

# Fallstudie LG



## LG erhöht die Einbindung (+19%) und die Produktivität (+13%) seiner Belegschaft

Ein Programm für die Förderung des Engagements der Mitarbeiter durch Innovation: Das Videospiel.



◆ **Unternehmen:** LG Electronics

◆ **Industriezweig:** Unterhaltungselektronik

◆ **Angaben zum Programm:**

Laufzeit **2014-2015** Geschulte Mitarbeiter **240**

◆ **Herausforderungen:**

**1** Verbesserung der Einbindung und des Engagements der Belegschaft von LG durch Innovation in der Schulung.

**2** Entwicklung eines Programms, das den tatsächlichen **Bedürfnissen** der Beschäftigten Rechnung trägt.

**3** Erstellung einer Schulung, die direkte Auswirkungen auf die Organisation hat.

◆ **Lösung** Game-based learning platform

◆ **Ergebnisse**

↑ **≈19%**  
Verbesserung der Einbindung und Mitwirkung

↑ **≈13%**  
Produktivitätssteigerung der Belegschaft

90 90 % Abschlussrate

◆ **Auszeichnungen:**

 learnX impact awards 2016

### LG Electronics: Die erste Erfahrung in Sachen Einbindung und Mitwirkung

LG Electronics zählt zu den bedeutendsten Unternehmen für Unterhaltungselektronik weltweit. Es fördert den technologischen Fortschritt im Bereich Elektronik, entwickelt Mobilkommunikationsgeräte und elektronische Hausgeräte und beschäftigt derzeit mehr als 84.000 Personen. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Seoul, Südkorea. Mit seinen 75 Tochterunternehmen weltweit zählt es zu den großen Elektronikkonglomeraten.

LG Spanien ist eines dieser Tochterunternehmen und eines der ersten Unternehmen, das innovative Lösungen in die Schulung aufgenommen hat, um die Einbindung und Mitwirkung seiner Beschäftigten zu steigern. Dank des Videospiels ist es dem Elektronikunternehmen gelungen, seinen innovativen Ansatz in die Unternehmensschulung einzubringen.

### Herausforderung: Verbindung von Innovation und Schulung

Die große Herausforderung der Personalabteilung von LG war von Beginn an klar definiert, nämlich die Erhöhung des Engagements der Beschäftigten durch Innovation. Um dieses Ziel zu erreichen, hat LG Spanien verstärkt auf Schulung gesetzt.

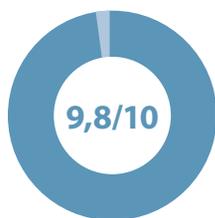
Damit Schulung und Innovation miteinander in Einklang gebracht werden konnten, mussten folgende Bedürfnisse berücksichtigt werden:

- ◆ Verständnis und Berücksichtigung der wichtigsten professionellen Bedürfnisse und Probleme der LG-Mitarbeiter zwecks Erhöhung ihrer Motivation.
- ◆ Auswahl von Inhalten, die eine direkte Auswirkung auf die Arbeit eines jedes Beschäftigten und seinen Umgang mit den Kunden haben.
- ◆ Förderung der selbstständigen Schulung durch die Teilnehmer.
- ◆ Suche nach einem Schulungsansatz, der der digitalen Revolution des Marktes Rechnung trägt. Integration des Innovationsgeistes von LG in die Schulungsstrategien.
- ◆ To find a training solution adapted to the digital revolution which is affecting the market: to connect LG's innovative spirit within a learning strategy.

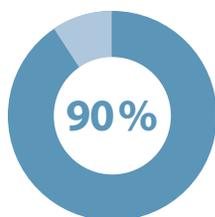
*"Die Innovation gehört zu unserer DNA. Wir suchen stets nach Möglichkeiten, um diese Innovation in die gesamte Organisation und selbstverständlich in die Abteilung Schulung und Personalentwicklung zu tragen."*

Juan Tinoco - Personaldirektor von LG Spanien

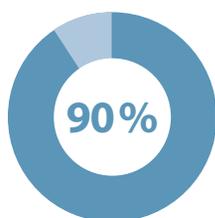
## LERNERGEBNISSE



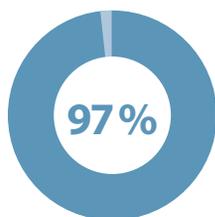
Das Zufriedenheitsniveau



Die Empfehlungsrate



Die Abschlussrate



Anwendbarkeit

## Die Lösung: Das Videospiegel als Schulungsinstrument

LG hatte beschlossen, auf Videospiele als geeignetes Schulungsinstrument zu setzen, um den festgestellten Bedürfnissen Rechnung zu tragen. Hierfür hat es die Game-based-Learning-Plattform von Gamelearn in das Schulungsprogramm aufgenommen, welche auf die Entwicklung von Soft Skills ausgerichtet ist.

- ◇ Die Serious Games verfolgen ein einziges Ziel, nämlich die persönliche und professionelle Entwicklung des Schülers. ◆
- ◇ Die zu erlernenden Kompetenzen sind in Techniken, Strategien und Tools zusammengeführt worden, die bestens am Arbeitsplatz anwendbar sind.
- ◇ Die Serious Games sind auf einer Online-Plattform für mehrere Geräte gehostet, was ein selbstständiges Lernen erleichtert, denn der Teilnehmer entscheidet, wann und wo er die Schulung absolvieren möchte.
- ◇ Videospiele sind eine wahre Innovation und Revolution im Bereich Weiterbildung. ◆◆

## Ergebnisse: Je größer das Engagement, umso höher die Produktivität

Zur korrekten Messung der Wirksamkeit des von LG implementierten Schulungsprogramms wurde das Bewertungsmodell von Kirkpatrick verwendet. ◆◆

**Ebene 1: Reaktion.** Das Ziel besteht in der Bewertung der Reaktion des Beschäftigten auf das Schulungsprogramm. Hierbei wird seine Zufriedenheitsrate zu einem Indikator für die Verbesserung der Einbindung:

- ◇ Das Zufriedenheitsniveau mit dem Programm liegt bei 9,8 von 10.
- ◇ Die Empfehlungsrate beträgt 90%.

**Ebene 2: Lernen.** Das Ziel besteht in der Messung der Abbruchrate. Man geht davon aus, dass eine hohe Abschlussrate eine höhere Anzahl von geschulten Mitarbeitern sicherstellt.

- ◇ Die Abschlussrate des Programms liegt bei 90%.

**Ebene 3: Verhalten.** In diesem Level wird die Wirksamkeit des Lernens bewertet. Das heißt, es wird untersucht, ob die übermittelten Inhalte und Kenntnisse am Arbeitsplatz angewendet werden:

- ◇ 97% der Beschäftigten (von insgesamt 240), die die Schulung absolviert haben, versichern, dass sie das Gelernte an ihrem Arbeitsplatz einsetzen können.



Das Niveau der Einbindung

**+19%**



Die Produktivität

**+13%**

**Ebene 4: Ergebnisse.** Bei diesem letzten Level geht es darum, die durch das Schulungsprogramm erzielten Vorteile und deren Verbindung zu den strategischen Ergebnissen des Unternehmens zu bewerten. In diesem Punkt wird das oberste Ziel der Schulung bewertet:

- ◇ Das Niveau der Einbindung und Mitwirkung der Beschäftigten konnte um 18,64% gesteigert werden. ◆◆◆◆

Als direkte Folge dessen hat sich auch das Leistungsniveau der Belegschaft erheblich verbessert:

- ◇ Die Produktivität konnte um 12,61% gesteigert werden. ◆◆◆◆

### Konkrete Auswirkung auf die Organisation

Das Management-Team, einschließlich des Vorstands von LG Spanien galt als großer Fürsprecher für dieses auf Videospiele basierende Programm. Ihre Mitglieder haben sogar persönlich die Schulung absolviert. Die Ergebnisse dieses Programms wurden nicht nur über Leistungsindikatoren gemessen, sondern es konnte auch eine Veränderung der Verhaltensweisen im Unternehmen festgestellt werden, d.h. die Schulung hatte eine konkrete Auswirkung auf die Organisation.

Angesichts dieser Ergebnisse gilt das Programm als Erfolgsbeispiel für das Modell des experimentellen Lernens, "Learning by doing". Es handelt sich um eine Methode, bei der der Beschäftigte die erlernten Inhalte und Kenntnisse in einem sicheren Umfeld anwendet, was wiederum sein Selbstvertrauen stärkt und den Druck verringert.

*"Bei den vom Management Team von LG geführten Geschäftssitzungen konnten verschiedene Elemente aus dem Programm Triskelion zur Verbesserung der Effizienz der Versammlungen aufgenommen werden, wie z.B. das Zeit- und Terminmanagement, die Definition von Aufgaben und die Entscheidungsfindung."*

Juan Tinoco  
Personaldirektor von LG Spanien



gamelearn

[www.game-learn.com](http://www.game-learn.com)

◆ Einer Studie von WordatWork zufolge stellt die berufliche und persönliche Entwicklung den wichtigsten Motivationsfaktor für Beschäftigte dar und steht damit sogar vor der Entlohnung.

◆◆ Das Game-based-Learning ist laut Ambient Insight die Lernmethode mit der höchsten Wachstumsrate (22%).

◆◆◆ Nach dem Modell von Donald Kirkpatrick kann die Wirksamkeit einer Schulung in 4 miteinander verbundene Levels unterteilt werden. Sind bei allen 4 Levels zufriedenstellende Ergebnisse erzielt worden, gilt das Ziel als erreicht.

◆◆◆ Die Angaben stammen aus Umfragen zur Zufriedenheit mit der Schulung und dem Betriebsklima (LG Way Survey) und aus der Umfrage „Great Place to Work“.

◆◆◆◆ Daten der Sales / Labour Cost, Vergleich des Zeitraums 2013 und 2014.