

Werkpleklers: 5 moments of need



Alfred Remmits

Werkpleklers is momenteel hot, maar de realiteit is dat het werkpleklers alleen echt succesvol werkt als we loskomen van het oude paradigma, anders is het oude wijn in nieuwe zakken.

Een aantal maanden geleden mocht ik samen met drie andere Nederlandse opleiders mijn visie op werkpleklers presenteren. Met genoeg, omdat er nogal wat verschillende interpretaties zijn van werkpleklers. Daardoor was ik ook in de gelegenheid om de visie van de andere presentatoren te vernemen. Die was overigens niet verrassend. Hun interpretatie is een veel gehoorde: door werkpleklers breng je de docent naar de werkplek of maak je de content, in bijvoorbeeld e-learnings, toegankelijk op de werkplek. Niks nieuws onder de zon: de traditionele aanpak van formeel leren, maar dan 'geconsumeerd' op de werkplek. Gedistribueerd door het LMS (learning management systeem), steeds vaker een-op-een Learning Experience Platform (LXP) genoemd. Deze technologie is massaal aangeschaft om traditionele, gecontroleerde leerinterventies aan te bieden aan de lerende. Met de docent – al dan niet online – in een sturende, aanlerende hoofdrol en/of via de lineaire leerpaden van e-learning. Voorbijgaand aan de behoefte van de lerende aan 'on demand' en 'gepersonaliseerde' content, die snel toegankelijk is, nodig om het geleerde toe te passen bij het uitvoeren van zijn/haar actuele performance op de werkplek. Oude wijn in nieuwe zakken, wat mij betreft.

De echte omslag naar werkpleklers vereist écht anders denken, van een leerparadigma naar een performanceparadigma. Van de focus op leren naar de focus op het ondersteunen van medewerkers terwijl ze aan het werk zijn. Bob Mosher en Conrad Gottfredson ontwikkelden de methodologie van de *5 moments of need* om innovatieve werkplekleeroplossingen te ontwerpen. Gericht op het ondersteunen van de performance van de medewerker, niet op het toedienen van kennis. Kennisoverdracht blijft daarbij belangrijk, maar de focus ligt op het ondersteunen van de performance. Waardoor de overdracht van kennis in de context van het werk plaatsvindt. Content zonder context heeft namelijk weinig waarde voor de medewerker die zijn/haar performance wil verbeteren.

Gelukkig heeft inmiddels een flink aantal Nederlandse organisaties het ondersteunen van medewerkers door de methodologie van 5 moments of need leren kennen en waarderen. Naast het ondersteunen van de performance biedt deze manier van ontwerpen ook betere mogelijkheden om de effectiviteit van de oplossing te meten. Niet de consumptie van opleidingen of content wordt gemeten, maar de impact die de werkpleeloplossing heeft op de performance van de medewerker. Veelal uitgedrukt in operationele kpi's (kritieke prestatie-indicatoren), zoals minder fouten, hogere productiviteit, meer tevreden medewerkers, enzovoort.

Een echte werkplekleeroplossing biedt medewerkers ondersteuning met actuele kennis en informatie om de job goed uit te kunnen voeren. In twee klikken, tien seconden. Omdat er geen tijd is voor een e-learning van twaalf minuten, omdat je collega niet op dat moment kan helpen.

Werkplekieren is hot. Iedereen wil een graantje meepikken. Door traditionele leeroplossingen op te knippen en als e-learning aan te bieden, als docent online klassikale opleidingen te geven en coaches in te zetten op de werkplek. Oude wijn in nieuwe zakken. We hebben als L&D-community nog veel werk te verzetten om werkplekieren in Nederland daadwerkelijk op de juiste wijze op de kaart te zetten. ■

Alfred Remmits, oprichter en directeur van Xprtise, een organisatie gericht op het implementeren van innovatieve werkplekleeroplossingen.