige hjernen har ikke endret seg nevneverdig siden den gang. Men hva betyr modellen? Den forteller oss at den formelle læringen må kompletteres for at kunnskapen ikke skal forsvinne Hvis vi ikke raskt appliserer eller repeterer det vi har lært oss, har vi i løpet av noen dager glemt det meste og etter noen måneder enda mer!

Det finnes mange teorier om hvordan man best kan "hacke" konsekvensene av glemmekurven, gjerne med noen få prosent bedre resultat. Men hadde ikke en bedre løsning vært å unngå å forholde seg til glemmekurven i første omgang?

## Kunnskap



**Ebbinghaus glemmekurve – Her ser man hvordan kunnskapen (som man også direkte kan tenke på som kompetanse) går raskt ned over tid.**

Ved å gi læringsstøtte i form av Performance Support, slipper man å forholde seg til glemmekurven på samme måte siden fokuset legges på at kunnskapen skal være tilgjengelig når man trenger den, i stedet for å være læreformen i seg selv. Det bør vurderes i hvert tilfelle om Performance Support dekker støttebehovet alene, eller om det skal være et tillegg til andre former for læring. Et godt PS-system bør også ha en innebygget funksjon for test og oppfølging av brukere for de tilfellene hvor det er behov for å dokumentere gjennomføringen.

Betyr dette at det er unødvendig å lære? Nei – men vi må kanskje se på nye metoder for å opprettholde kunnskapen, og ikke fortsette i det samme gamle og gale sporet. Hvis vi bygger videre på glemmekurven vist ovenfor, burde det ikke være bedre å få den til å flate ut? Det finnes flere tilnærminger til hvordan det kan gjøres. [Poenget ligger i å holde interessen og kunnskapen oppe.](#) Ved å tilby Performance Support får vi tilgang til kunnskap i forskjellige situasjoner. Dette stiller høyere krav til tilgjengelighet og at medarbeiderne vet hvor de skal lete etter kunnskapen.

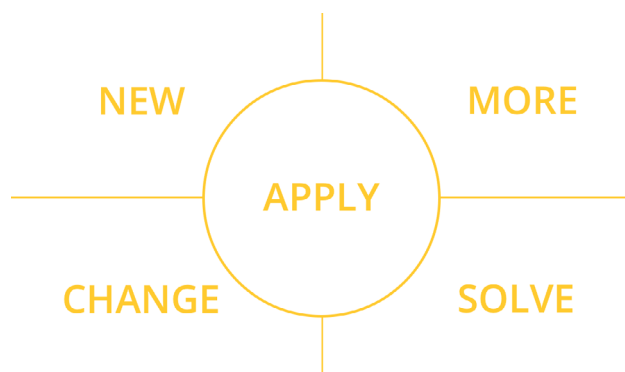
Det er også en vesentlig forskjell i selve kunnskaps- eller læringsobjektene i Performance Support kontra det formelle kursformatet. Mens de fleste kurs fokuserer på innholdet i kurset og oppbyggingen av det, har man i Performance Support et større fokus på at læringen skal være knyttet til konteksten, det vil si at den er nærmere til løsning av oppgaven eller problemstillingen du står overfor.

For å kunne legge opp en strategi for både formell og uformell læring må man forstå hvordan mennesker lærer seg og hvilke veier medarbeidere tar for å komme videre. Er det en kombinasjon av uformell og formell læring? Holder det med et halvdags kurs med en lærer for å lære seg det grunnleggende istedenfor de to dagene man tidligere satte av, og at resten av læringen er tilgjengelig som hjelp i hverdagen? Finnes det noen bestemte situasjoner der vi mennesker trenger læring?



# De fem læringsbehovene

La oss se nærmere på de fem behovene Mosher og Gottfredson definerte i sin modell. Alle behovene er ikke like viktige, men jo mer aktivt man klarer å støtte opp under dem, jo enklere blir arbeidshverdagen for medarbeiderne.



"Five moments of learning need" er de fem situasjonene der hver og en av oss opplever et behov for læring i hverdagen."

**New** – Dette er den delen av formell læring som har fått størst oppmerksomhet, ofte i form av lærerstyrte kurs. Dette er en ganske vanlig form ved nyansettelser og videreopplæring

**More** – Også dette er et fokusområde for den formelle læringen og handler om når vi skal lære oss mer om noe vi allerede kan litt om. Det kan være i form av videregående opplæring eller når man utvider arbeidsområdet. Som vi allerede har nevnt legger mange organisasjoner nesten hele sitt fokus på disse to første.

Den uformelle læringen derimot handler mer om:

**Change** – Når endringer fører til at vi må lære noe på nytt, som når en arbeidsoppgave forandres eller når det skjer en organisasjonsendring.

**Solve** – Er typisk brukerstøttesituasjoner. Når det oppstår et problem, for eksempel i et program eller om vi står fast med en oppgave. Det kan være en ekstern feil som forårsaker problemet, men det er kanskje oftere manglende kunnskap.

**Apply** – Er den mest sentrale situasjonen i Performance Support. Hvor ofte har du ikke opplevd at kurset du gikk på var litt for generelt og ikke tilpasset ditt arbeid eller din organisasjon? Kanskje er det en stund siden du gikk på kurset og er truffet av glemmekurven, eller kanskje skiller oppgaven du skal løse seg fra det du lærte i kurset. Det aller beste ville være at du enkelt kan friske opp minnet eller få en mer spesifikk forståelse for hvordan du løser akkurat denne konkrete arbeidsoppgaven.

Vi kan sette de fem situasjonene inn i lære- og glemmekurven for å se hvordan noen brukes for læring, og hvordan noen kan brukes for å sikre at kunnskapen vedlikeholdes.

Da ser vi at New og More handler om å trene til noe, eller å tilegne seg en kompetanse. De andre situasjonene er de som støtter opp under vår sviktende hukommelse, Solve, Change og Apply. Disse situasjonene har tradisjonelt ikke fått så mye fokus, men det er de som er med og bidrar til å holde kunnskapen, kompetansen og kvaliteten på arbeidet på det nivået man ønsker i organisasjonen.



## Fire tips til god Performance Support

1

### Fire tips til god Performance Support

Jo kortere veien til hjelpen er - desto større er sjansen for at vi bruker den. Det er viktig å ikke gjøre veien for lang eller for avansert.

Gjør også hjelpen tilgjengelig alle steder det er naturlig å lete etter den.

2

### Bruk forskjellige virkemidler

Noen måter å presentere innhold på passer bedre til spesifikke oppgaver. Skal du forklare en arbeidsprosess er det enklest å forklare den som en visuell prosess. Ønsker du å vise hvordan noe gjøres i et system, er det kanskje mer hensiktsmessig å vise det i en video med skjermopptak.

3

### Introduser hjelpen allerede i kurset

Bruk de uformelle hjelpemidlene aktivt i kurset. På den måten gjør du medarbeiderne kjent med støtten som finnes tilgjengelig, og gir dem trygghet i at de også kan få hjelp når de er tilbake i arbeidssituasjonen. Det tar også bort frykten for ikke å huske, slik at de kan fokusere på å forstå.

4

### Fordel ansvaret for innholdet

Det er mange som sitter med kunnskap og som daglig er i kontakt med brukerne - og de viktigste problemstillingene. La de som har kunnskapen beskrive den og dele den med seg digitalt. Ikke la innholdsproduksjon bli en flaskehals og en egen profesjon for noen få.

## Men jeg har allerede mye dokumentasjon – er det mulig å gjenbruke den?

Selvsagt! Mange har dokumentasjon eller hjelpedokumenter lagret på en server eller intranettside. Dokumentasjonen finnes, men er ofte vanskelig å finne. Det er også vanlig å samle alt i et relativt langt dokument som dokumenterer for eksempel et helt system. Det gjør det vanskeligere å raskt finne frem til den konkrete hjelpen du leter etter. Det eneste som trengs er altså å dele opp dokumentasjonen og gjøre den tilgjengelig.

## Så hvordan gjenbraker jeg det som Performance Support?

Tilgjengelighet er det viktigste. Hjelp som ingen kan finne hjelper ikke så veldig mye. Hvis hjelpen er tilgjengelig på en søkeside eller i en håndbok som forteller litt om sammenhengen gir den en mye bedre støtte enn hjelp som finnes spart i en mappe på et urelatert sted. Les mer under "Tilgjengelighet" lenger ned.

Du burde også vurdere lengden på dokumentene. Hjelp i Word- eller PDF-format har en tendens til å bli veldig lange, og det er ikke alltid ideelt for å gi best mulig hjelp. Hvis du finner naturlige oppstykkingsmuligheter, ikke vær redd for å dele opp hjelpen. Kortere og mer konsise hjelpeartikler er enklere å søke seg frem til. Hvis det du har søkt deg frem til er det eneste resultatet, har du jo funnet frem. Men hvis du finner et langt dokument der du igjen må begynne å lete, kommer du til å miste tilliten til hjelpen over tid.

Vurder om det er deler av hjelpen som heller kan presenteres på andre måter. Alt er ikke mest egnet som tekst. Noen ganger fungerer video best, i andre tilfeller kan det være fint å presentere det som en prosess eller en håndbok.

Kort sagt – bruk det beste verktøyet for hvert enkelt formål.

**PS:** den største jobben er gjort – ideen til hva man skal fortelle, og at det er skrevet et manus til hvordan det kan formidles. Overføringen til andre formater er mye enklere når man ikke trenger å gjøre hele jobben fra start.

# Men hva bør jeg tenke på?

Når du har satt rammene for et godt Performance Support-system er det viktig å fortsette utviklingen. Performance Support er kanskje i enda større grad enn kurs avhengig av å være et levende materiale. Men hva bør du tenke på når du skal sette i gang med produksjonen av ditt nye innhold? Vi har laget en liste over viktige ting å tenke på når man skal forvandle en Performance Support-løsning fra god til fantastisk.

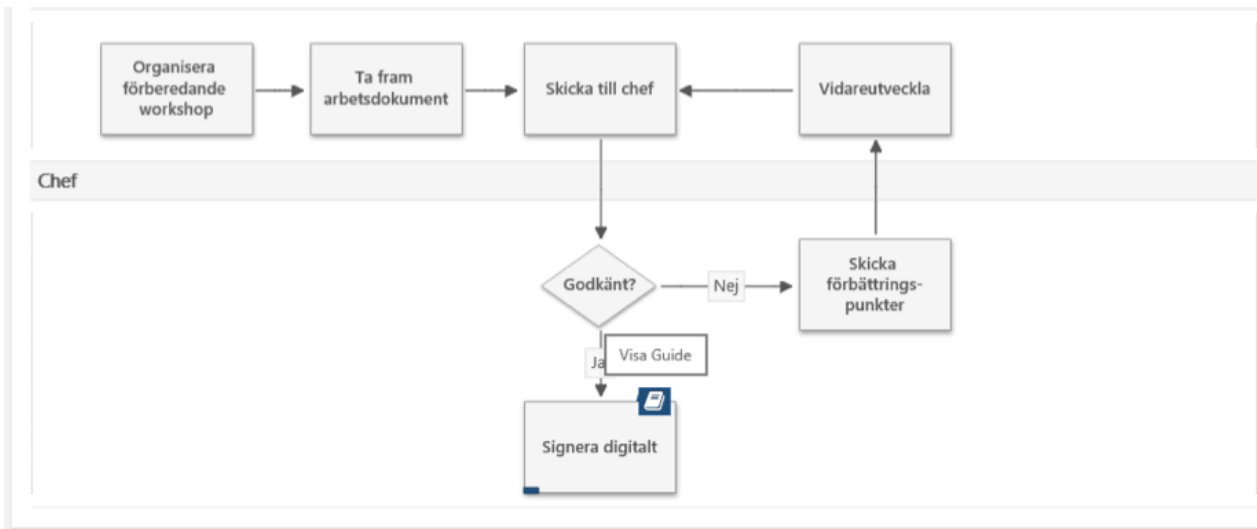
## Tilgjengelighet

Mennesker er late i sin natur. Ved å skape nærhet og ha færrest mulig klikk til hjelpen får du fornøyde medarbeidere. Ved å hele tiden peke på hvor hjelpen er tilgjengelig i stedet for å forklare og løse problemet kommer medarbeiderne til å lære seg hvordan de selv finner hjelp når de har behov.



## Forankring

Vår erfaring er at de mest vellykkede Performance Support-eksemplene er der arbeidsmåten er forankret i organisasjonen. Hvis ledelsen innser viktigheten av å møte lærebehov og dermed stiller krav, får kunnskapseierne bedre muligheter til å sette av tid til å produsere innhold



## Enkelhet

Det må være enkelt å lage materiale for Performance Support. De som skaper guidene er som regel ikke pedagoger, men fagpersoner som skal dokumentere det de vet at medarbeiderne trenger for å gjøre jobben sin. Fordelen er at de vet hvor skoen trykker og kan lage kontekstuell støtte som forklarer akkurat det som trengs.

Innholdet kan også ofte forenkles i forhold til hvordan det ville vært presentert i et kursformat. Motivasjonen for å ta til seg læring når man sitter med et konkret problem i en jobbsituasjon er mye høyere enn om man får det samme materialet presentert i et kurs. Dermed er det ikke samme behov for å gjøre innholdet selgende og motiverende i form av en profesjonell produksjon.



## Selvstendighet

Formgi Performance support-støtten slik at den kan fungere selvstendig – uten at det er nødvendig å sette kunnskapen i en sammenheng, slik kurs ofte gjør. Det gjør du ved å gjenbruke deler fra den formelle læringen og gjøre dem tilgjengelig etter kurset. Dermed er det man lærte seg i klasserommet eller på kurset enkelt å finne svar på når man møter spørsmål i arbeidet

Et kurs setter kunnskapen i en sammenheng og gir ofte en grunnforståelse for hvordan ting henger sammen. I hverdagen handler det ikke alltid om helheten, for eksempel når en bruker sitter fast i en spesifikk del av et system. Ved å dele opp kunnskapen og vise mindre deler, kommer brukeren raskere og enklere videre i hverdagen og slipper å kontakte helpdesk eller support når de møter på et problem.

## Forandring

Et av de største ankepunktene mot konsepter som e-læring eller Performance Support er det kontinuerlige arbeidet som må gjøres. Arbeidshverdagen og verktøyene man bruker endres hver dag, og krever kontinuerlig oppmerksomhet for å ikke bli irrelevant.

Men det er ikke umulig! Og med alle fordelene er det klart at du skal satse på det!

Først og fremst burde du forberede deg på at læringsinnholdet endrer seg. Gjør informasjonen lett å endre og oppdatere når noe endrer seg, slik at innholdet alltid er relevant og holder en god kvalitet.

Del innholdet opp i mindre deler, slik at når noe endrer seg er det lettere å endre den lille delen, enn at det blir et stort arbeid som man helst utsetter. Vår erfaring er at det er kunnskapseierne, det vil si spesialistene eller lærerne som bør være ansvarlig for å oppdatere informasjonen. Dersom utviklings- og oppdateringsarbeidet må gjøres av en læringsspesialist som ikke arbeider i systemet jevnlig må det mye kommunikasjon og mange versjoner til for å få et godt resultat. Når det i stedet er personen med kunnskapen som også produserer innholdet kommer man raskere og lettere frem til et tilfredsstillende resultat. Det viktigste er at medarbeiderne må kunne stole på og bruke informasjonen når den trengs og ikke selv må vurdere om den er gammel og utdatert.



## Til slutt

Det viktigste når man skal bygge opp en løsning for Performance Support er at man kommer i gang. Vi pleier å si at allerede den første guiden du lager gir nytte! Systemet trenger ikke være perfekt fra starten av. Så lenge man skaper innhold er man alltid på rett vei. Man kan alltid endre innholdet eller justere oppsettet etterhvert som man lærer.

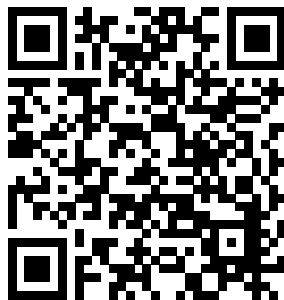
Og hvis dere trenger god starthjelp er vi her for å bistå. Vår erfaring er at Performance Support har stor effekt i alle typer organisasjoner. Erfaringen kommer fra noen hundretalls organisasjoner i Norden - offentlige som private. Sammen med dem har vi laget et stort antall eksempelpcaser med målbare gevinster.



## Vi ser på deres behov

InfoCaption er Skandinavias ledende løsning for Performance Support. Med InfoCaptioner det enkelt å lage guider i ulike formater som kan deles med medarbeidere eller kunder.

Vi tar gjerne en prat med deg om din bedrift og deres kunnskaps- og læringsbehov for å se om og hva Performance Support kan gjøre for dere.



**Vil du se hvordan InfoCaption ser ut?**  
Få en videodemo ved å skanne eller klikke på QR-koden.



**InfoCaption**

info@infocaption.com · +(46) 08 27 15 45