LxD

Whitepaper zum Thema
Learning Experience Design

WHITEPAPER

Einleitung

Die Digitalisierung als Megatrend hat viele neue Ideen und Modelle mit sich gebracht, auch in der Weiterbildungsbranche. Instructional Design, bei dem es in erster Linie um die Vermittlung von Inhalten ging, wird abgelöst von der User Experience (UX).

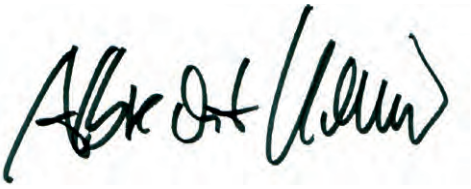
UX Designer – es gibt mittlerweile nicht wenige Spezialisten, die diesen Titel auf der Visitenkarte tragen. Unbestritten ist, dass der Erfolg einer neuen Plattform, einer neuen App, eines neuen Tools, schlicht, eines neuen Produkts maßgeblich von der User Experience und einem intuitiven User Interface bestimmt wird.

Der User im Mittelpunkt – dieses Denken bestimmt zunehmend auch den Bereich des Lernens. Vorreiter waren auch hier die digitalen Helfer. Eine App zum Sprachenlernen etwa ist nur dann erfolgreich, wenn der User nicht nur bei seinen Bedürfnissen abgeholt, sondern auch mitgenommen und begleitet wird. Die App muss also einerseits leicht zu bedienen sein und andererseits Lust auf das Lernen machen, didaktisch sinnvoll sein und zum regelmäßigen Verwenden animieren. Genau das ist die Aufgabe von User Experience Design und User Interface Design.

Bei der User Experience geht es um das gesamte Erlebnis mit dem Produkt, um die Consumer Journey oder User Experience Journey. Diese schließt alle Phasen des Kundenkontakts mit ein. Beim User Interface wiederum geht es lediglich um die Verwendung des fertigen Produkts.

Wie lassen sich dieses Denken und dieses Vorgehen nun auf das Thema Learning Design anwenden? Genau darum soll es in diesem Whitepaper gehen. Zunächst werden Schlüsselbegriffe, wie Usability und User Experience, erläutert. Anschließend geht es um die Adaption im Bereich Learning und das Learning Experience Design. Schließlich werden typische Vorgehensmodelle vorgestellt und bewertet.

Im Resümee wird aufgezeigt, dass User Experience Design übertragen auf Learning Experience Design ein Erfolgsmodell für die Lernbranche mit großem Potential für die Zukunft ist.



Albrecht Kresse

Gründer und Geschäftsführer der edutrainment company GmbH

Trendbegriffe – von UX zu LxD

UX

Um sich dem Thema Learning Experience Design (LxD) zu nähern, ist es wichtig, einige Begrifflichkeiten auseinanderzudividieren.

Ursprünglich beschäftigte man sich in der Entwicklung neuer Produkte und Programme in erster Linie mit der **Usability**. Sie beschreibt die Benutzerfreundlichkeit und Gebrauchstauglichkeit eines digitalen Produkts und umfasst lediglich die tatsächliche Nutzung.

Auch wenn die Usability ein zentraler Produktaspekt ist, so gibt es doch Komponenten, die darüber hinausgehen. Die gesamte Erfahrung, die ein Nutzer mit einem Produkt macht, angefangen von Vorannahmen zur Nutzung über die Nutzung selbst bis hin zur Verarbeitung der erlebten Nutzung nennt sich **User Experience (UX)**.

Die DIN EN ISO 9241-210 definiert User Experience als die „Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die aus der tatsächlichen und/oder der erwarteten Benutzung eines Produkts, eines Systems oder einer Dienstleistung resultieren“. Sie umfasst „… alle Emotionen, Vorstellungen, Vorlieben, Wahrnehmungen, physiologischen und psychologischen Reaktionen, Verhaltensweisen und Leistungen, die sich vor, während und nach der Nutzung ergeben.“

Das Ziel des UX-Designs ist es also, die **Anwendungserfahrung** für den Nutzer eines Produktes oder Services über alle Touchpoints hinweg zu optimieren. So soll schließlich Joy of Use entstehen, und das vor allem durch Erfolgserlebnisse des Nutzers. Wenn Funktion auf Emotion trifft und der User einfach, angenehm und mit Freude seine Nutzungsziele erreicht, ist die User Experience gelungen.

LxD

Aus der User Experience entwickelte sich nun das **Learning Experience Design (LxD)**. Die Learner Experience umfasst jede Art von Kurs, Programm, Seminar oder generell Interaktion, in der Lernen stattfindet. Dies können traditionelle Interaktionen sein, wie man sie aus klassischen Präsenztrainings kennt, oder aber neuere Formen, die online und mobil stattfinden. Welches Format man auch wählt, das Hauptaugenmerk von LxD liegt auf dem Nutzer, also der oder dem Lernenden (User = Learner). Der Inhalt und das Curriculum sind natürlich auch wichtig, aber nach diesem Ansatz sekundär. Da der Mensch im Fokus steht, werden seine Bedürfnisse, Reaktionen, Gedanken und Meinungen genauer betrachtet und in die Konzeption von Lern-Erfahrungen mit einbezogen.

Nun gibt es viele Ansätze, die LxD und aktives Lernen ganz oberflächlich interpretieren und lediglich mehr Spiel und Bewegung ins Training bringen – hier fehlt allerdings die Tiefe. Diese entsteht durch Aspekte wie gehirngerechtes und reflexives Lernen; außerdem ist die intrinsische Motivation ausschlaggebend, da diese autonomes und nachhaltiges Lernen fördert.

An diesem Punkt schaut sich die LxD nun etwas von der User Experience ab, indem sie das Lernen als holistische Angelegenheit betrachtet, die über das bloße Training hinausgeht.

Denn der Weg des Lernenden beginnt schon vor dem eigentlichen Seminar, etwa durch vorbereitende Aktivitäten und Intros in die Thematik, und wirkt auch nach dem Seminar durch Follow-ups, Webinare und individuelles Coaching und Mentoring. Dieser Werdegang nennt sich Learner Journey. Jeder Schritt sollte hier so gestaltet sein, dass Entdeckung, Spannung, Observierung und Lernen miteinander einhergehen. So sichert man den Lerntransfer.

Die **Kernbausteine des LxD** lassen sich wie folgt zusammenfassen:

a. Pädagogik

b. User Experience

c. Inhalt

d. Interaktion

MODELLE

Im Folgenden werden zwei Modelle vorgestellt, die sich mit der Learner Experience auseinandersetzen.

FIRST things first ...

Das FIRST Modell von Baghat (2108) setzt sich aus einer Vielzahl von Modellen und theoretischen Ansätzen aus den Bereichen der pädagogischen Psychologie, des Curriculum Designs und der Erfahrungsforschung zusammen. FIRST ist ein Akronym, das gleichzeitig die schichtartige Struktur des Modells widerspiegelt.

F

Zunächst liegt der **Fokus** (Focus) auf dem Verhalten eines jeden Lernenden. In diesem ersten Schritt geht es darum, Unterschiede zwischen verschiedenen Lerntypen und -fähigkeiten anzuerkennen und darauf einzugehen. Der Lernprozess wird dadurch aber nicht zum Selbstläufer. Ständiges Feedback und Reflexion gehören zur Aufgabe des Trainers oder der Trainerin, um die Lernenden dort abzuholen, wo sie sich gerade befinden. Die oberste Prämisse ist es, dem oder der Lernenden mit Vertrauen und Wertschätzung zu begegnen.

I

Mit dem Lernenden im Zentrum der Aufmerksamkeit geht es nun an die **Interaktion** (Interaction). Die Art und Weise der Interaktion kann bereits zu Beginn eines Trainings maßgeblich zum Lernerfolg beitragen. Neben den eigentlichen Lerninhalten ist es notwendig, Momente des Miteinanders einzubauen, die bestenfalls für gute Stimmung sorgen, den Geist erfrischen und die Motivation und Aufmerksamkeit hochhalten – denn mit guter Laune und Wohlfühlfaktor lernt es sich bekanntlich am besten.

R

Der Schritt der **Rückschau** (Reviewing) zieht sich wie ein roter Faden durch das Training. Ein kontinuierlicher Feedbackprozess erhöht die Bereitschaft, an konkreten Herausforderungen zu arbeiten und die Lernaktivitäten zu steigern. Die Rückschau erfolgt sowohl am Ende einer Aktivität, als auch nach Abschluss des gesamten Trainings. Hier wird der Grundstein für einen nachhaltigen Lerntransfer gelegt.

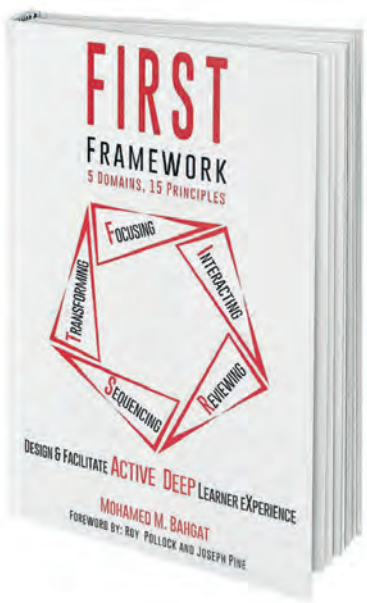
S

Die **Sequenzierung** eines Trainings (Sequencing) sollte mehr als eine Anreihung von Aktivitäten sein. Es geht viel mehr darum, auch hier die Lernenden einzubinden und zu aktivieren. Dazu gehören neben einer stimmigen Abfolge von Aktivitäten auch die sinnvolle Verknüpfung und Zusammenfassung von Themen sowie die Kunst der stetigen Wiederholung, ohne dass es für die Teilnehmenden langweilig wird.

T

Der Schritt der **Transformation** (Transforming) ist Bestandteil einer jeden Aktivität während des Trainings. Hier werden Theorie und Praxis miteinander verknüpft, um einen optimalen Lerntransfer vorzubereiten. Zu diesem Schritt gehört auch das Follow-up nach dem Training. Ziel ist es, die Transformation während des Trainings in den Arbeitsalltag zu übertragen.

FIRST hat seine Wurzeln im User-Experience-Bereich. Es zeigt anschaulich, wie Trainingsinhalte lernerzentriert vermittelt werden können.



Learner Journey

Die bereits erwähnte Learner Journey ist ein weiteres Modell, um die Learner Experience zu optimieren. Sie bezeichnet eine Strategie, die eine Vielzahl formeller und informeller Entwicklungskomponenten beinhaltet. Da die Learner Journey, wie auch die Learner Experience, sehr individuell ist, ist sie für gewöhnlich maßgeschneidert. Die Learner Journey lässt sich mit der Learner Journey Map darstellen. Diese besteht aus folgenden Schritten:

1. **Identifikation und Beschreibung der Persona:** Hier wird der oder die Lernende genau analysiert. Welche Ziele, Bedürfnisse, Gedanken, Motivationen, Meinungen und Erwartungen hat er oder sie?

2. **Identifikation der Touchpoints:** Dieser Schritt beschreibt alle Berührungspunkte, die der oder die Lernende mit einem Thema oder Produkt hat – alle Phasen der Learner Experience werden hier beachtet.

3. **Erstellung der Timeline:** Für jeden der Touchpoints wird nun eine Timeline erstellt. Welcher Zeitaufwand wird für die jeweilige Stufe geschätzt und welche Aktionen seitens des oder der Lernenden gehen damit einher?

4. **Beachtung der Channels:** Hier werden die Kanäle der einzelnen Touchpoints und der Kontext der Interaktion identifiziert.

Dies sind zwei Ansätze, die die User Experience auf den Bereich des Lernens übertragen und ein Vorgehen beim Learner Experience Design näher erläutern.

Beide Modelle zeigen, dass Lernen weit über den Inhalt hinausgeht. Die Erfahrungen vor, während und nach einem Training sind essentiell. Diese sichern die Freude am Lernen, die intrinsische Motivation und damit den Lernerfolg. Ein besonders gelungener Ansatz, der bereits das “Große Ganze“ um das eigentliche Training herum berücksichtigt, ist der des Blended Learning. Verschiedenste digitale Medien und Präsenztrainings formen hier die Lern-Erfahrung des oder der Lernenden. Blended Learning greift damit nicht nur einen Trend auf, sondern setzt die Prämissen der User Experience direkt in die Tat um.

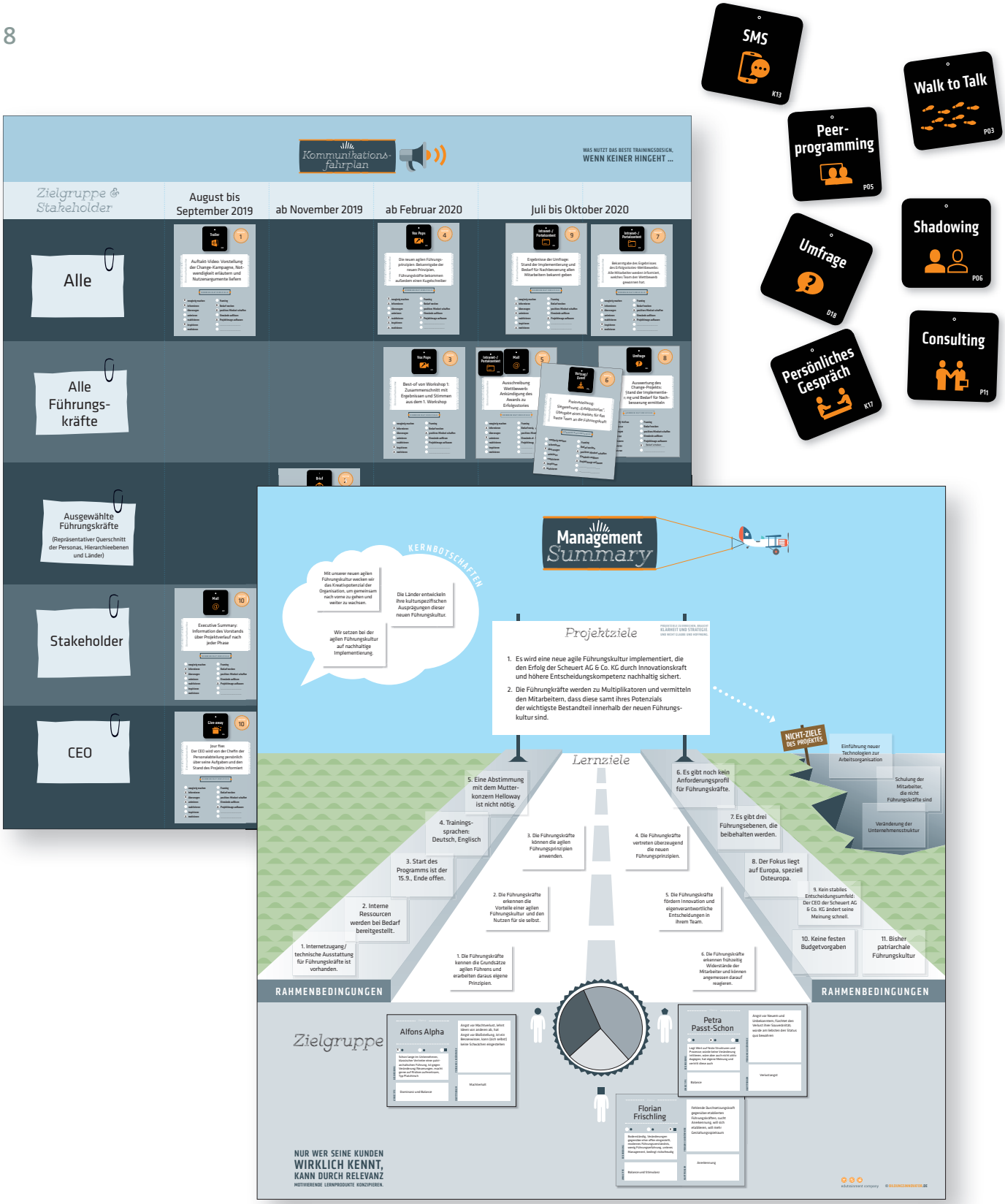
Learner Journey und Learner Experience Design bei edutrainment:

Die edutrainment company verfügt mit dem von Albrecht Kresse und Dirk Rosomm entwickelten **Blended-Learning-Baukasten** über ein einzigartiges Instrumentarium für Learning Design und Learner Experience.

Der Blended-Learning-Baukasten umfasst aktuell fast 70 unterschiedliche Lernformate, die je nach Auftrag, Zielgruppe und Persona miteinander kombiniert werden. Aus dem Wissen um den Zusammenhang zwischen Lernzielen, Personas, Lernformaten, unterschiedlichen Kanälen und der immer wichtiger werdenden Kommunikation ist ein Learning-Design-Kampagnentool entstanden, mit Templates und dazugehörigen Formaten. Wie das Material bestmöglich genutzt wird, können Interessierte in regelmäßig stattfindenden Workshops lernen. Jedes Lernformat wird zudem online erklärt.

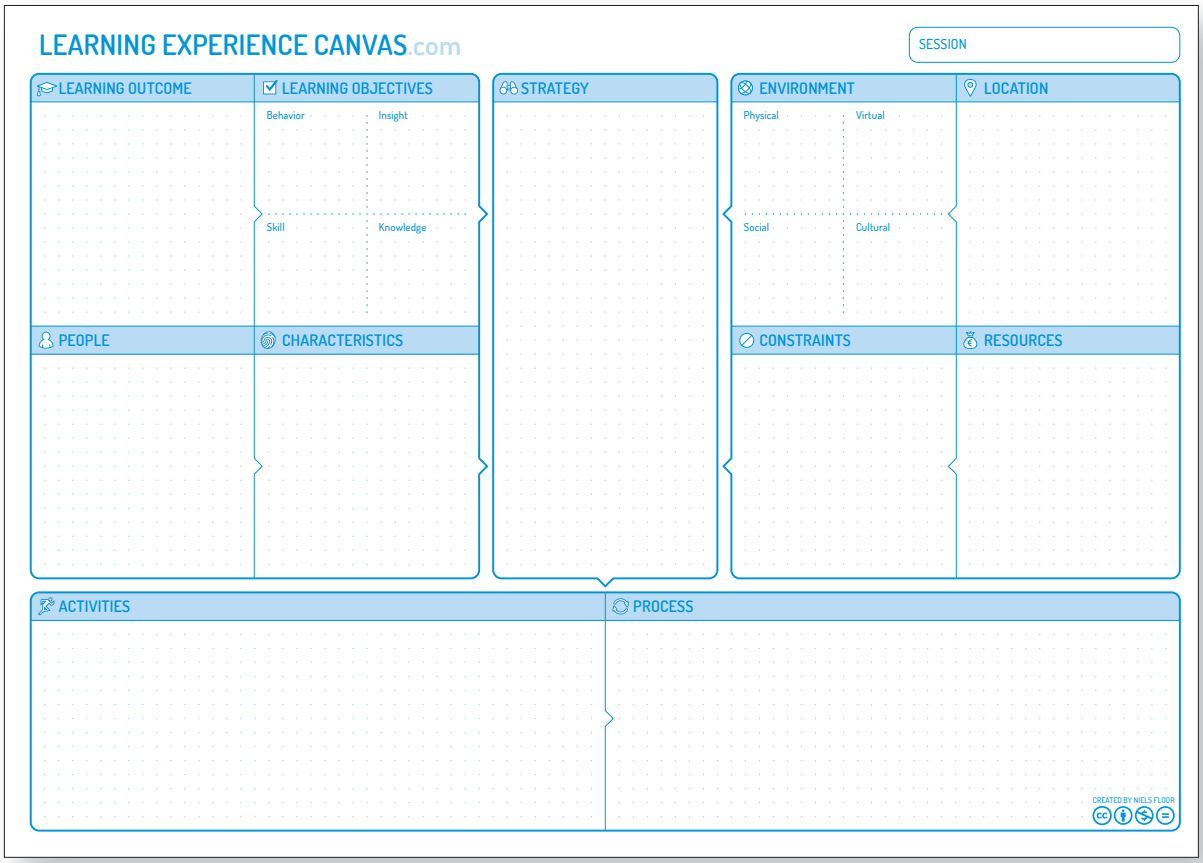
Das Besondere am Blended-Learning-Baukasten: Er schafft eine Blended Learner Journey, basierend auf einem Designformat, das auf die gleichen Methoden und Formate zurückgreift, die bei der Entwicklung des konkreten Projekts zur Anwendung kommen. Die Methodik in der Produktion wird auch in der Konzeption angewendet.

Die Grafik oben zeigt den idealtypischen Ablauf mit Verwendung der entsprechenden Templates und Materialien bei der Entwicklung eines kundenspezifischen Projekts.



Kommunikationsfahrplan und Management Summary – zwei weitere Templates des Blended Learning Baukastens.

Der Blended Learning Baukasten umfasst aktuell fast 70 unterschiedliche Lernformate



Der Learning Experience Canvas aus den Niederlanden ist ein weiteres Beispiel für die Arbeit mit Templates bei der Konzeption; mehr Infos hier: www.lxcanvas.com

Briefing
neuer Investor!
App für Endkunden
Outliner

TRAININGSKONZEPTION
SCHEUERT KG
ZEIT
Abgabe
Detail-briefing
März-April 2014
Juni-Juli
positives Effekt
Happy Client
App für Endkunden
3-4 Tage Training maximal
LMS-vorhanden
inhouse Räume?
neuer Investor!
VORGABEN
UMSETZUNG
neue Produkt-Trainings
Präsentation Trainings
elearning für Produkt-Training
Rapid Content Modul
Außendienst Tagung
Multilevel-Lifter
Produkt-Schulungen
Wer trainiert den Handel?
Marketing + Vertrieb
Verkäufer
Andreas
Außendienst-Tagung nutzen
bisher „normale" Trainings
neue Produkte
Produkt-manager
ZIELGRUPPE
Wolf
Vertrieb intervieweln
Kickoff
neue Handouts
30-50 Jahre
1 Kollege trainiert andere
Betriebs-zugehörigkeit 15+
neuer didaktischer Standard
TTT?
Mystery-Shopping
Facebook Auftritt geplant
Trainings innerhalb 3 Monate
messbare Ergebnisse n. 6 Mon.
Wie sind gemessen? Umsatz?
P-Training Video
mobile learning
webinare
Ergebnisse?
Viele Ingenieure
Verwaltungs-rat
iPad?
Folien-master?
Zertifikate?
RAHMENBEDINGUNGEN
edutainment company

Bilder links: Ideal zum Strukturierten und dennoch freieren Arbeiten: unser TrainingsKonzeptions-Template

Fazit: Der Erfolg eines Unternehmens steht und fällt mit seinen Mitarbeitern. Das ist keine neue Erkenntnis. Der Kampf um Talente führt auch dazu, dass Lernen und persönliche Entwicklung immer wichtiger werden. Unternehmensentwicklung und Mitarbeiterentwicklung sind zwei Seiten der gleichen Medaille. Ein „Professionalisierungsschub" auf Seite der Mitarbeiterentwicklung ist dringend notwendig.

Einen Beitrag dazu liefert das Denken im Learner Experience Design. Dieses betrachtet die **Mitarbeiter als Kunden** und stellt sie bei der Entwicklung von Trainings und Programmen konsequent in den Mittelpunkt. Dabei werden Methoden, die in der Produktentwicklung schon lange Standard sind, nach und nach auf die Themen Learning Design und Personalentwicklung übertragen.

Der Prozess der Programmentwicklung für Lernen und Entwicklungsthemen in Unternehmen erlebt derzeit eine Systematisierung und Professionalisierung. Learner Experience Design ist dabei nicht nur eine neue Methodik, sondern beschreibt vielmehr eine neue **Philosophie**, aus der sich unterschiedliche Vorgehensmodelle ableiten. Was die unterschiedlichen Modelle vereint, ist ihr Fokusobjekt: der lernende Mensch.

Über die edutrainment company GmbH

edutrainment.com

Die edutrainment company GmbH ist ein **innovativer** Lösungsanbieter für Learning Design und Personalentwicklung.

In diesen Bereichen sind wir aktiv

- Learning Design & Beratung (Konzeption, Umsetzung, Controlling, Agile Learning, Transferplanung)
- Individuelle Trainings (Präsenztrainings)
- skillboxx (einfach, systematisch und sofort einsatzbereit: mehr als 200 Trainingsinhalte im Blended-Learning-Format)
- Lern-Events (Entwicklung und Inszenierung)
- edutrainment Community (eduTrends, Webtalks, Whitepapers, Best Practice Workshops, skillboxx-Jahreskarte)

WHITEPAPER

edutrainment company

EDUCATION | TRAINING | ENTERTAINMENT

edutrainment company GmbH
Die Blended-Learning-Agentur

Winsstraße 12
D-10405 Berlin

Tel.: +49. 30. 36 41 777 0
Fax: +49. 30. 36 41 777 19

info@edutrainment.com
edutrainment.com

Literatur

Bahgat, Mohamed: FIRST Framework, 5 Domains 15 Principles: Design & Facilitate Active Deep Learner eXperience, 2018

Kapros, Evangelos, Koutsombogera, Maria: Designing for the User Experience in Learning Systems, 2018