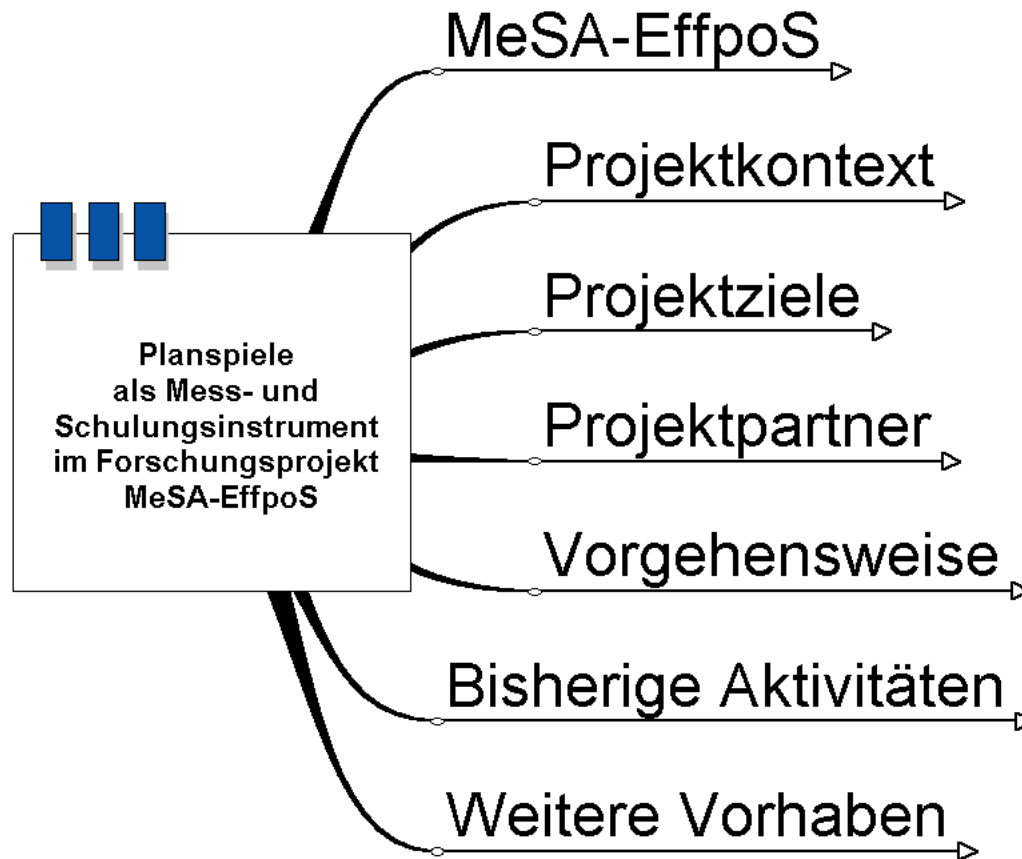


Planspiele als Mess- und Schulungsinstrument im Forschungsprojekt MeSA-EffpoS

Prof. Dr. Karl W. Neunast

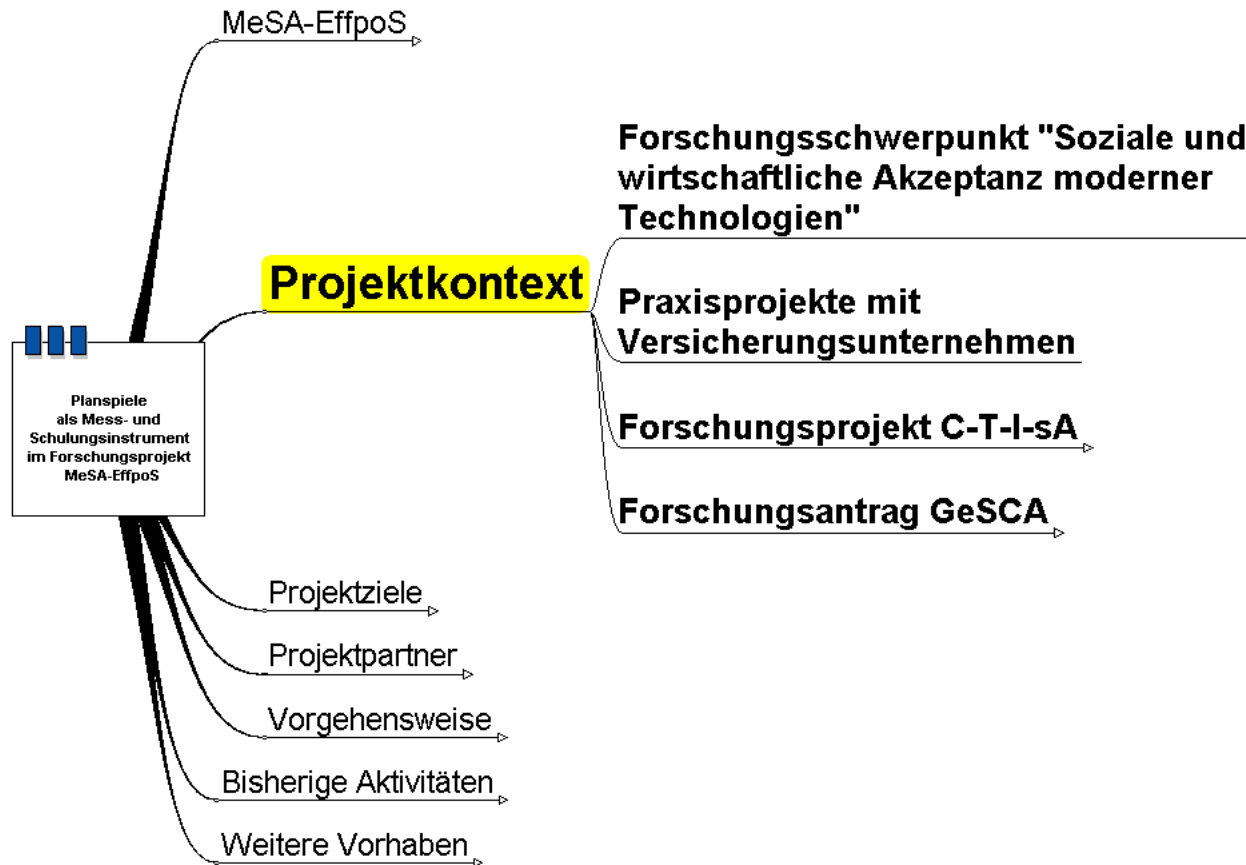
karl.neunast@fh-bonn-rhein-sieg.de



MeSA-EffpoS

- **Methodik und Software-Assistenz** zur Ermittlung von **Effektanzpotentialen** für die Individualisierung von technischen **Schulungsmaßnahmen** (MeSA.EffpoS)
- Gefördert durch das BMBF im Rahmen des Forschungsprogramms "anwendungsorientierte Forschung und Entwicklung an Fachhochschulen (aFuE),"
- Projektstart: 1.4.2004
- Projektende: 30.9.2005
- MitarbeiterInnen: 2 Psychologinnen und 1 Informatiker (entspricht 1,75 Vollzeitkräften)

Projektkontext



Forschungsprojekt C-T-I-sA

- Computer-Telefonie-Integration und soziale Akzeptanz (C-T-I-sA)
- Gefördert durch die FH Bonn-Rhein-Sieg
- Kooperationspartner
 - CONET AG
 - FHTW Berlin
 - Universität zu Köln
- Fragebogenentwurf mittels Szenariotechnik
- Online-Fragebogen mittels Fragebogengenerator Webbof
- Befragung der MitarbeiterInnen von Versicherungsunternehmen

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

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

Forschungsantrag GeSCA

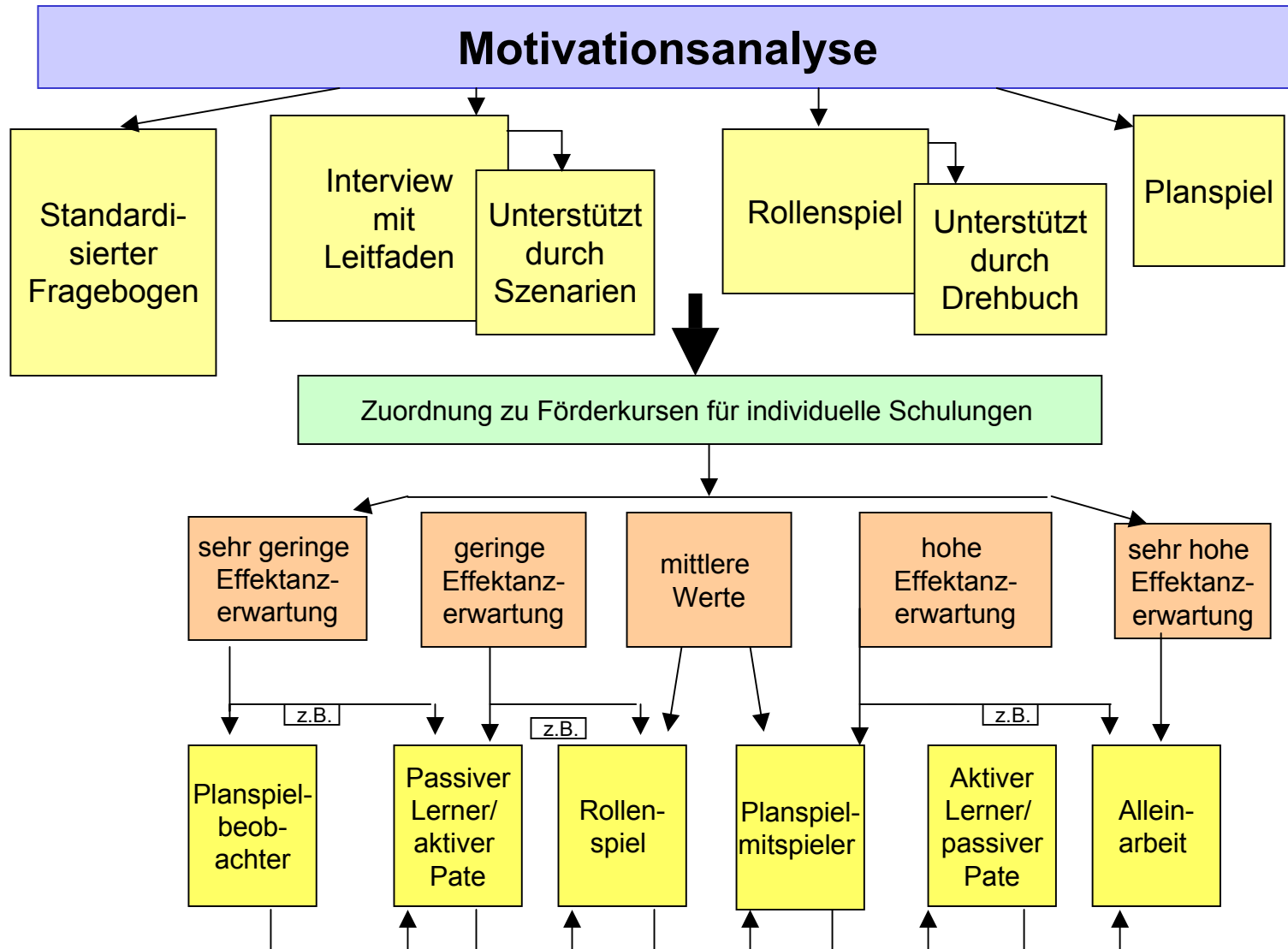
- Gestaltung von Service Center Arbeitsplätzen: Arbeitsmodelle, Check-Listen und Software-Assistenten (GeSCA)
- Förderung beantragt im Rahmen des Forschungsprogramms "Förderung transferorientierter Forschung an Fachhochschulen in NRW (TRAFO)"

Projektziele für MeSA-EffpoS

- Entwicklung und Einsatz einer Messmethodik zur Ermittlung der Effektanzerwartung
- Entwicklung und Erprobung von Motivierungs- und Schulungsmaßnahmen für die verschiedenen Stufen der Effektanzerwartung
- Unterstützung selbstorganisierten Lernens
- Maximale Wirkung der Investition in Personalentwicklungsmaßnahmen
- Usability-Tests für Planspielprogramme

Entwicklung und Einsatz einer Messmethodik zur Ermittlung der Effektanzerwartung

- Besser für eine andere Tätigkeit geeignet
- Hohes Selbstvertrauen (hohe Kontrollüberzeugung bzw. Effektanzerwartung)
- Geringes Selbstvertrauen (geringe Kontrollüberzeugung bzw. Effektanzerwartung)



Entwicklung und Erprobung von Motivierungs- und Schulungs- maßnahmen für die verschiedenen Stufen der Effektanzerwartung

- Motivation steigern
- Kontrollüberzeugung erhöhen
- Angemessenes Arrangement von Schulungen

Projektpartner

- Kooperationspartner
 - CONET AG
 - FHTW Berlin
 - Scito Training & Personalentwicklung
 - Universität zu Köln
- Probanden sind MitarbeiterInnen von Unternehmen
 - der Versicherungsbranche
 - der Logistikbranche

Vorgehensweise

- Interviews mit MitarbeiterInnen und Vorgesetzten
- Motivations-Analyse, Schulungsempfehlungen und deren Evaluation
- Entwicklung und Einsatz von Rollen- und Planspiele
- Entwicklung und Einsatz von Planspielprogrammen

Rollen- und Planspiele

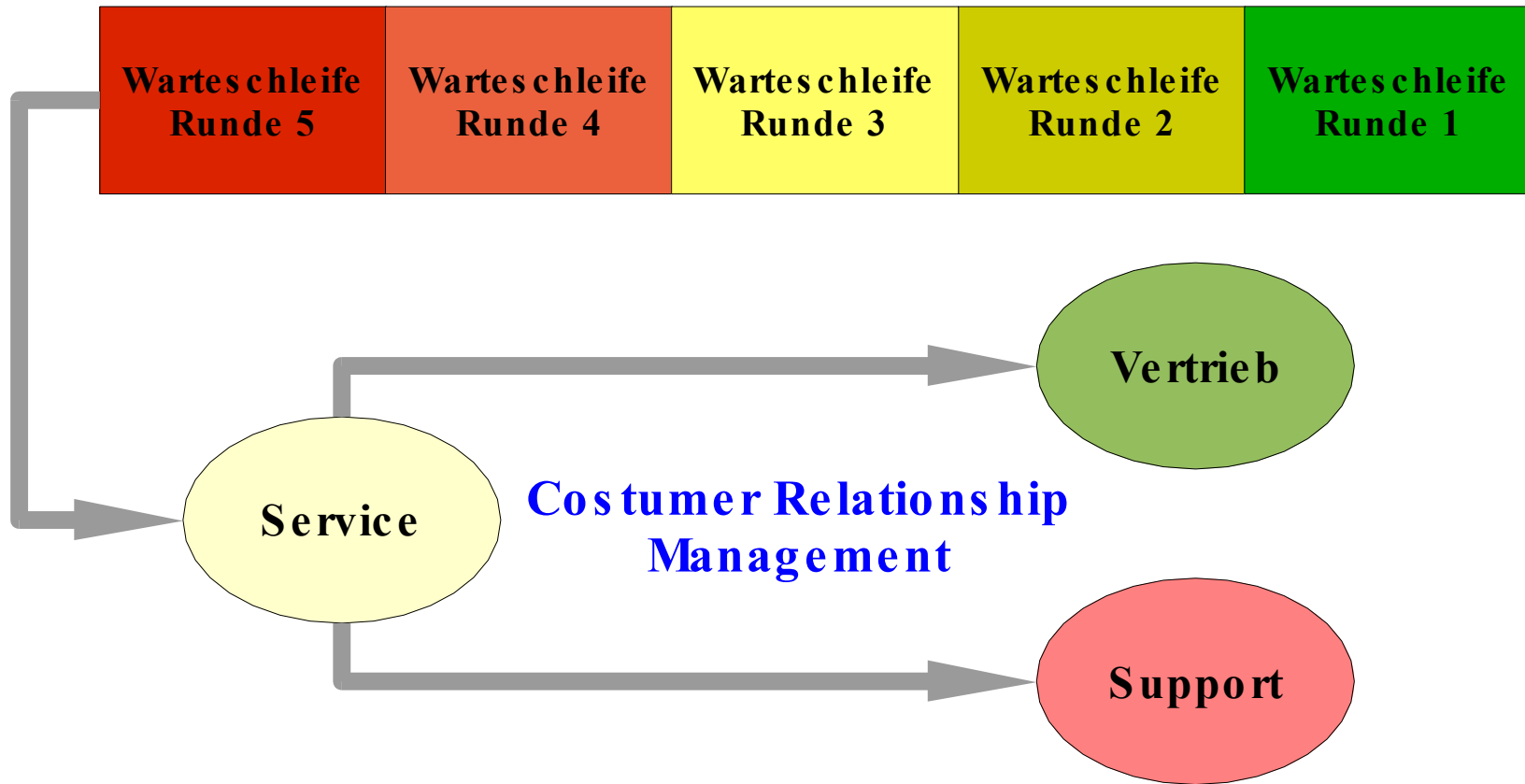
- Freie Rollenspiele mit wenigen Regieanweisungen
- (firmenspezifische) Brettspiele

Planspielprogramme

- Gefahrloses Experimentieren mit simulierten Systemen
- Protokollierung der Spielbenutzung
 - Motivationsanalyse
 - Feedback zum Lernerfolg
 - Usability-Untersuchung am simulierten System

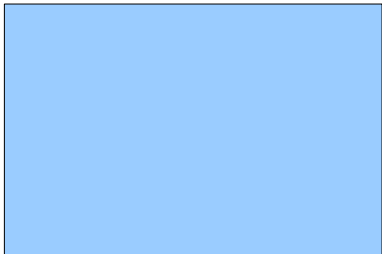
Bisherige Aktivitäten

- Hospitation von Schulungsmaßnahmen für neue Call Center AgentInnen (14 Tage)
- Interviews der neuen Call Center AgentInnen vor sowie nach den Schulungen und nach der ersten Woche im Call Center Einsatz
- Empfehlungen für neue Schulungsmaßnahmen
 - geänderte Aufteilung und Abfolge der einzelnen Schulungsmaßnahmen
 - Überarbeitung der Schulungsunterlagen
 - Einsatz von Rollen- und Planspielen
- erstes CRM-Planspiel



Ereignis karte

Bearbeitungszeit



Kurzanleitung:

1. Grundeinstellung: (ein Kunde im Service, einer auf Runde 3 und einer auf Runde 1).
2. Servicemitarbeiter nimmt – wenn frei – Kunden aus Warteschleife.
3. Bearbeitungszeitkarte ziehen
4. In Abhängigkeit des Kundentyps nimmt Kundenspieler entsprechende Szenarienkarte.
5. Service begrüsst Kunden => Gespräch durchführen.
6. Nach Gespräch Ereigniskarte ziehen und ausführen.
7. Bei Punkt 2 wieder einsteigen.

Weitere Vorhaben

- Entwicklung firmenspezifischer Brettspiele
- Entwicklung branchenspezifischer Planspielprogramme (z.Z. Master-Arbeit zu Planspielprogramm Customer Relationship Management (CRM))
- Entwicklung von firmenspezifischen Planspielprogrammen
- Motivationsanalyse mit Hilfe der Planspielprogramme
- Usability-Tests für firmenspezifische Planspielprogramme
- Einsatz der Brettspiele und der Planspielprogramme in Schulungsmaßnahmen der Projektpartner
- Suche nach weiteren Partnerunternehmen mit Call und Service Centern