

# 5 Moments of Need



## Kurzbeschreibung & Zweck

Die 5 Moments of Need (Mosher & Gottfredson) unterscheiden fünf Situationen, in denen Mitarbeitende Unterstützung brauchen: (1) Neues lernen, (2) Wissen vertiefen, (3) anwenden, (4) Probleme lösen, (5) Veränderungen meistern. Wer Lern- und Performance-Ökosysteme an diesen Momenten ausrichtet, versorgt Teams exakt dann mit Hilfe, wenn sie Wirkung zeigt – ob im Präsenztraining, im täglichen Workflow oder in tiefen Transformations-vorhaben. Führungskräfte erhalten damit ein Raster, um Schulung, Coaching und digitale Job-Aids strategisch zu verzahnen und Lerntransfer messbar zu erhöhen.

## Ereignisse

Maßnahmen festlegen

## Dimensionen

Kompetenzen

## Aufwand

3 - mittel

## Kompetenz

2 - Beginner

## Dauer

bis 4h

## Rahmenbedingungen & Vorbereitung

**Du brauchst dafür:** Ein klar definiertes Kompetenz- oder Veränderungsziel, Zugriff auf Fach- und Prozesswissen, eine Plattform für Performance-Support (Intranet, Micro-Learning-App o. ä.), Stakeholder, die reale Arbeitsabläufe offenlegen und Praxisbeispiele liefern

**Vorbereitung:** Definiere die angestrebte Leistungskennzahl und erhebe typische Workflows per Interview oder Gemba Walk – so entsteht eine evidenzbasierte Landkarte der Arbeitsschritte. Ordne jedem Schritt die fünf Bedarfsmomente zu, priorisiere kritische Aufgaben und entscheide, welches Format (Job-Aid, E-Learning, Coaching) im jeweiligen Moment den größten Nutzen stiftet.

## Wofür gut geeignet?



Das Modell entfaltet seine Stärke überall dort, wo kontinuierliches Lernen und Anwendungssicherheit entscheidend sind – etwa bei digitalen Arbeitsplatzhilfen, hybriden Lernpfaden oder in stark regulierten Branchen. Ob bei Systemumstellungen, Service-Updates oder komplexen Roll-outs: Die 5 Moments of Need sorgen dafür, dass Mitarbeitende im Moment des Bedarfs genau die Unterstützung erhalten, die Wirkung zeigt – praxisnah, messbar und nachhaltig.

## Fragen und Antworten

### Frage 1: Wie integriere ich die fünf Momente in ein digitales Lernsystem?

Analysieren Sie typische Arbeitsprozesse und ordnen Sie jeder Phase (New, More, Apply, Solve, Change) passende Lernformate zu – etwa E-Learning für „New“, vertiefende Kurse für „More“, Checklisten oder Simulationen für „Apply“, Troubleshooting-Guides für „Solve“ und Change-Kommunikation für „Change“

### Frage 2: Welche Erfolge lassen sich durch den Einsatz der 5 Moments of Need messen?

Unternehmen erzielen häufig eine schnellere Einarbeitung, höhere Anwendungssicherheit und weniger Fehler im Betrieb. Beispiele zeigen, dass Mitarbeitende bis zu 50 % schneller kompetent werden und Effizienzgewinne von mehreren Prozentpunkten möglich sind .

### Frage 3: Wann brauche ich Performance Support statt klassisches Training?

Wenn es darum geht, Wissen während der Arbeit anzuwenden, Probleme zu lösen oder sich an Veränderungen anzupassen – also in den Momenten Apply, Solve und Change – ist Performance Support effektiver als reine Präsenztrainings. Micro-Learning, Checklisten oder FAQ-Tools bieten sofortige Hilfe direkt im Arbeitsfluss

### Frage 4: Wie integriere ich die 5 Moments of Need gezielt in Veränderungsprozesse?

Ein effektiver Weg ist die Kombination mit dem ADKAR-Modell. Während die 5 Moments of Need beschreiben, wann Mitarbeitende Unterstützung brauchen, zeigt ADKAR auf, welche inneren Schritte Menschen durchlaufen, um Veränderungen erfolgreich umzusetzen – von Awareness bis Reinforcement. Gemeinsam eingesetzt ermöglichen beide Modelle eine präzise, bedarfsorientierte Begleitung im Change Management.

# 5 Moments of Need



## Kurzbeschreibung & Zweck

Die 5 Moments of Need (Mosher & Gottfredson) unterscheiden fünf Situationen, in denen Mitarbeitende Unterstützung brauchen: (1) Neues lernen, (2) Wissen vertiefen, (3) anwenden, (4) Probleme lösen, (5) Veränderungen meistern. Wer Lern- und Performance-Ökosysteme an diesen Momenten ausrichtet, versorgt Teams exakt dann mit Hilfe, wenn sie Wirkung zeigt – ob im Präsenztraining, im täglichen Workflow oder in tiefen Transformations-vorhaben. Führungskräfte erhalten damit ein Raster, um Schulung, Coaching und digitale Job-Aids strategisch zu verzahnen und Lerntransfer messbar zu erhöhen.

## Ereignisse

Maßnahmen festlegen

Dimensionen

Kompetenzen

Aufwand

3 - mittel

Kompetenz

2 - Beginner

Dauer

bis 4h

## Wie kannst Du es nutzen?

Schritt 1:

**Arbeitskontext  
kartieren**

Überlege zunächst, in welchen Situationen Mitarbeitende Unterstützung benötigen – z. B. beim Onboarding, bei Systemumstellungen oder im Kundenkontakt. Nutze Tools wie die Empathy Map, um Aufgaben, Herausforderungen und Bedürfnisse deiner Zielgruppen greifbar zu machen. So kannst du Lerninhalte und Hilfen gezielt dort verankern, wo sie wirklich gebraucht werden.

Schritt 2:

**Bedarfmomente  
zuordnen**

Ordne die Aufgaben den fünf Momenten zu: Neues lernen, Wissen vertiefen, Anwenden, Probleme lösen oder Veränderung bewältigen. Dokumentiere konkrete Beispiele – z. B. „Fehlermeldung im CRM-System“ oder „neue Sicherheitsvorgaben“. Damit machst du den situativen Bedarf greifbar und kannst für jede Herausforderung passgenaue Unterstützung gestalten.

Schritt 3:

**Passende Formate  
designen**

Wähle für jeden Bedarf das richtige Format – z. B. ein kurzes Erklärvideo, eine Checkliste, eine Coaching-Session oder einen strukturierten 5W2H-Leitfaden. Sorge dafür, dass die Hilfsmittel leicht auffindbar sind – z. B. über QR-Codes, Direktlinks oder einen Chatbot. Gestalte sie klar und handlungsorientiert: Eine Maßnahme, eine Botschaft – mehr braucht es oft nicht.

Schritt 4:

**In den Workflow  
integrieren**

Bringe deine Hilfsmittel dorthin, wo Mitarbeitende sowieso arbeiten – ins ERP-System, an die Maschine oder in eine App. Teste, ob Inhalte in unter 15 Sekunden gefunden werden. Optimierte Navigation, Schlagwörter und ggf. Push-Benachrichtigungen. Ziel ist ein reibungsloser Zugriff – ohne Suchen, ohne Frust.

Schritt 5:

**Wirkung messen  
& iterieren**

Lege klare Zielgrößen fest – etwa Fehlerquote, Time-to-Competence oder wie oft eine bestimmte Hilfe genutzt wird. Sammle Feedback über Team-Retros, Umfragen oder Reifegradmodelle. Verknüpfe die Ergebnisse mit Support-Daten, um Muster zu erkennen. Entferne Inhalte, die nicht mehr hilfreich sind, und entwickle bewährte Formate gezielt weiter. Wirksame Unterstützung entsteht durch regelmäßiges Nachschärfen – nicht durch Einmalmaßnahmen.



Deine Notizen