

eLearning-AWARD 2016

eLearning JOURNAL

KATEGORIE:
GAMIFICATION

SIEGERPROJEKT:
Mit Costa auf Entdeckerreise

PROJEKTPARTNER:
hydra newmedia GmbH
Costa Kreuzfahrten - Niederlassung der Costa Crociere S.p.A.

Mit Costa Kreuzfahrten auf Erlebnisreise gehen

Lernmotivation durch Gamification

Immer mehr Unternehmen nutzen Gamification, um ihre Mitarbeiter weiterzubilden. Das Grundkonzept, welches dahinter steht, zielt darauf ab, Spielkonzepte in spielfremden Bereichen anzuwenden. Oftmals möchten Unternehmen auf diese Weise offene Denkweisen und die Motivation fördern. Doch um über einen langen Zeitraum effektiv zu sein, müssen die Spielmechanismen nicht nur optimal auf den Einsatz zugeschnitten sein, sondern auch für regelmäßige Herausforderungen und Langzeitmotivation sorgen. Auch Costa Kreuzfahrten haben in Zusammenarbeit mit der hydra newmedia GmbH ein Gamification-Konzept für die Weiterbildung der Mitarbeiter entwickelt.

Costa Crociere ist eine italienische Kreuzfahrtgesellschaft und Teil der Carnival Corporation & plc, dem größten Kreuzfahrtunternehmen der Welt. Seit über 67 Jahren sind Costa Schiffe auf den Weltmeeren unterwegs und bieten ihren Gästen „Italy's Finest": eine Mischung aus italienischer Lebensart, Gastfreundschaft und Küche sowie Unterhaltung und Erholung.

Zur Costa Flotte, der größten Europas, gehören heute 15 Schiffe, die unter italienischer Flagge fahren. Zwei neue „Next-Generation" Kreuzfahrtschiffe sollen in den Jahren 2019 und 2020 in den Dienst gestellt werden: Die Schiffe verfügen über ein revolutionäres „green design" und werden zu 100 Prozent mit LNG (Flüssigerdgas) betrieben, dem weltweit saubersten fossilen Brennstoff. Weltweit arbeiten 19.000 Costa Mitarbeiter jeden Tag mit Leidenschaft, um ihren Gästen „Italiens feinsten" Kreuzfahrturlaub auf über 137 verschiedenen Routen, in 261 Destinationen und 60 Einschiffungshäfen zu bieten. Um die optimale Weiterbildung für einen erfolgsversprechenden Verkauf zu garantieren, sollen Reisebüromitarbeiter jetzt mit einem Gamification-Ansatz geschult werden.

Lernbedarfe

Mit dem Projekt „Mit Costa auf Entdeckerreise" sollte ein einheitliches Training entwickelt werden, in dem die Reisebüromitarbeiter alles über Schiffe, Kreuzfahrten und Kundenvorteile von Costa lernen können. Bei der Umsetzung wurde darauf geachtet, dass das eLearning so attraktiv gestalten werden soll, dass die Lernenden es freiwillig nutzen möchten und das die Nutzer dazu verführt werden, Gebrauch von dem Training zu machen. Ein hoher und nachhaltiger Lernerfolg, evaluiert durch Lernkontrollen, sollte auch garantiert werden. Daneben sollte auch ein starkes Markenerlebnis erzeugt werden, um die Reisebüromitarbeiter für Costa zu begeistern. Die Hauptzielgruppe ist klar definiert und umfasst alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Reisebüros (Expedienten). Dazu zählen überwiegend mehr Frauen als Männer in einer Altersklasse von 25-45 Jahren. Darüber hinaus ist die Zielgruppe kommunikativ, offen und begeisterungsfähig.

Projektverlauf

Das Projekt wurde in der Blended Learning-Kampagne von allen relevanten Stakeholdern begleitet. Für das eLearning wurden verschiedene Ideen entwickelt und vom Projektteam evaluiert. Außerdem wurde es im Rahmen der Kampagne auf verschiedenen Kanälen promoted, wie auf den Veranstaltungen, durch Mailings und Newsletter sowie über interne und externe Banner. Das Training ist nur Teil einer mehrstufigen Blended Learning-Schulungskampagne, dessen Inhalte aufeinander abgestimmt sind und die im Verlauf der Kampagne wiederholt, vertieft und ergänzt werden.

METHODIK

Angewandte Methoden

- ☒ Blended Learning
- ☒ Serious Game
- ☒ Game Based Learning
- ☒ Web Based Training
- ☒ Computer Based Training
- ☒ Workplace Learning

Spielerisch weiterbilden



Mit Gaming-Elementen sollen Reisebüromitarbeiter alles über Schiffe, Kreuzfahrten und Kundenvorteile von Costa lernen.

Projektergebnis

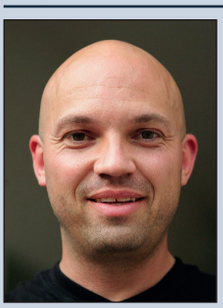
„Mit Costa auf Entdeckerreise" bietet den Reisebüromitarbeitern auf sechs spannenden Routen die Möglichkeit, alles Wichtige über Kreuzfahrten, Schiffe und Kundenvorteile von Costa zu lernen. Die ansprechend gestalteten Routen sind durch gepunktete Linien markiert und greifen damit die Leitidee der aktuellen Costa-Kommunikation auf und schicken den Nutzer selbst auf Entdeckerreise. Das dahinter stehende Navigationskonzept ist explorativ: Die Reihenfolge der Routen ist frei wählbar und der Nutzer kann selbst entscheiden, welche Themen er vertiefen möchte. Das gesamte eLearning ist dabei als Spiel aufbereitet. Auf den gesamten Routen werden unterschiedliche Items versteckt, die der Nutzer erst finden und sich dann verdienen muss. Die dabei gestellten Fragen dienen zugleich als Wissensnachweis. Wer jedoch eine Frage nicht beantworten kann, bekommt einen PDF-Auszug aus dem aktuellen Katalog als eine Art Hilfestellung. Dies hat auch den Hintergrund, dass der Teilnehmer so lernt, wie der Katalog zu lesen ist. Das Spielkonzept und das gesamte eLearning sind so ausgelegt, dass nach jeder absolvierten Route, der Nutzer motiviert ist, eine neue Tour zu entdecken. Dies wird noch zusätzlich dadurch verstärkt, dass mit den gesammelten Punkten auch Preise gewonnen werden können. Hinzu kommt, dass Nutzer ihre Reise nicht an einem Stück absolvieren müssen, sondern sie auf mehrere Tage aufteilen können. In der aktuellen Kampagne überträgt Costa die gepunkteten Linien, die man aus der Routendarstellung kennt, in echte, aufregende Szenen und platziert begeisterte Urlauber auf der Route.

Fazit

Mit dem Projekt „Mit Costa auf Entdeckerreise" wurde Gamification als zentraler Aspekt einer Schulungsmaßnahme eingesetzt. Gaming-Elemente für die betriebliche Aus- und Weiterbildung nutzbar zu machen, verspricht oftmals einen positiven Mehrwert für Lerner, da diese Ansätze in der Regel einen hohen Mehrwert bringen. Um diese Vorteile jedoch entsprechend nutzen zu können, müssen die Lernmaßnahmen richtig konzipiert werden. Das angebotene eLearning präsentiert sich wie eine Kreuzfahrt mit Costa als echtes Erlebnis. Durch die abwechslungsreiche Gestaltung als fortlaufendes Band, lädt jede Route dazu ein, die Highlights von Costa zu entdecken. Durch den spielerischen Ansatz und das mitreißende Lernerlebnis kann ein nachhaltiges und positives Lernergebnis erzielt und die Motivation der Reisebüromitarbeiter kontinuierlich gefördert werden. Aus diesem Grund hat die Jury des eLearning Journals die Projektpartner hydra newmedia GmbH und Costa Kreuzfahrten - Niederlassung der Costa Crociere S.p.A. mit dem eLearning AWARD 2016 in der Kategorie „Gamification" ausgezeichnet.

hydra newmedia GmbH

PROJEKTPARTNER



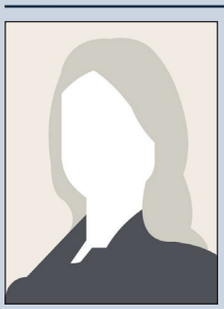
Martin Eymer
Creative Director

hydra newmedia GmbH
Seidenstraße 57
70174 Stuttgart

eymer@hydra-newmedia.com
www.hydra-newmedia.com

Costa Kreuzfahrten

PROJEKTPARTNER



Daniela Lohmann-Fischer
Marketing

Costa Kreuzfahrten
Niederlassung der Costa Crociere S.p.A.
Am Sandtorkai 39
20457 Hamburg

lohmann-fischer@de.costa.it
www.costakreuzfahrten.de

INFO

Vorgaben & Besonderheiten

Vorgaben:

Das Projekt soll durch die spannend gestalteten Routen dazu beitragen, dass Reisebüromitarbeiter auf der „Entdeckerreise" stets neugierig bleiben und Spaß am Lernen haben. Durch Gaming-Elemente wird das eLearning unterhaltsam, wodurch das Involvement steigt.

Besonderheiten:

Als besonderes Highlight können die Nutzer durch das Erreichen von Punkten unterschiedliche Preise gewinnen. Erreicht man beispielsweise einen bestimmten Punktestand, kann man eine echte Kreuzfahrt gewinnen.