

En e-bok från InfoCaption

Så kommer du igång med Performance Support



Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Varför har vi inte lärt av Google?.....	4
Måste utbildning vara så formellt?	5
Behovsbaserat lärande är lösningen	7
De fem lärandebehoven.....	9
Fyra tips för bra Performance Support	10
Men vad borde jag tänka på?	12
Tillgänglighet.....	12
Förankring	13
Enkelhet	13
Självständighet	14
Förändring	14
Avslutningsvis	15

Inledning

Har du kanske hört om Performance Support? Är du nyfiken på vad det kan göra för din organisation och vad som egentligen krävs för att komma igång?

I den här e-boken diskuterar vi hur utbildning utförs i de flesta organisationer idag och varför det är hög tid att tänka annorlunda. Vi förklarar också vad Performance Support är och ger dig våra bästa tips på hur ni kan effektivisera arbetsdagen.

För att ta reda på hur vi kan täcka organisationens lärandebehov bör vi först definiera behovet, både för den anställda och för organisationen. Förenklat kan vi säga att som anställd har du behov av tillräckligt mycket kunskap för att kunna sköta ditt jobb på enklast möjliga sätt. Organisationen önskar att medarbetarna utför sina uppgifter så effektivt som möjligt, och kanske ännu viktigare, att de gör det på rätt sätt. Utöver det finns det många andra behov som till exempel att medarbetare ska kunna vidareutveckla sig eller att säkra att kunskapen i en verksamhet tas till vara och delas som kompetens i organisationen.



Vad är Performance Support?

"Ett verktyg eller annan resurs som erbjuder tillräckligt med vägledning kring uppgifter, stöd och produktivitetsfördelar till användaren – just när behovet finns där."

Dr. Marc Rosenberg



Vi googlar oss fram till svaret

Hur löser vi vårt lärandebehov utanför jobbet? Vi människor är ganska lata och vill hela tiden leta efter det snabbaste sättet att komma vidare på. Det är detta som leder fram till uppfinningar, innovationer och efterföljande paradigmskiften kring hur vi lever våra liv. Inte minst internet har med sin enkla tillgång till oändliga mängder information ändrat på hur vi förhåller oss till kunskap.

[Vi söker på Google](#), Youtube, i ChatGPT eller liknande AI-verktyg. Oavsett om vi söker efter matlagningsrecept eller hur man byter däck på bilen så finns informationen ett klick bort. Vi behöver inte längre lagra kunskap i minnet på samma sätt som tidigare, nu söker vi oss till kunskapen då vi behöver den.

När vi använder så många vägar till information utanför jobbet, varför gör vi inte på samma sätt på jobbet? [Varför har de flesta organisationer fortfarande ett stort fokus på kurser som den primära läroarenan?](#)

Jo – mycket av det vi ska göra är oftast organisationsspecifikt, såsom processer, rutiner och system. Då är det mindre troligt att hitta svar på sina frågor på Google, och att få fel svar på en fråga kan i vissa fall leda till allvarliga konsekvenser.

Måste utbildning vara så formellt?

Generellt kan man dela in lärande i två övergripande kategorier – formellt och informellt lärande. Redan på 80-talet illustrerade forskare detta genom den teoretiska 70-20-10-modellen som beskriver hur det formella lärandet bara står för runt 10 % av det totala lärandet som sker i en organisation. De resterande 90 % är olika former av informellt lärande.

Fortfarande är ändå det formella lärandet oftast i fokus i de flesta organisationer, antingen i form av klassrumsundervisning eller som e-learning. Informellt lärande är svårare att identifiera och kan därför också vara svårare att ge stöd till. Performance Support är ett utmärkt verktyg för det informella lärandet.



Formellt lärande...

...är systematiserad utbildning. Här är det inte du själv som bestämmer vad du ska lära dig. Det kan till exempel vara:

- Klassrumsundervisning
- E-learningkurser
- NanoLearning

Informellt lärande...

...är utbildning där kunskapsbehovet avgör vad du bör lära. Det är på det här sättet vi i högst grad lär oss i vardagen. Exempel på detta kan vara:

- Google-sökningar
- Frågor till superusers
- Performance Support



- 70% lär vi oss av att göra
- 20% lär vi oss av andra
- 10% lär vi oss på kurser

70-20-10-modellen berättar om hur vi lär oss i arbetet.

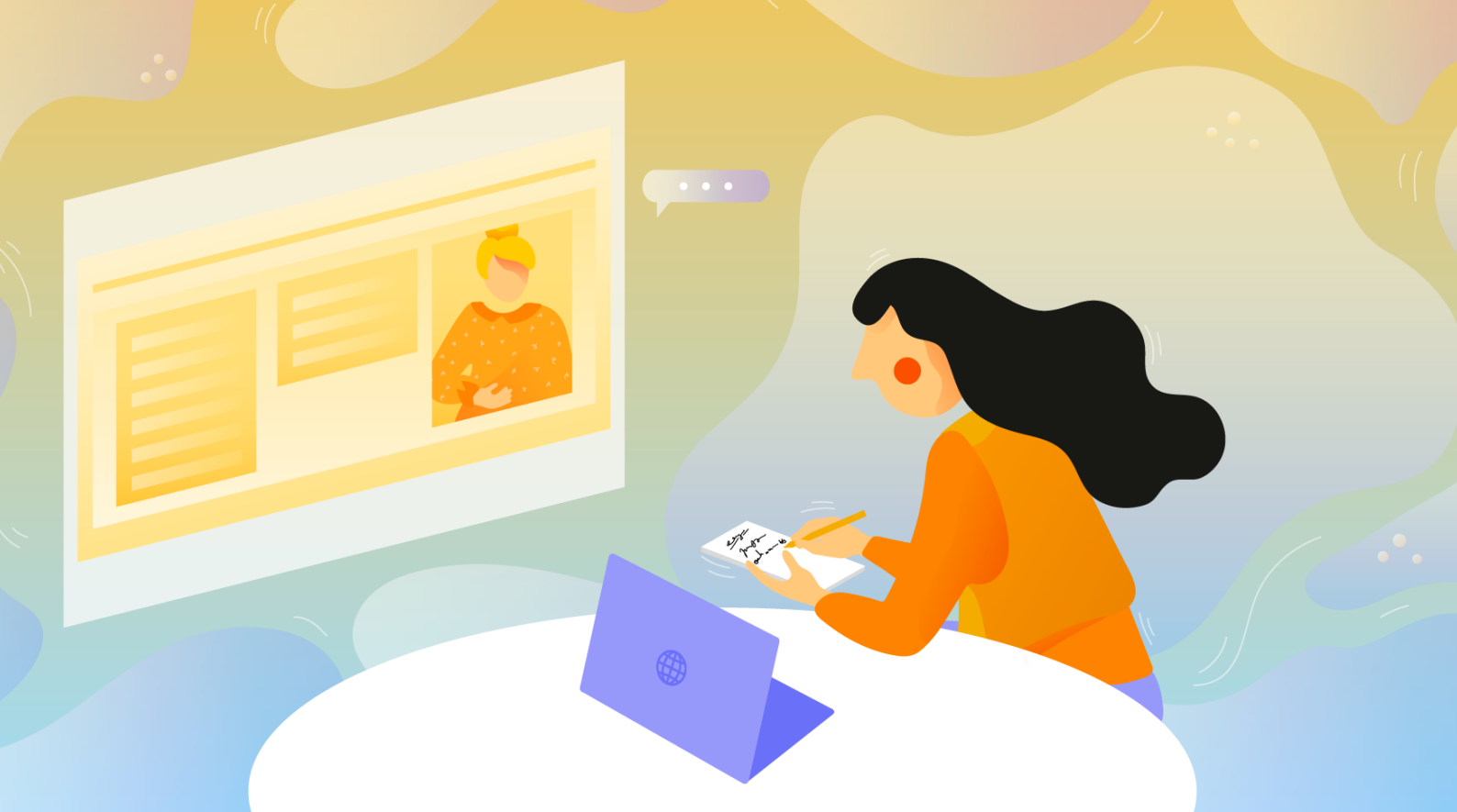
Källa: Morgan McCall and the Centre for Creative Leadership

Pedagogerna Bob Mosher och Conrad Gottfredson har också tittat på lärandebehovet i organisationer och har kommit fram till att det finns fem situationer då vi har behov av att lära oss, "Five moments of learning need". Dessa fem situationer kallar de new, more, apply, solve och change. De två första av situationerna, new och more, är kopplade till vad organisationer ofta har huvudfokus på, det vill säga, när vi ska lära oss något nytt eller ska lära oss mer om något.

Men **new** och **more** är alltså bara två av de fem lärandebehov som beskrivs. Som i 70-20-10-modellen säger också Mosher och Gottfredsons modell att [de lärandesituationerna som påverkar vår arbetsvardag mest sker i den informella delen av lärandet](#).

Apply, solve och **change** är situationer som direkt påverkar hur medarbetaren utför sina arbetsuppgifter. Mer om dessa senare.

Självklart ska organisationer fortsätta att lägga tid och resurser på utbildning och kunskapshöjning men det är viktigt att insatsen görs där den har mest effekt, och då är det smart att anpassa läroformen utifrån situationen. Det är inte tillräckligt att bara underlätta det formella lärandet om man vill stödja det totala lärandebehovet i en organisation.



Behovsbaserat lärande är lösningen

Vi har redan gått igenom två modeller. 70-20-10-modellen har varit med att forma hur forskare ser på lärande genom flera decennier. Modellen berättar att det största behovet av lärande har vi under själva utförandet av arbetet. I "Five Moments of Learning Need" kallas det tillfället apply. Vi kommer återkomma till det.

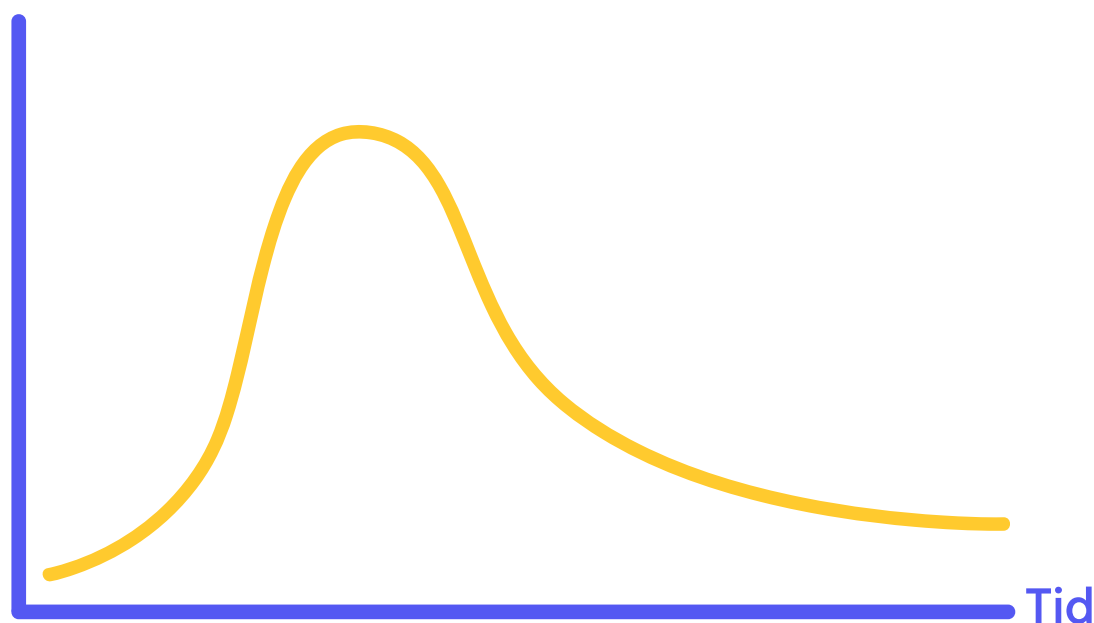
En studie som IDC (International Data Corporation) genomförde för några år sedan, visade också att många organisationer misslyckas i "apply-situationer". Studien visade att medarbetare lade **36 % av sin arbetstid på att leta efter information** som har med arbetet att göra. Och i hälften av tillfällena hittade de inte ens det de letade efter.

Du känner kanske till glömskekurvan - en vetenskaplig modell som förklarar hur människor glömmar saker över tid och som ursprungligen togs fram av den tyske forskaren Hermann Ebbinghaus på 1880-talet. Glömskekurvan är fortfarande relevant; den mänskliga

hjärnan har inte genomgått några märkbara förändringar sen dess. Men vad betyder modellen? Den förklarar att det formella lärandet behöver kompletteras för att kunskapen inte ska försvinna. Om vi inte snabbt applicerar eller repeterar det vi har lärt oss har vi inom några dagar glömt det mesta, och efter några månader ännu mer!

Det finns många teorier om hur man bäst kan "hacka" konsekvenserna av glömskekurvan med några få procents bättre resultat. Men hade inte en bättre lösning varit att låta bli att förhålla sig till kurvan från första början?

Kunskap



Ebbinghaus glömskekurva – Här ser man hur kunskapen (som man också direkt kan tänka på som kompetens) går fort ner över tid.

Genom att ge lärostöd i form av Performance Support slipper man att förhålla sig till glömskekurvan på samma sätt eftersom fokuset läggs på att kunskapen ska vara tillgänglig när man behöver den, istället för själva läroformen i sig. Vid varje tillfälle bör det värderas om Performance Support täcker stödbehovet på egen hand, eller om det ska vara ett tillägg till andra läroformer. Ett bra PS-system bör också ha en inbyggd funktion för test och uppföljning av användare för de fall då det finns behov av att dokumentera genomförandet.

Betyder det att det är onödigt att lära sig? Nej – men vi bör kanske se på nya metoder för att upprätthålla kunskapen, och inte fortsätta i det samma gamla och galna spåret. Om vi bygger vidare på glömskekurvan ovan, borde det inte vara bättre att få den att platta ut sig? Det finns flera tillvägagångssätt för hur det kan göras.

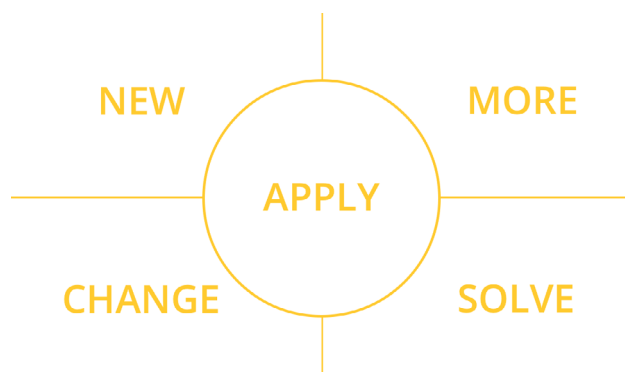
Poängen ligger i att hålla intresset och kunskapen uppe. Genom att erbjuda Performance Support får vi tillgång till kunskap i olika situationer. Detta ställer högre krav på tillgänglighet och att medarbetarna vet var de ska

leta efter kunskapen. Det är också en väsentlig skillnad i själva kunskaps- eller läroobjekten i Performance Support kontra det formella kursformatet. Medan de flesta kurser fokuserar på innehållet i kursen och uppbyggandet av det, har man i Performance Support ett större fokus på att lärandet ska vara knutet till kontexten, det vill säga att det är närmare till lösningen av uppgiften eller problemställningen du står inför.

För att kunna lägga upp en strategi för både formellt och informellt lärande behöver man förstå hur människor bäst lär sig och vilka vägar medarbetare tar för att komma vidare. Är det en kombination av informellt och formellt lärande? Räcker det med en halvdags lärarledd kurs för att lära sig det grundläggande istället för de två dagarna man tidigare avsatte, och att resten av utbildningen är tillgänglig som stödmaterial i det dagliga arbetet? Finns det några bestämda situationer där vi människor behöver utbildning?

De fem lärandebehoven

Låt oss titta närmare på de fem behoven Mosher och Gottfredson definierade i sin modell. Alla behoven är inte lika viktiga, men ju mer aktivt man klarar att ge stöd till dem desto enklare blir arbetsvardagen för medarbetarna.



"Five moments of learning need" är de fem situationer där var och en av oss upplever ett behov av lärande i vardagen."

New – Detta är den delen av formellt lärande som har fått störst uppmärksamhet, ofta i form av lärarledda kurser. Detta är en ganska vanlig form vid nyanställningar och vidareutbildning.

More – Även detta är ett fokusområde för det formella lärandet och handlar om när vi ska lära oss mer om något vi redan kan lite om. Det kan vara i form av fortsättningskurser eller när man utvidgar sitt arbetsområde. Som vi redan har nämnt lägger många organisationer nästan allt sitt fokus på dessa två första.

Det informella lärandet, däremot, handlar mer om:

Change – När förändringar leder till att vi måste lära oss något på nytt, som när arbetsuppgifter förändras eller när det sker en organisatorisk förändring.

Solve – Är typiska supportsituationer. När det uppstår ett problem, till exempel i ett program eller när vi sitter fast med en uppgift. Det kan vara externa fel som orsakar problemet, men det beror kanske oftast på brist på kunskap.

Apply – Är den mest centrala situationen i Performance Support. Hur ofta har du inte upplevt att kursen du gick på var lite för generell och inte anpassad efter ditt arbete eller organisation? Kanske är det ett tag sedan du gick kursen och du har drabbats av glömskekurvan. Eller kanske skiljer sig uppgiften du ska lösa från det du lärde dig under kursen. Det allra bästa skulle vara om du enkelt kunde fräscha upp minnet eller få en mer specifik förståelse för hur du löser just den här konkreta uppgiften.

Vi kan sätta de fem situationerna in i läro- och glömskekurvan för att se hur några används för utbildning och hur några kan användas för att säkra att kunskapen stannar kvar.

Då ser vi att New och More handlar om att träna till något eller att tillägna sig en kompetens. De andra situationerna är de som ger stöd till vårt sviktande minne: Solve, Change och Apply. Dessa situationer får traditionellt inte så mycket fokus, men det är de som är med och bidrar till att behålla kunskapen, kompetensen och kvaliteten på arbetet på den nivå man önskar i organisationen.



Fyra tips till bra Performance Support

1

Ha så få klick till hjälpen som möjligt

Ju kortare vägen till hjälpen är – desto större är chansen för att vi använder den. Det är viktigt att inte göra vägen för lång eller avancerad. Gör också hjälpen tillgänglig på alla platser där det är naturligt att leta efter den.

2

Använd olika verktyg

Vissa sätt att presentera innehåll på passar bättre än andra till specifika uppgifter. Ska du förklara en arbetsprocess är det enklast att förklara den som en visuell process. Önskar du visa hur något ska utföras i ett system är det kanske mer passande att visa det som en video med skärminspelning.

3

Introducera hjälpen redan under kursen

Använd de informella hjälpmedlen aktivt i kursen. På det viset gör du medarbetarna bekanta med det stöd som finns tillgängligt och ger dem en trygghet i att de också kan få hjälp när de är tillbaka i arbetet. Det tar också bort rädslan av att inte minnas, så att de istället kan fokusera på att förstå.

4

Fördela ansvaret för innehållet

Det är många som sitter på kunskap och som dagligen är i kontakt med användarna – och de viktigaste problemställningarna. Låt de som har kunskapen beskriva och dela med sig av den digitalt. Låt inte innehållsproduktion bli en flaskhals och en egen roll för någon att få.

Men jag har redan mycket dokumentation – är det möjligt att återanvända den?

Såklart! Många har dokumentation eller stöddokument lagrat på en server eller intranätssida. Dokumentationen finns, men är ofta svår att hitta. Det är också vanligt att samla allt stöd i ett relativt långt dokument som dokumenterar exempelvis ett helt system. Det gör det svårare att snabbt hitta sig fram till den specifika delen man letar efter. Det enda som behövs är alltså att stycka upp dokumentationen och göra den tillgänglig.

Så hur återanvänder jag det som Performance Support?

Tillgängligheten är viktigast. Hjälp som ingen kan hitta hjälper inte särskilt mycket. Om hjälpen finns på en söksida eller i en handbok som berättar lite om sammanhanget ger den ett mycket bättre stöd än hjälp som finns sparad i en mapp på en orelaterad plats. Läs mer under "Tillgänglighet" längre ner.

Du borde också värdera längden på dokumenten. Hjälp i Word eller PDF-format har en tendens att bli väldigt lång och det är inte alltid optimalt för att ge bästa möjliga stöd. Om du kommer på naturliga uppstyckningsmöjligheter, var inte rädd för att dela upp hjälpen. Kortare och mer koncisa hjälpartiklar är enklare att söka sig fram till. Om det man har sökt fram är det enda resultatet har man ju hittat rätt. Men om man hittar ett långt dokument där man igen behöver leta sig fram, kommer man att tappa tilliten till hjälpen över tid.

Värdera om delar av hjälpen hellre ska presenteras på andra sätt – allt är inte lämpat som text. Ibland fungerar video bäst, andra gånger kan det vara bra att presentera innehållet som en process eller som en handbok.

Kort sagt – använd det bästa verktyget för varje enskilt ändamål.

PS: det största jobbet är gjort – idén till vad man ska berätta och ett manus till hur du kan berätta det. Överföringen till andra format är mycket enkel eftersom du slipper göra hela jobbet från början

Men vad bör jag tänka på?

När du har satt ramarna för ett bra Performance Support-system är det viktigt att fortsätta utvecklingen. Performance Support är kanske i ännu högre grad än kurser beroende av att vara ett levande material. Men vad bör du tänka på när du ska sätta igång med produktion av ditt nya innehåll? Vi har skapat en lista över viktiga saker att tänka på när du ska förvandla en Performance Support-lösning från bra till fantastisk.

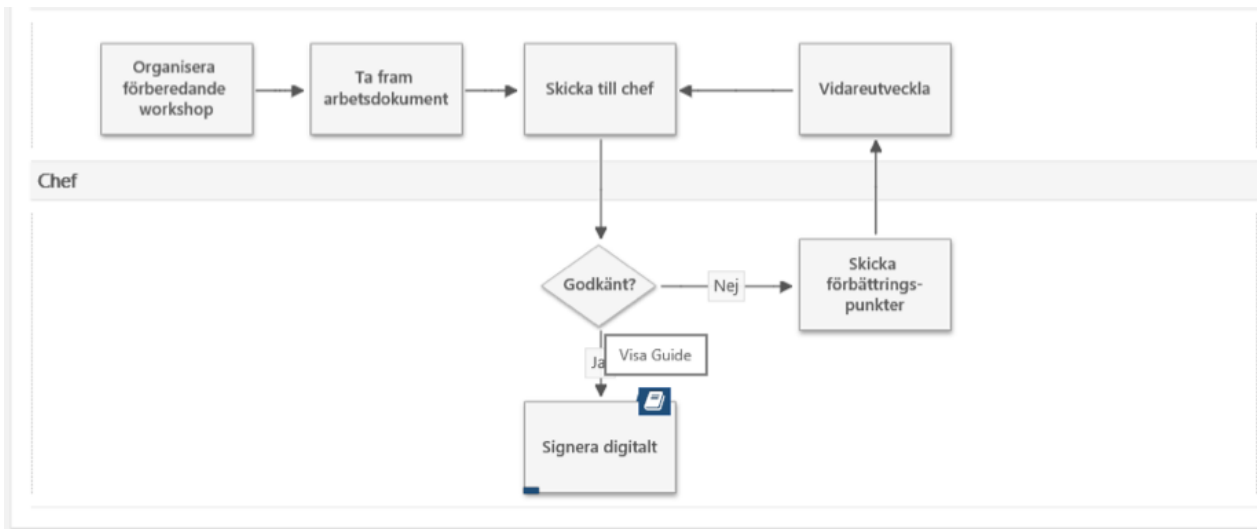
Tillgänglighet

Människor är lata till sin natur. Skapa närhet med så få klick som möjligt till hjälpen så får du nöjda medarbetare. Genom att hela tiden peka på var hjälpen finns tillgänglig istället för att förklara och lösa problemet kommer medarbetarna lära sig hur de själv hittar hjälp när de behöver.



Förankring

Vår erfarenhet är att de mest lyckade exemplen på Performance Support är där arbetssättet är väl förankrat i organisationen. Om ledningen inser vikten av att möta lärandebehov och därmed ställer krav, finns det bättre möjligheter för kunskapsägarna att dedikera tid till produktion av innehåll.



Enkelhet

Det ska vara enkelt att skapa material för Performance Support. De som skapar innehållet är i regel inte pedagoger, utan tjänstemän som ska dokumentera det de vet att medarbetarna behöver för att kunna göra sitt jobb. Fördelen är att de vet var skon klämmer och kan skapa kontextuell hjälp som förklarar just det som behövs.

Innehållet kan också ofta förenklas i förhållande till hur det skulle ha sett ut i kursformat. Motivationen för att ta till sig till läromaterial när man sitter med ett konkret problem i en jobbsituation är mycket högre än om man skulle fått samma material presenterat på en kurs. Därmed finns det inte samma behov av professionell produktion för att göra innehållet säljande och motiverande.



Självständighet

Formge stödet för Performance Support så att det kan fungera självständigt – utan att det är nödvändigt att sätta kunskapen i ett sammanhang, så som en kurs ofta gör. Det gör du genom att återanvända delar från det formella lärandet och göra dem tillgängliga efter kursen. Därmed är det man lärde sig i klassrummet eller kursen enkelt att hitta tillbaka till när man stöter på frågor i arbetet.

En kurs sätter kunskapen i ett sammanhang och ger ofta en grundförståelse för hur saker hänger ihop. I vardagen handlar det inte alltid om helheten, till exempel när en användare sitter fast i en specifik del av ett system. Genom att dela upp kunskapen och visa mindre delar kommer användaren snabbare och enklare vidare i vardagen och slipper kontakta helpdesk eller support när de stöter på problem.

Förändring

En av de största invändningarna mot koncept som e-learning eller Performance Support är det kontinuerliga arbetet som måste göras. Arbetsvardagen och verktygen man använder ändras varje dag och kräver kontinuerlig uppmärksamhet för att inte bli irrelevant.

Men det är inte omöjligt! Och med alla fördelar som finns är det klart att du ska satsa på det!

Först och främst borde du förbereda dig på att läroinnehållet ändrar sig. Gör informationen lätt att ändra och uppdatera när något förändras så att innehållet alltid är relevant och håller en god kvalitet. Dela upp innehållet i mindre delar så att när något ändrar sig är det lättare att ändra den lilla delen,

istället för att det blir ett stort arbete som man helst struntar i. Vår erfarenhet är att det är kunskapsägarna, det vill säga specialisterna eller lärarna, som borde vara ansvariga för att uppdatera informationen.

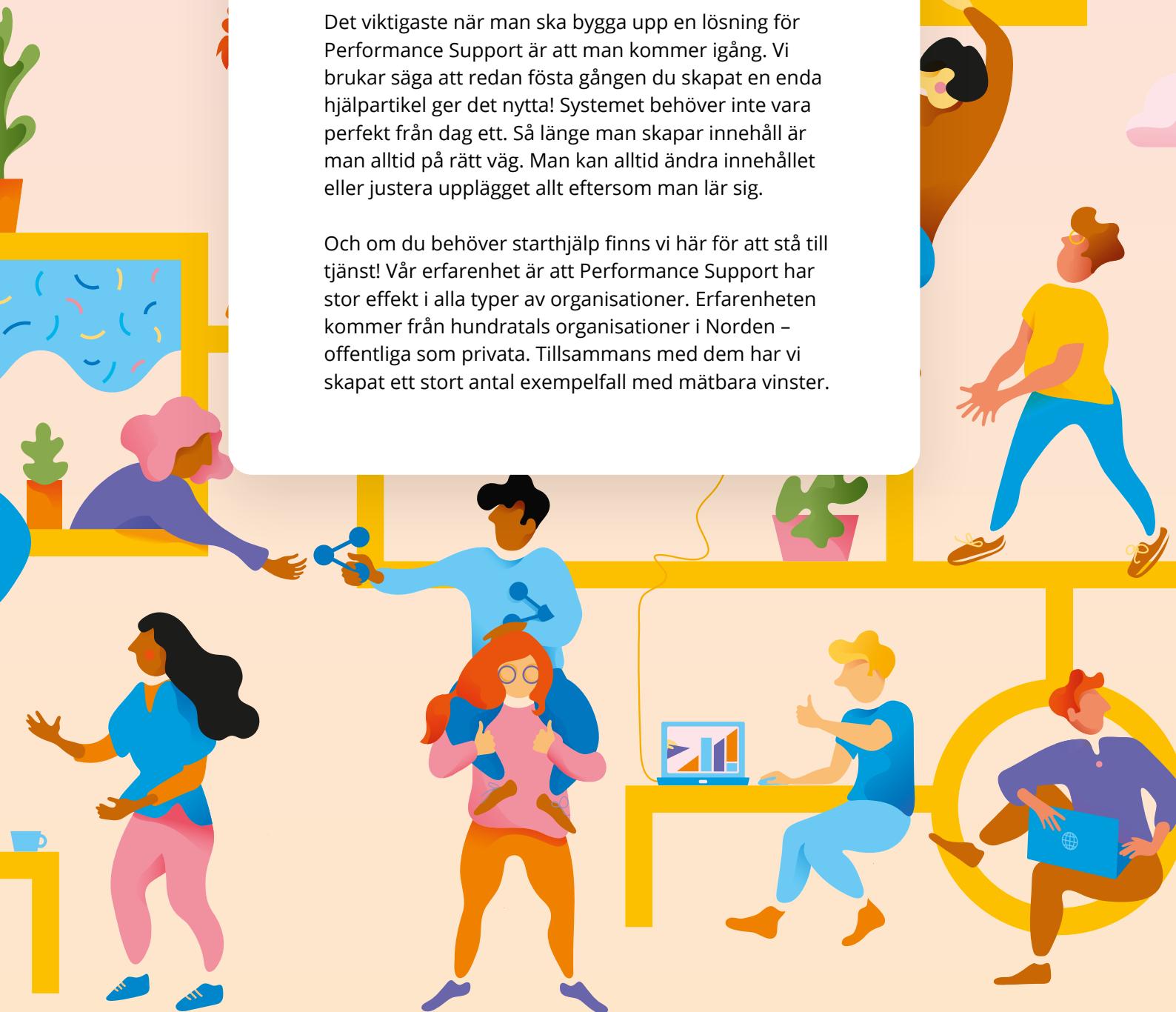
Om utvecklings- och uppdateringsarbetet måste göras av en utbildningsspecialist som inte arbetar i systemet med jämna mellanrum behövs det mycket kommunikation och många versioner för att få till ett bra resultat. När istället personen med kunskapen också är den som producerar innehållet kommer man snabbare och lättare fram till ett tillfredsställande resultat. Det viktigaste: medarbetarna ska kunna lita på och använda informationen och inte behöva fundera på om den är gammal eller utdaterad.



Avslutningsvis

Det viktigaste när man ska bygga upp en lösning för Performance Support är att man kommer igång. Vi brukar säga att redan första gången du skapat en enda hjälpartikel ger det nytta! Systemet behöver inte vara perfekt från dag ett. Så länge man skapar innehåll är man alltid på rätt väg. Man kan alltid ändra innehållet eller justera upplägget allt eftersom man lär sig.

Och om du behöver starthjälp finns vi här för att stå till tjänst! Vår erfarenhet är att Performance Support har stor effekt i alla typer av organisationer. Erfarenheten kommer från hundratals organisationer i Norden – offentliga som privata. Tillsammans med dem har vi skapat ett stort antal exempelfall med mätbara vinster.



Vi tittar på era behov

InfoCaption är Skandinaviens ledande lösning för Performance Support. Med InfoCaption är det enkelt att skapa guider i olika format som kan delas med medarbetare eller kunder.

Vi tar gärna ett samtal med dig om din verksamhet och era kunskaps- och lärandebehov för att se vad Performance Support kan göra för er.



Vill du se hur InfoCaption ser ut?

Få en videodemo genom att scanna eller klicka på QR-koden.



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