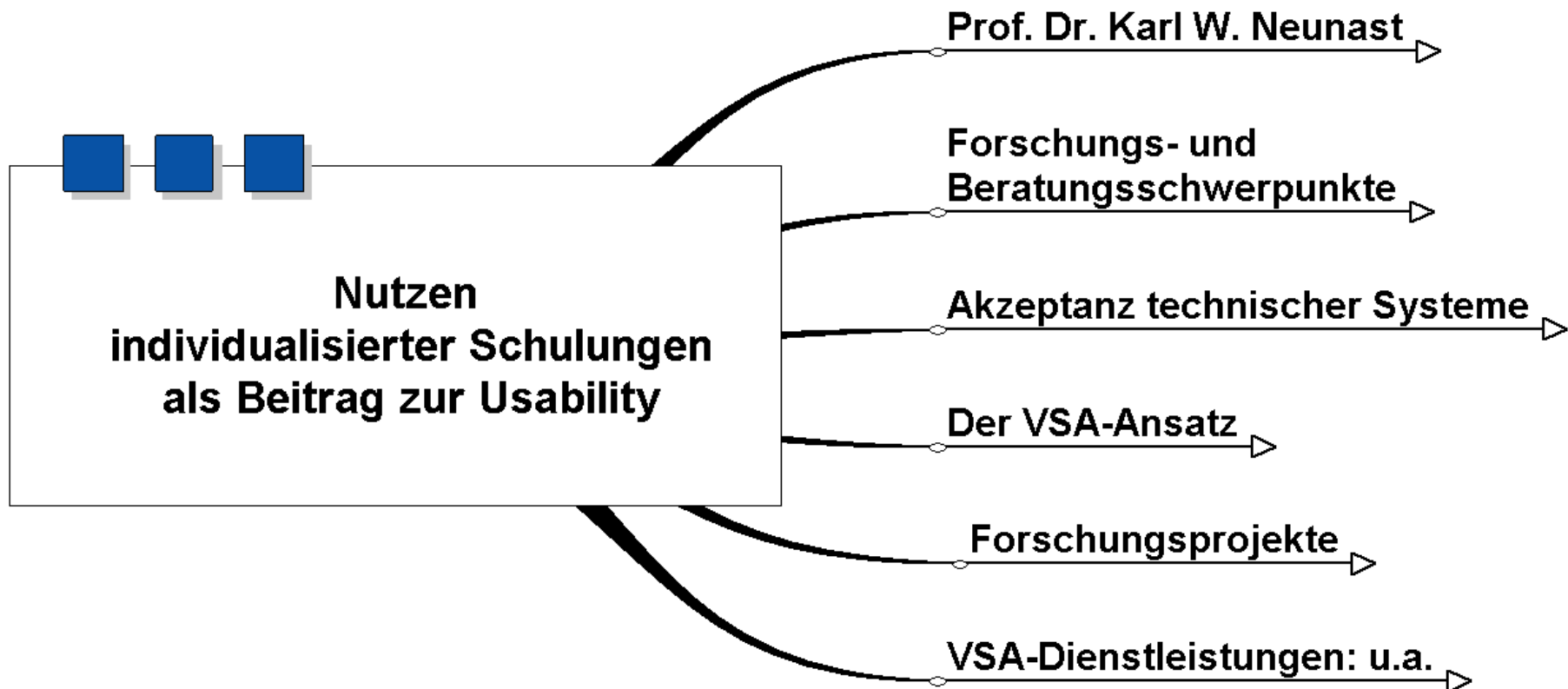




Nutzen individualisierter Schulungen als Beitrag zur Usability



Nutzen individualisierter Schulungen als Beitrag zur Usability





Prof. Dr. Karl W. Neunast





Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg

- Gegründet 1995 als eine der Ausgleichsmaßnahmen für den Wegzug von Bundestag und Teilen der Bundesregierung
- 6 Fachbereiche
- An 3 (Stand-) Orten
 - Campus Sankt Augustin
 - Campus Rheinbach
 - Campus Hennef



Fachbereich Informatik

- Gegründet 1996
- Zur Zeit 22 Professuren
- Zur Zeit 600 Studierende
- Zur Zeit 4 Studiengänge
 - Bachelor of Science in Computer Science (akkreditiert)
 - Master of Science in Computer Science (akkreditiert für den höheren Dienst)
 - Master of Science in Autonomous Systems (im Rahmen des B-IT gemeinsam mit FhG AiS)
 - Bachelor of Science in Business Information Systems (gemeinsam mit dem Fachbereich Wirtschaft Rheinbach)
 - Noch wenige Studierende im Diplom-Studiengang



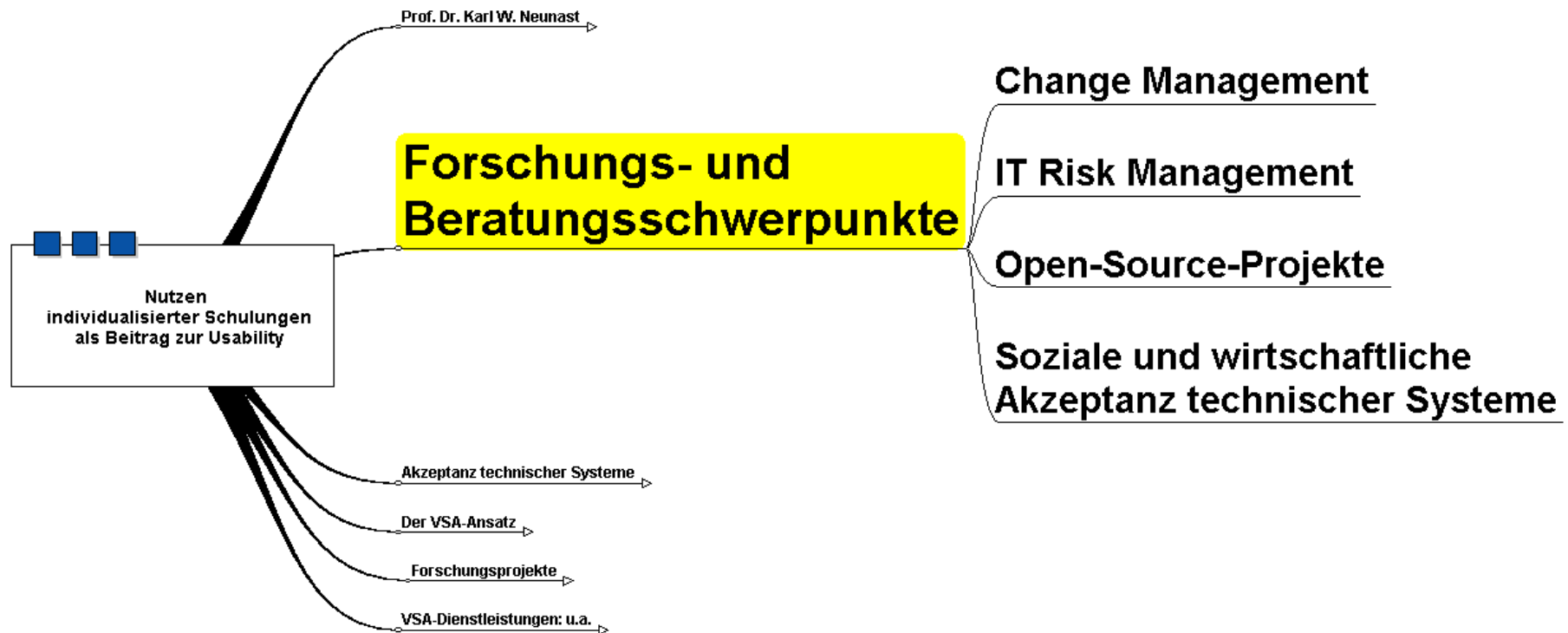
Lehr- und Forschungsgebiet

Verteilte Systeme und deren Akzeptanz

- Kooperation mit anderen Disziplinen (Wirtschaft und Psychologie)
- Kooperation mit anderen Hochschulen, u.a.
 - FHTW Berlin
 - Universität zu Köln
 - BTU Cottbus
- Kooperation mit vielen Unternehmen
- Kooperation mit Forschungseinrichtungen
 - DLR
 - FhG AiS
 - FhG FIT

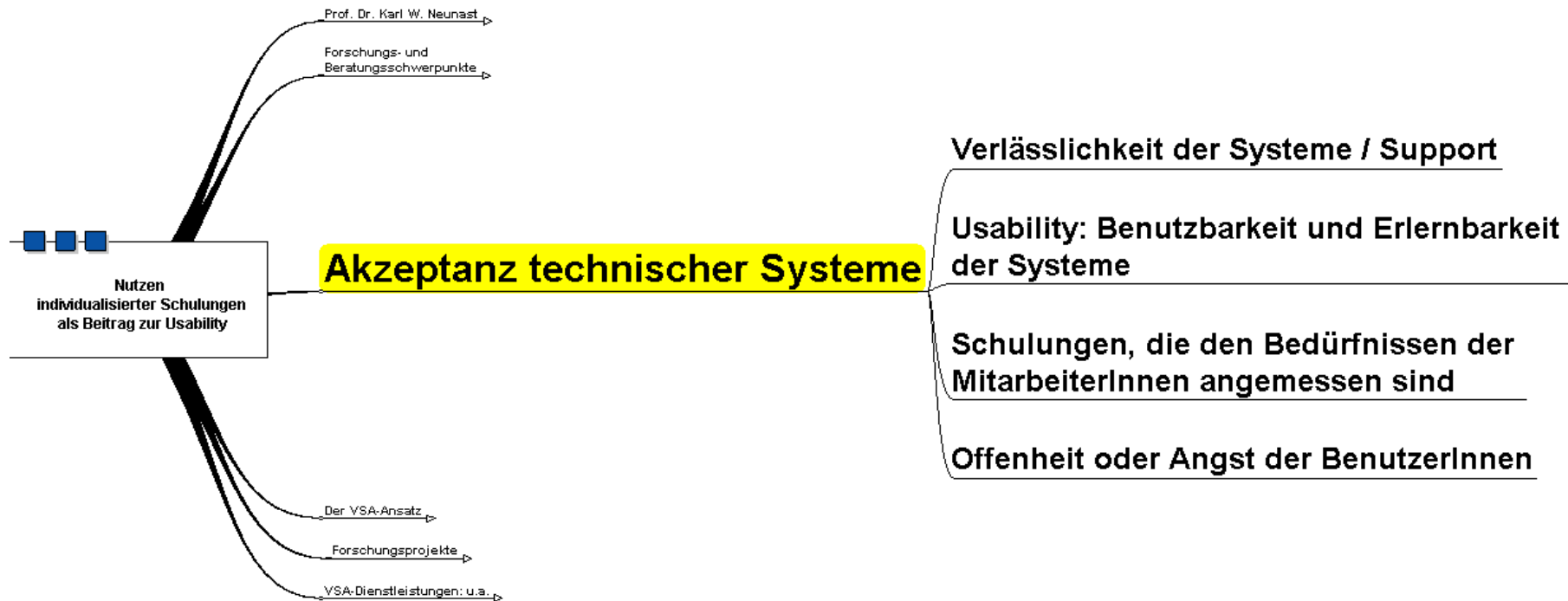


Forschungs- und Beratungsschwerpunkte



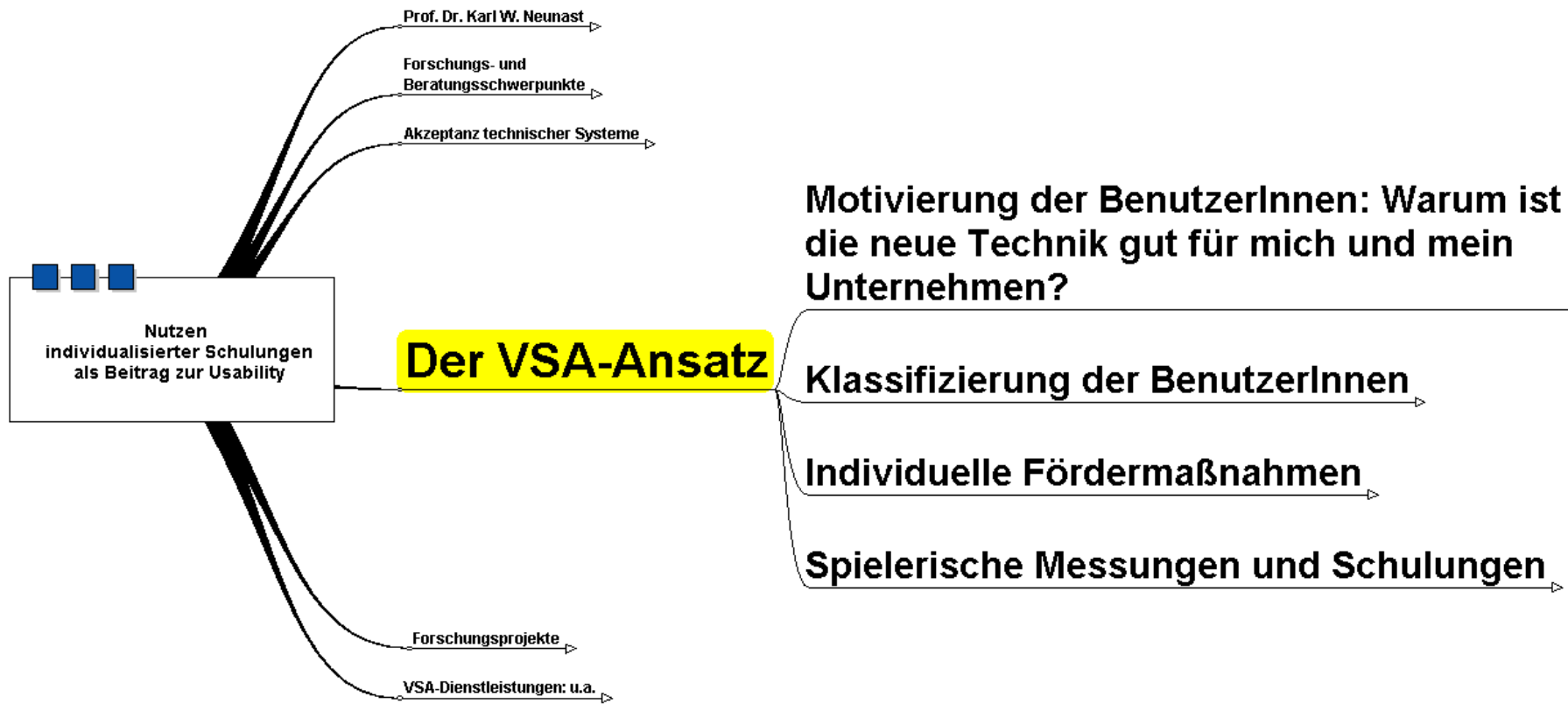


Akzeptanz technischer Systeme





Der VSA-Ansatz





Klassifizierung der BenutzerInnen

- Besser für eine andere Tätigkeit geeignet
- Voller Selbstvertrauen (hohe Kontrollüberzeugung bzw. Effektanzerwartung)
- Angst vor der Technik (geringe Kontrollüberzeugung bzw. Effektanzerwartung)



Individuelle Fördermaßnahmen

- Motivation steigern
- Kontrollüberzeugung erhöhen
- Angemessenes Arrangement von Schulungen

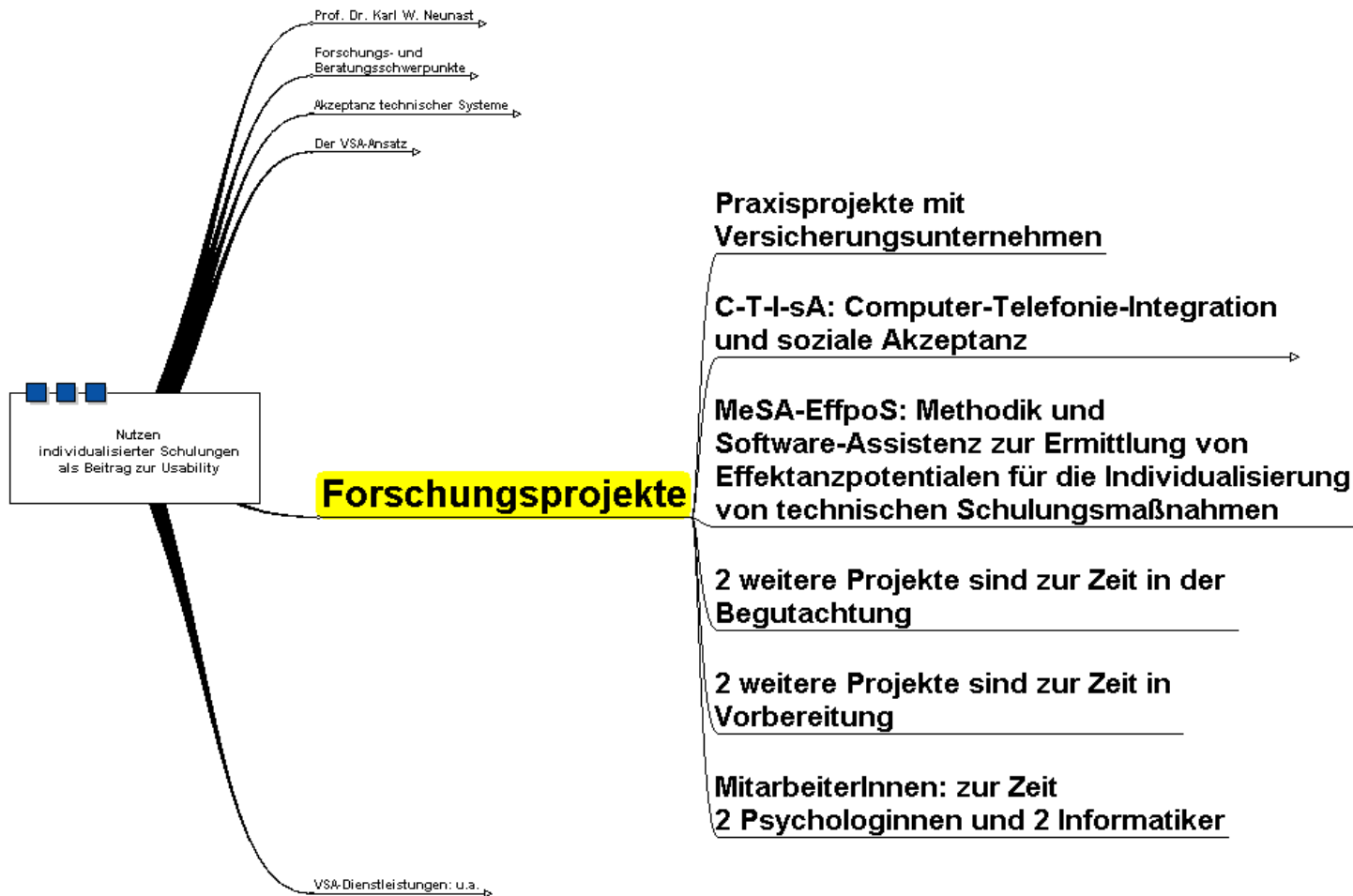


Spielerische Messungen und Schulungen

- Rollenspiele
 - Freie Rollenspiele mit wenigen Regieanweisungen
 - (firmenspezifische) Brettspiele
- Planspielprogramme
 - Gefahrloses Experimentieren mit simulierten Systemen
 - Protokollierung der Spielbenutzung
 - Motiv-Ängste-Analyse
 - Feedback zum Lernerfolg
 - Usability-Untersuchung am simulierten System



Forschungsprojekte





C-T-I-sA: Computer-Telefonie-Integration und soziale Akzeptanz

- Gefördert durch die FH Bonn-Rhein-Sieg
- Fragebogenentwurf mittels Szenariotechnik
- Online-Fragebogen mittels Fragebogengenerator Webbof
- Befragung der MitarbeiterInnen von Versicherungsunternehmen
- Kooperationspartner
 - FHTW Berlin
 - Universität zu Köln
 - CONET AG



Ergebnisse des Projekts: soziale Akzeptanz der CTI ist (u.a.) abhängig von

- Schulungsform,
- Ergonomischen Aspekten
- Arbeitsatmosphäre
- Anwesenheit kompetenter Ansprechpartner
- Unverzögliches und fehlerfreies Vorhandensein von (Arbeits-) Informationen
- Umgang mit Stress und Angst der Agenten am Arbeitsplatz
- Kompetenzerwartung und Selbstvertrauen der Agenten



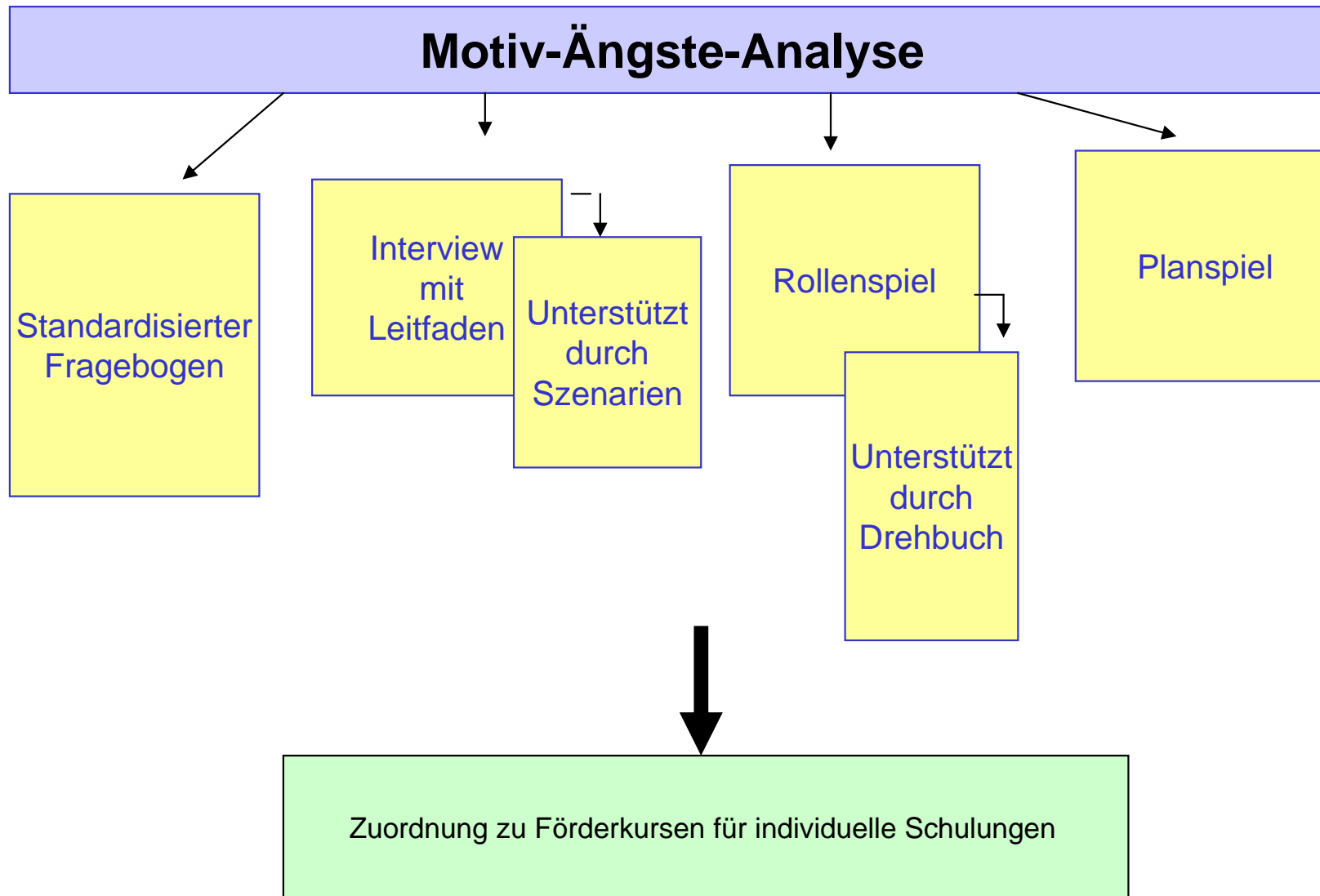
MeSA-EffpoS: Methodik und Software-Assistenz zur Ermittlung von Effektanzpotentialen für die Individualisierung von technischen Schulungsmaßnahmen

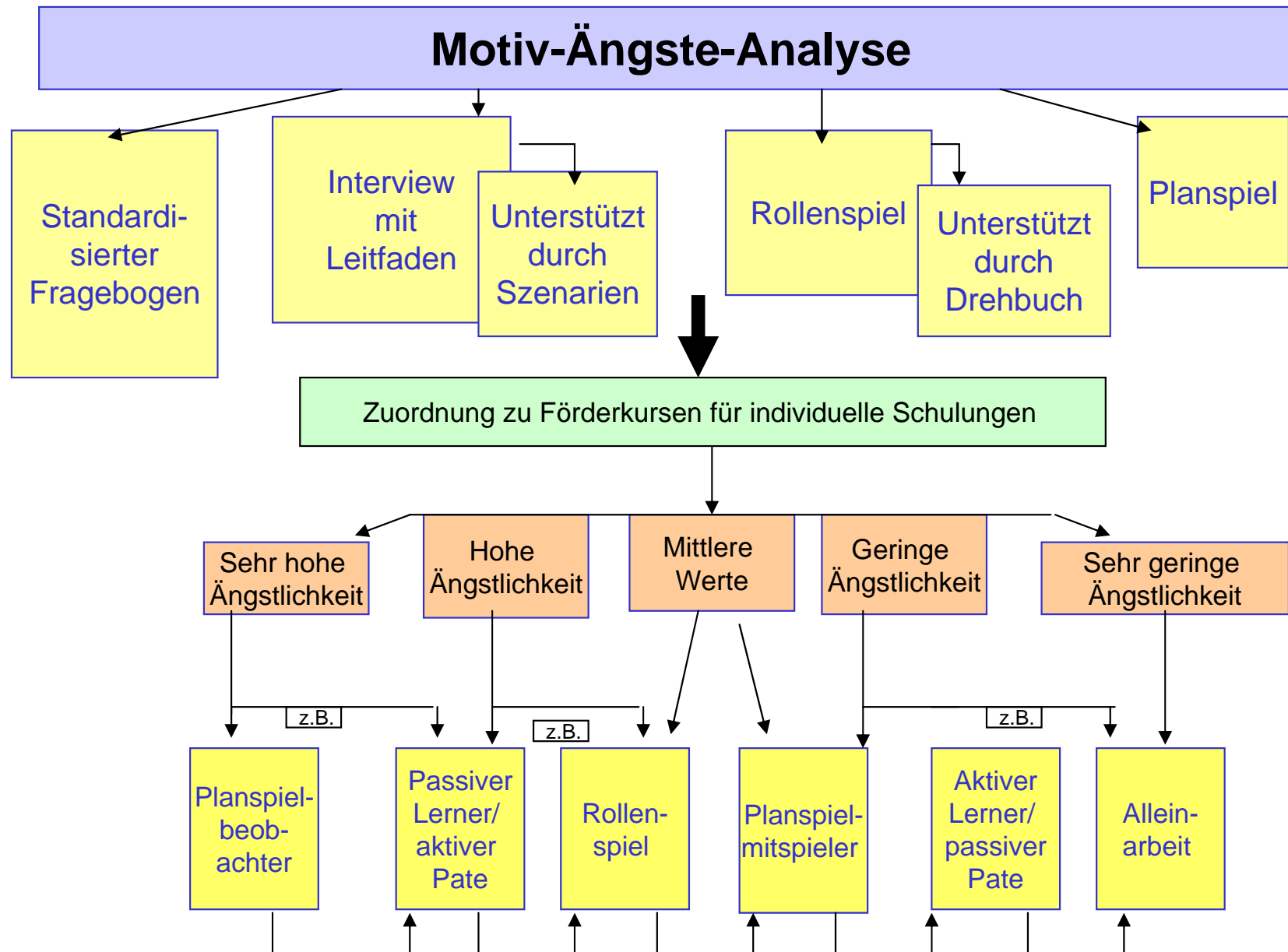
- Gefördert durch das BMBF
- Kooperationspartner
 - FHTW Berlin
 - Universität zu Köln
 - CONET AG
 - Scito Training & Personalentwicklung GmbH



MeSA-EffpoS

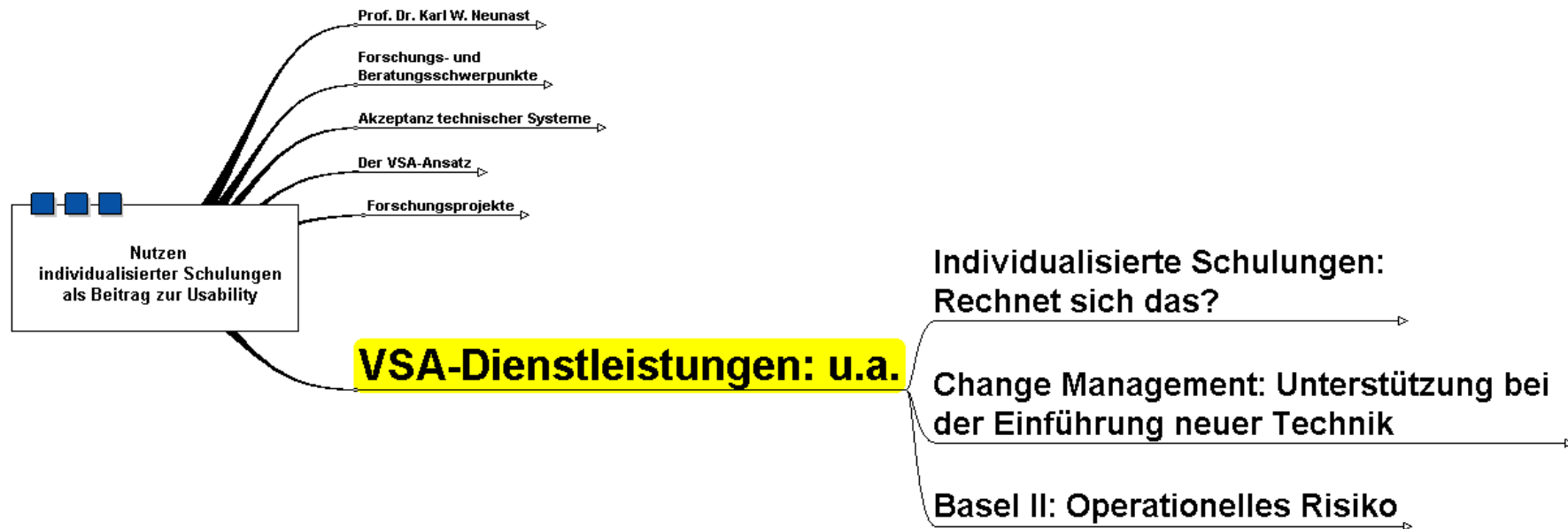
- Entwicklung und Einsatz einer Messmethodik zur Ermittlung der Effektanzerwartung
- Entwicklung und Erprobung von Motivierungs- und Schulungsmaßnahmen für die verschiedenen Stufen der Effektanzerwartung
- Selbstorganisiertes Lernen







VSA-Dienstleistungen: u.a.





Individualisierte Schulungen: Rechnet sich das?

- Viel Schulung muss nicht viel Nutzen bringen
- Die falsche Schulung kann sogar demotivierend wirken
- Investitionen in Schulungen sollten gezielt entsprechend der Bedürfnisse der MitarbeiterInnen eingesetzt werden
- Nutzwertanalyse
 - Welche Schulungswirkung will das Unternehmen erreichen?
 - Welches Budget für Schulungen steht zur Verfügung?
 - Empfehlung der angemessenen Motivierungs- und Schulungsmaßnahmen

Change Management: Unterstützung bei der Einführung neuer Technik

- Alle betroffenen Mitarbeitergruppen sind an der Ermittlung der Anforderungen zu beteiligen
- Angemessenen technischen Support einplanen, insbesondere in der initialen Einführungsphase
- Befragung der Mitarbeiter(gruppen) im Unternehmen
- Was ist vorzubereiten?
 - Projektplanung der technischen Veränderungen
 - Akzeptanzfaktoren in der Belegschaft ermitteln
 - Motivierungs-Workshops und Schulungsmaßnahmen
- Begleitung der Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen



Basel II: Operationelles Risiko

- „Die Neue Basler Eigenkapitalvereinbarung“
- Banken müssen vor der Kreditvergabe das operationelle Risiko eines Unternehmens bewerten
- „Die Banken ... zunehmend fortgeschrittene Systeme und Verfahren zur Messung des operationellen Risikos entwickeln.“
- Geforderte Kenngrößen "Probability of Loss Event (PE)" und "Loss Given that Event (LGE)"
- Wie fehleranfällig ist die IT-Infrastruktur eines Unternehmens?
- Wie abhängig ist das Unternehmen vom Funktionieren der IT-Infrastruktur?



Nutzen individualisierter Schulungen als Beitrag zur Usability

