

## Kurzbeschreibung

Zu sehen, dass man in seiner Arbeit vorankommt, kann sehr positive Erlebnisse erzeugen. Manchmal ist der eigene Fortschritt aber nicht so leicht zu erkennen. Dabei helfen kann, wenn man sich einen Plan für seine Arbeitsschritte erstellen und die Bearbeitung verfolgen und abhaken kann. Jederzeit sichtbare Aufgabenlisten strukturieren die Arbeit und gewähren einen Überblick über noch offene und bereits erledigte Aufgaben (Erlebniskategorie "Überblick haben"). Durch die geplanten Arbeitsschritte wissen Nutzende, was sie erwartet und sie haben einen klaren Arbeitsablauf (Bedürfnis „Sicherheit“). Zudem fühlen sich Nutzenden kompetent, wenn sie erkennen, dass sie die Aufgaben mit ihrer Kompetenz erledigen konnten (Bedürfnis „Kompetenz“, Erlebniskategorie "Feedback bekommen"). Sie kommen ihrem Ziel mit jeder erledigten Aufgabe näher, können diesen einen Status zuweisen, wie z. B. „in Arbeit“ oder „fertig“, und erleben sich dadurch als produktiv und wirksam (Bedürfnis „Zielerreichung“, Erlebniskategorie "Etwas erledigen").

## Welche positiven Auswirkungen hat das Pattern?

- ▶ Kontinuierliche Rückmeldung zum Fortschritt
- ▶ Der eigene Fortschritt sowie die eigene Kompetenz wird den Nutzenden beim Abhaken von Aufgaben bewusst
- ▶ Darstellung bestehender und erledigter Aufgaben gibt Sicherheit und Überblick

## Was sollte ich bei der Umsetzung des Patterns beachten?

- ▶ Den Nutzenden sollte ermöglicht werden die Übersicht ihrer Arbeitsaufgaben jederzeit schnell zu erreichen.
- ▶ Die Arbeitsaufgaben sollten durch die Nutzenden individuell anpassbar sein, sodass diese zu ihrem Arbeitsziel passen.
- ▶ Die Nutzenden sollten die erledigten Arbeitsaufgaben selbst als erledigt markieren können.
- ▶ Nutzenden sollte ein eindeutiges und positives Feedback ermöglicht werden, wenn sie eine Arbeitsaufgabe als erledigt markiert haben.

## Wann sollte ich das Pattern anwenden?

- ▶ Die Ergebnisse der eigenen Arbeit sind schwer erkennbar oder erst am Ende eines langen Prozesses sichtbar.
- ▶ Die Arbeitsaufgabe lässt sich in mehrere Teilaufgaben unterteilen, die sich einzeln bearbeiten lassen.

## Beispiele

### Konzept "Worksteps"

in Zusammenarbeit mit der "Industriellen Steuerungstechnik GmbH"

Konzipiert und gestaltet von: Verena Eipper, Henning Horlitz, Kaja Schütz, Katharina Späth

Das Konzept Worksteps wurde zusammen mit dem 3D-GUIDE-Partnerunternehmen ISG (Industrielle Steuerungstechnik GmbH) im Rahmen ihrer Software „ISG-virtuos“ entwickelt. Nutzende können sich eine persönliche Aufgabenliste als Ablaufplan für ihr aktuelles Projekt erstellen. Dafür können sie sowohl aus vorhandenen Arbeitsschritten auswählen als auch neue Arbeitsschritte hinzufügen **1**. Diese stellen sie anschließend individuell zu einem Ablaufplan zusammen.



Während der Arbeit an dem Projekt sehen sie immer, welchen Arbeitsschritt sie gerade bearbeiten und an welcher Stelle sie sich im Arbeitsprozess befinden. Nutzende können erledigte Arbeitsschritte abhaken, behalten dadurch den Überblick und bekommen Feedback zu ihrem Arbeitsfortschritt **2**.

## Erlebniseigenschaften

Adressiertes Bedürfnisse	Erlebniskategorien	Ausgelöste Emotionen
Sicherheit Kompetenz Zielerreichung	Feedback bekommen Überblick haben Etwas erledigen	Erleichterung Entspannt

## Hintergrund

Das Fortschritt-Pattern adressiert das Bedürfnis nach Kompetenz durch positives Feedback. Das Bedürfnis nach Kompetenz ist neben den Bedürfnissen nach Autonomie und Verbundenheit eines der grundlegenden psychologischen Bedürfnisse in der "Self-Determination Theory" (Deci & Ryan, 2000). Kompetenz ist dabei verbunden mit Effektivität und Beherrschung der Aufgabe. Menschen erleben sich zudem selbst als wirksam, wenn das Bedürfnis nach Kompetenz erfüllt wird. Sheldon et al. (2001) untersuchten mithilfe von 10 Bedürfniskandidaten für befriedigende Bedürfnisse, dass die drei Bedürfnisse von Deci und Ryan (2000) einen hohen Stellenwert unter den 10 Bedürfniskandidaten haben. Damit wurde das Bedürfnis Kompetenz als ein zentrales psychologisches Bedürfnis für positive Erlebnisse identifiziert. Dies wurde zudem für positive Erlebnisse mit Technologie bestätigt (Hassenzahl, Diefenbach, & Göritz, 2010). Positives Feedback hat laut Deci und Ryan (2000) das Potential, das Bedürfnis nach Kompetenz zu befriedigen. Gleichzeitig kann dies die intrinsische Motivation fördern. Im Gegenzug hat negatives Feedback einen gegensätzlichen Effekt, indem es die intrinsische Motivation senkt (Deci & Ryan, 2000).

Auch in den Erlebniskategorien (Zeiner, Laib, Schippert, & Burmester, 2016) wird positives Feedback in Arbeitskontexten als wichtig hervorgehoben.

Etwas geschafft zu haben und dabei positive Emotionen zu empfinden, stärkt die Selbstwirksamkeit. Selbstwirksamkeit ist dabei die Erwartung bestimmte Aktivitäten erfolgreich durchzuführen, um bestimmte Ziele zu erreichen (Bandura, 1977, 1999).

Der positive Einfluss von Feedback auf die Motivation und auf die Anzahl positiver Erlebnisse wurde mithilfe eines Programms zur einfachen Adresseingabe in eine Datenbank untersucht (Kohler, Niebuhr, & Hassenzahl, 2007). Mithilfe eines Displays zur Statusanzeige wurde dem Nutzer angezeigt, wie eine symbolisierte Adressenkarte verschwindet, sobald eine Adresse erfolgreich eingetragen wurde. In einer zweiten Untersuchungsbedingung wurde kein Display zur Statusanzeige implementiert. Nutzende, denen die Statusanzeige angezeigt wurde, zeigten mehr positive Erlebnisse als die andere Gruppe. Außerdem machten sie weniger Pausen und zeigten eine höhere Ausdauer bei der Bearbeitung ihrer Aufgabe.

## Studien der Hochschule der Medien

Zu dem oben genannten Beispiel Worksteps (ISG) hat die Hochschule der Medien im Rahmen des Projektes 3D-GUIDE Studien zum positiven Erleben durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass Testteilnehmende das Worksteps-Konzept außerordentlich positiv bewerten. Die Studie wurde mit 12 Ingenieurstudierenden durchgeführt, die insgesamt 28 Erlebnisse hatten. Davon waren 22 positive emotionale Erlebnisse und 6 waren negative Erlebnisse. Die negativen Erlebnisse bezogen sich dabei hauptsächlich auf funktionelle Details, die in dem getesteten Prototyp nicht eindeutig gestaltet waren. So wurde angemerkt, dass einzelne Arbeitsschritte auch gelöscht werden können sollten, dass verschiedene Ansichten der Worksteps nicht notwendig sind und dass die Funktion nicht ausreichend personalisierbar ist. Insbesondere positiv erlebt wurden der Ablaufplan und die Anzeige eines fertigen Arbeitsschritts. Dies sind Elemente innerhalb des Konzepts, die zum einen den gesamten Ablauf einer Aufgabe und zum anderen den eigenen Fortschritt bewusstmachen. Beide erfüllen das Bedürfnis Zielerreichung. Durch das Abhaken eines Arbeitsschrittes wird außerdem das Bedürfnis nach Kompetenz angesprochen. Die Funktionen wirken auf Testteilnehmende wie ein „Merkzettel“ und geben einen Überblick über die kommenden Schritte. Sie reduzieren laut den Aussagen der Testteilnehmenden den Arbeitsaufwand, da das handschriftliche Aufschreiben von Notizen wegfällt. Die Software leitet Nutzende zudem zum Ziel und gibt Feedback, sobald ein weiterer Schritt abgehakt wird.

## Quellen und weitere Informationen

