

Arbeitsintegration – Implementierung eines Learning Management Systems bei der arbeitsmarktlichen Massnahme Berner Stellennetz (AMM BEST)

Eine qualitative Analyse aus der Sicht von internen und
externen Expertinnen und Experten

BACHELOR THESIS

Juni 2023

Autorin
Stähli, Tatjana

Betreuungsperson
Avramakis, Joannis

Praxispartnerin
Stiftung Diaconis, Geschäftsbereich Arbeitsintegration,
AMM Berner Stellennetz
Kontaktperson
Gloor, Esther

Abstract

Eine Lernplattform soll gemäss neuem Leistungsauftrag in die Bewerbungskurse bei der arbeitsmarktlichen Massnahme Berner Stellennetz integriert werden. Dabei soll ein Produkt entstehen, welches von den Teilnehmenden akzeptiert und genutzt wird sowie Erkenntnisse aus der Psychologie berücksichtigt. In der Vorliegenden Arbeit wird anhand von qualitativer Forschung in Form von internen und externen Experteninterviews eine Gesamtübersicht geschaffen und Hinweise zur Konzeption und Implementierung der Lernplattform zusammengetragen. Dabei fliessen Erkenntnisse zu den Konstrukten Akzeptanz und Reaktanz ein. Ebenfalls werden Determinanten der modernen Zielpsychologie ermittelt und Handlungsempfehlungen für Inhalte und Gestaltung abgeleitet. Die Determinanten der Machbarkeit und Wünschbarkeit, konkretes vs. abstraktes Denken, Ideal-Selbst vs. Soll-Selbst, implizite Theorien der Fähigkeit und Zielhierarchien können bei der Gestaltung der Lernplattform berücksichtigt werden. Auf der Lernplattform lassen sie sich mittels Erfolgsgeschichten, verschiedener Hilfestellungen für die Zielformulierung, positiver Formulierungen mit Fokus auf Fortschritte und der Abbildung von Lernzielen und Beispielen zu Zielhierarchien abbilden. Zugleich gelten Selbstwirksamkeit und Optimismus als auf die Machbarkeits-Determinante einwirkende Grössen. Selbstwirksamkeit kann mit Erfolgserlebnissen auf der Lernplattform gestärkt werden. Optimismus unterstützt dabei, Ziele zu formulieren und umzusetzen. Die Fachkräfte können mit ihrer Haltung einen Beitrag zur optimistischen Stimmung leisten. Ebenso zentral für eine zielführende Umsetzung sind die Wahrnehmung des Nutzens sowie der Bedienbarkeit der Lernplattform. Diese soll einen hohen Unterhaltungs- sowie Informationswert bieten. Integration von Humor und Referenzpersonen auf der Lernplattform und Partizipation wirken sich positiv auf Widerstände aus. Stets zu berücksichtigen ist die heterogene Zielgruppe. Eine individuelle Auseinandersetzung mit der Lernplattform soll dabei möglich sein und wirkt reaktanzmindernd.

Schlüsselwörter: Learning Management System, Akzeptanz, Reaktanz, Zielpsychologie, Technologieakzeptanzmodell, Selbstwirksamkeit, Blended Learning

Anzahl Worte Abstract: 244
Anzahl Zeichen Bericht: 124'878

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangslage	2
1.2	Herleitung der Fragestellungen	3
2	Theoretische Grundlagen	5
2.1	Akzeptanz	5
2.2	Technologieakzeptanzmodell	6
2.3	Reaktanz	9
2.4	Zielpsychologie	11
3	Methode	17
3.1	Datenerhebungsmethode	17
3.1.1	Leitfadengestützte Experteninterviews	17
3.1.2	Stichprobe	18
3.2	Datenauswertungsmethode	19
4	Ergebnisse	21
4.1	Hauptergebnisse	21
4.1.1	Akzeptanz	21
4.1.1.1	Wahrgenommener Nutzen	21
4.1.1.2	Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit	24
4.1.2	Reaktanz	26
4.1.3	Zielpsychologie	28
4.2	Weitere Ergebnisse	33
4.2.1	Teilnehmende	33

4.2.2	Gestaltung.....	33
4.2.3	Zentrale Inhalte	35
4.2.4	Kernaussagen externer Fachkräfte	36
4.2.5	Gesundheitliche Herausforderungen	39
5	Diskussion.....	40
5.1	Zusammenfassung und Beantwortung der Fragestellungen	40
5.2	Interpretation der Ergebnisse, Handlungsempfehlungen und Limitationen	41
6	Ausblick.....	49
	Literaturverzeichnis	50
	Abbildungsverzeichnis.....	55

1 Einleitung

In der heutigen Arbeitswelt haben die fortschreitende Globalisierung und die damit verbundene Digitalisierung bedeutende Auswirkungen. Die Forschenden Wilk, Rommel, Liauw, Schinke und Zanthoff (2020) diskutieren die Bildung 4.0 im Zusammenhang mit Hochschulen, berufsbegleitender Fortbildung und lebenslangem Lernen. Damit vergleichbar beschäftigen sich Feldhoff, Zeiner-Fink, Heim und Bullinger (2019) mit der Arbeitswelt 4.0 und betonen, dass lebenslanges Lernen in der digital transformierten Arbeitswelt von höchster Relevanz ist. Die digitale Transformation stellt die Aus- und Weiterbildung vor neue Herausforderungen. Die Auswirkungen der Digitalisierung auf Strukturen, Prozesse, Angebote und neue Kompetenzanforderungen in der Erwachsenen- und Weiterbildung werden als *digitale Transformation* definiert (Rohs & Bolten, 2020). Möslén-Tröppner und Bernhard (2021) betonen im Hinblick auf die letzten Jahre eine starke Zunahme von technischen und technologischen Möglichkeiten, die das Lernen unterstützen. Das Lernen hat sich somit in diversen Bereichen des Lebens signifikant verändert. Die Forschung in der Erwachsenenbildung hat sich frühzeitig mit den neuen bzw. digitalen Medien als neue Herausforderung auseinandergesetzt (Rohs & Bolten, 2020). So wurden der Einsatz von digitalen Medien als potenzielle Unterstützung bei Lehr- und Lernprozessen sowie damit verbundene Qualitätsanforderungen untersucht. Die Integration von digitalen Medien in der Praxis erscheint der wissenschaftlichen Forschung jedoch bisher unzureichend. Die Forschenden führen dies auf fehlende Ressourcen für die technische Ausstattung und mögliche Vorbehalte gegenüber der technologischen Entwicklung zurück (Schmidt-Hertha & Rohs, 2018). Da sich in diesem digitalen Zeitalter die klassischen Unterrichtsformen verändern, muss sich eine Vielzahl von Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen dieser Herausforderung stellen (Krone & Pinkl, 2015). So bestätigen auch Forschende zum Thema ‚Herausforderungen und Zukunftsperspektiven in der Arbeitsintegration‘ die Erkenntnisse aus der Arbeits- und Bildungswelt 4.0. Neuenschwander, Fritschi und Sepahiya (2022) stellten in einer Onlinebefragung sowie in Experteninterviews mit Fachpersonen aus der Arbeitsintegration fest, dass „in erster Linie die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung erwähnt [wird], was mit höheren Anforderungen des 1. Arbeitsmarktes einhergehe“ (S. 13). Mit dem Wandel der Arbeitswelt werden nun bei verschiedenen Stellenprofilen minimale digitale Skills vorausgesetzt. So werden beispielsweise Checklisten auf das Smartphone von Reinigungsfachkräften geschickt. Die zunehmende Digitalisierung verursacht eine Veränderung der Kompetenzprofile: Es werden nicht mehr ausschliesslich fachliche Kompetenzen gefordert. Sämtliche dieser Veränderungen setzen ein neues Lernen und eine Offenheit gegenüber Neuem voraus. Die Forschenden stellen fest, dass u. a. Informations- und Kommunikationstechnologie-Anwendungswissen (IKT) zu den grundlegenden Kompetenzen gehören, die, noch vor einer

Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt, gefördert werden müssen. Des Weiteren gewinnen auch Soft Skills, wie ausgeprägte Sozial- und Selbstkompetenzen, an Bedeutung. Wenngleich die Gesundheitsförderung in der Arbeitsintegration zum Erhalt der Arbeitsmarktfähigkeit oder deren Wiedererlangung auf den ersten Blick weniger naheliegend erscheinen mag, nimmt auch ihre Relevanz zu (Neuenschwander et al., 2022). Eine weitere Schlüsselerkenntnis im Kontext der Erhöhung von Arbeitsmarktchancen besteht darin, in die Bildung der erwerbslosen Personen zu investieren. Im Zusammenhang mit Bildung wird insbesondere in der Sozialhilfe sogar von einem Paradigmenwechsel von ‚Bildung statt Beschäftigung‘ gesprochen: Bildung, um im 1. Arbeitsmarkt tätig sein zu können, statt im 2. Arbeitsmarkt beschäftigt zu werden (Seebeck, 2017). Auch die Arbeitsintegration Berner Stellennetz der Stiftung Diaconis steht vor der Herausforderung, im Jahr 2024 den bisherigen, klassischen Präsenzunterricht in den Bewerbungskursen um neue Lernangebote, welche die IKT-Kompetenzen der Teilnehmenden ausbilden und stärken sollen, zu ergänzen.

1.1 Ausgangslage

Der Geschäftsbereich ‚Arbeitsintegration‘ der Stiftung Diaconis bietet im Auftrag des Kantons Bern die arbeitsmarktliche Massnahme Berner Stellennetz (AMM BEST) für die Region Bern-Mittelland sowie Biel-Seeland-Berner Jura an. Die AMM BEST unterstützt eine rasche und dauerhafte berufliche Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt durch eine optimierte Vermittlungsfähigkeit sowie Arbeitsmarktattraktivität der erwerbslosen Teilnehmenden. Je nach Entwicklungsbedarf der Teilnehmenden werden in diversen wiedereingliederungsrelevanten Handlungsfeldern die erforderlichen Kompetenzen gefördert. angebahnt. Die Kompetenzen sind im Kompetenzraster (Anhang A) abgebildet.

Die AMM BEST ist auf die zwei Prozesse ‚Beratung‘ und ‚Bildung‘ ausgerichtet und verfügt entsprechend über Fachkräfte in den Bereichen ‚Beratung‘ und ‚Bewerbung‘. Dabei setzt sich die AMM BEST aus folgenden drei Bereichen zusammen:

1. Kompetenzen im Bewerbungsprozess fördern und verbessern (Fachkraft Bewerbung)
2. Individualisierte Einzelberatungen (Fachkraft Bewerbung/Fachkraft Beratung)
3. Einsatzplatz (EP) im 1. Arbeitsmarkt (Fachkraft Beratung)

Zentral für die vorliegende Arbeit ist der Prozess der Bildung (Anhang B). Wie Forschende postulieren, gewinnt Bildung an Bedeutung dafür, auf dem Arbeitsmarkt bestehen oder wieder Fuss fassen zu können (Feldhoff et al., 2019; Neuenschwander et al., 2022; Seebeck, 2017). Es ist demnach sinnvoll, diesen Bereich der Arbeitsintegration auszubauen und Ressourcen in selbigen zu investieren.

Das Handlungsfeld E aus dem Kompetenzraster beinhaltet verschiedene Handlungssituationen zum Themenfeld IKT (Anhang C). Grundsätzlich lautet der Auftrag aus dem neuen Leistungsauftrag 2024, dieses Handlungsfeld E in die bestehende Kurslandschaft zu integrieren.

Den Teilnehmenden der AMM BEST soll eine Lernplattform mit Lernanwendungen zur Verfügung stehen. Im Leistungsauftrag 2024 sind Funktionen aufgeführt, welche die Lernplattform beinhalten soll. Zu benennen sind hier eine Benutzerverwaltung (Anmeldung mit Verschlüsselung) und bei Bedarf eine Kursverwaltung (Verwaltung der Inhalte) sowie eine Rollen- und Rechtevergabe mit differenzierten Rechten. Darüber hinaus soll die Lernplattform verschiedene Kommunikationsmethoden unterstützen (u. a. Audio-/Videokonferenz, Chat, Foren) und Werkzeuge für das Lernen (Whiteboard, Notizbuch, Kalender etc.) bereitstellen. In diesem Learning Management System sollen die Kursinhalte, Lernmaterialien, Lernmedien usw. bereitgestellt werden.

1.2 Herleitung der Fragestellungen

Die Ausgangslage bei der Praxispartnerin zeigt, dass sie sich in der Startphase des Projektes befindet. Somit gilt es, Fragen zur Projektidee zu klären und Überlegungen zu ihrer Umsetzung zu tätigen (Gächter, 2019). Der Beitrag der vorliegenden Arbeit besteht darin, eine Übersicht über die Thematik Konzeption und Implementierung einer Lernplattform zu bieten. Dabei sollen Theorien, die auf Erkenntnissen aus der Psychologie basieren, berücksichtigt werden. Hier stellt sich die Frage, inwiefern mit Erkenntnissen aus der Psychologie ein Mehrwert für die Entwicklung und Gestaltung der Lernplattform erzielt werden kann. Es wird davon ausgegangen, die besagten Erkenntnisse nutzen zu können, um die Gestaltung der Lernplattform aufzuwerten, von anderen Lernplattformen zu differenzieren und dadurch das Angebot der AMM BEST im Vergleich zu anderen hervorzuheben. Der Austausch mit der Praxispartnerin zeigt, dass es entscheidend ist, ein hochwertiges, zeitgemässes Produkt anbieten zu können – in diesem Fall also eine Lernplattform, welche bereitwillig genutzt wird und den Nutzenden Freude bereitet. Daraus leiten sich Überlegungen darüber ab, wie ein Produkt oder, wie im vorliegenden Fall, eine Technologie, konzipiert sein muss, damit die Nutzung nicht nur erfreulich ist, sondern auch effektiv erfolgen kann. Zu ermitteln gilt in diesem Zusammenhang, worauf bei der Konzeption und Implementierung explizit geachtet werden soll.

Konkret sollen Erkenntnisse aus der *modernen Zielpsychologie* (Oettingen & Gollwitzer, 2002) sowie die *Reaktanz-Theorie* nach Brehm (1966) und das mehrfach replizierte *Technologieakzeptanzmodell* von Davis (1986) eingesetzt werden, um Handlungsempfehlungen herzuleiten.

Basierend auf der Ausgangslage bei der AMM BEST und den Überlegungen bezüglich psychologischer Erkenntnisse und Theorien werden folgende zwei Fragestellungen formuliert:

Welche Massnahmen bei der Konzeption und Implementierung sind dafür entscheidend, dass die Lernplattform in der AMM akzeptiert und genutzt wird?

Welche Determinanten (Faktoren) aus den Erkenntnissen der modernen Zielpsychologie können wertvolle Hinweise zur Konzeption der Lernplattform liefern?

Mittels qualitativer Datenerhebung und Erkenntnissen aus der Empirie sollen die Fragestellungen beantwortet werden.

Nach der Einleitung, die der Darstellung der Ausgangslage und der Herleitung der Fragestellungen dient, werden in Kapitel 2 Theorien, die sich mit den Konzepten von Akzeptanz und Reaktanz bzw. der modernen Zielpsychologie befassen beschrieben. Kapitel 3 beinhaltet Informationen zur Stichprobe sowie zu den Erhebungs- und Auswertungsmethoden. Die Ergebnisse der Datenerhebung werden in Kapitel 4 zusammengefasst. Anschliessend werden in Kapitel 5 die hier formulierten Fragestellungen beantwortet, die Ergebnisse und Limitationen der Arbeit diskutiert sowie Handlungsempfehlungen skizziert. In Kapitel 6 erfolgt ein Ausblick.

2 Theoretische Grundlagen

Das vorliegende Kapitel behandelt die Konstrukte ‚Akzeptanz‘ und ‚Reaktanz‘ sowie Erkenntnisse aus der Zielpsychologie.

2.1 Akzeptanz

Die Akzeptanz stellt ein Konstrukt dar, das für die vorliegende Arbeit von Bedeutung ist. Die Analyse von Faktoren, die zur Akzeptanz in Bezug auf Technologien, denen auch eine Lernplattform zuzuordnen ist, führen, bedingt vorrangig eine Definition des Konstrukts. Es existieren jedoch verschiedene Definitionen des Konstruktes ‚Akzeptanz‘. Laut Kittl (2009) bezeichnet Akzeptanz eine positive Annahmeentscheidung und anhaltende Nutzung eines Produktes. Kollmann (1998) sieht Akzeptanz als Prozess mit verschiedenen Entscheidungsphasen. Gemäss Hecker (1997) lassen sich den Definitionen folgende Gemeinsamkeiten zuschreiben: Erstens bezieht sich Akzeptanz auf subjektive Einstellungen oder eine Haltung gegenüber einem Sachverhalt. Es geht demnach um die Wahrnehmung und Bewertung. Zweitens ist die Bereitschaft, auf einen Sachverhalt oder eine bestimmte Aktivität einzugehen, zu benennen. So soll eine Handlungsbereitschaft vorliegen. Drittens beinhaltet Akzeptanz einen Entscheidungscharakter: Es geht darum, sich für oder gegen etwas zu entscheiden. Viertens wird dem Entscheidungsgegenstand eine positive inhaltliche Bedeutung zugeschrieben. Etwas wird akzeptiert, wenn es positiv bewertet und sich dafür entschieden wird. Zusammenfassend bedeutet Akzeptanz somit, dass eine Person eine positive Haltung gegenüber einem bestimmten Sachverhalt hat, bereit ist, auf ihn einzugehen, sich dafür entscheidet und diesen positiv bewertet. Um das Konstrukt der Akzeptanz mit der Lernplattform in einen Kontext zu stellen, wird in Kapitel 2.2 auf das Technologieakzeptanzmodell (TAM) von Davis (1986) und seine Erweiterungen desselben eingegangen. Die mit diesem Modell verfolgte Absicht besteht darin, eine umfassende Erklärung zu den Einflussvariablen der Akzeptanz von Informationstechnologien darzulegen und das Nutzungsverhalten im Hinblick auf verschiedene Informationstechnologien zu begründen (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989).

Bei der Gestaltung eines Produktes stehen die Nutzenden im Mittelpunkt. So soll ein Produkt benutzerfreundlich sein und dessen Nutzung Freude bereiten. Demnach spielen die Bedürfnisse und die Erfahrungen der Nutzenden eine zentrale Rolle (Richter & Flückiger, 2016). Aufschlussreiche Erkenntnisse liefert das Konzept der User Experience (UX), die im Deutschen als ‚Nutzererlebnis‘ oder ‚-erfahrung‘ bezeichnet wird (Anhang D). Richter und Flückiger (2016) formulieren folgende Umschreibung:

Hier steht das Gesamterlebnis der Benutzer bei der Verwendung von Produkten, Systemen und Diensten im Fokus. Nebst den funktionalen Aspekten werden dabei vermehrt auch emotionale und ästhetische Faktoren berücksichtigt. So liegt neben geschäftlichen Anwendungen ein Schwerpunkt des Gebietes auf Lösungen und Produkten im Consumer-Bereich, also etwa auf E-Services, Smartphone Apps und digitalen Geräten, aber auch für Spiele und Anwendungen im Unterhaltungsbereich spielen die genannten Faktoren eine entscheidende Rolle für den Produkterfolg. (S. 9)

Die UX schliesst gemäss Sarodnick und Brau (2011) „positive wie negative Gefühle, Meinungen, Vorlieben, Sinneswahrnehmungen und physiologische sowie psychologische Reaktionen ein“ (S. 22). Der Begriff ‚UX‘ bezieht sich folglich auf die Gesamterfahrung der Nutzenden bei der Interaktion mit einem Produkt. Beim UX-Design ist es zentral, den Nutzenden sinnvolle und relevante Erlebnisse zu bieten, sodass ein direkter Nutzen erkennbar sein sollte. Hinsichtlich der Gestaltung ist eine intuitive und unkomplizierte Bedienung wünschenswert. Insgesamt sollte die Nutzung effizient und angenehm sein und dabei unterstützen, Ziele zu erreichen oder Probleme zu lösen. Dabei sollten zudem positive Wahrnehmungen und Gefühle ausgelöst werden (Norman, 2013; Richter & Flückiger, 2016; Sarodnick & Brau, 2011).

2.2 Technologieakzeptanzmodell

Die zentralen Aspekte im Kontext der UX lassen sich ebenfalls im TAM von Davis (1986) wiederfinden. Gemäss diesem hängt das *Nutzungsverhalten* von der Einstellung ab. Die Absicht, eine Technologie zu nutzen, die *Nutzungsintention*, wird von der *Nutzungseinstellung* bestimmt. Wenn eine Person eine positive Einstellung hat, wird das Produkt genutzt. Besagte Einstellung hängt von zwei Faktoren ab: vom *wahrgenommenen Nutzen* und von der *Einfachheit der Bedienung*. Diese Zusammenhänge sind in *Abbildung 1* dargestellt. Das TAM beschreibt, wie es zur Akzeptanz neuer Technologien kommt. Es ist aufgrund seiner Aussagekraft weit verbreitet und wurde seit seiner Einführung mehrfach empirisch überprüft und weiterentwickelt (Jockisch, 2010).

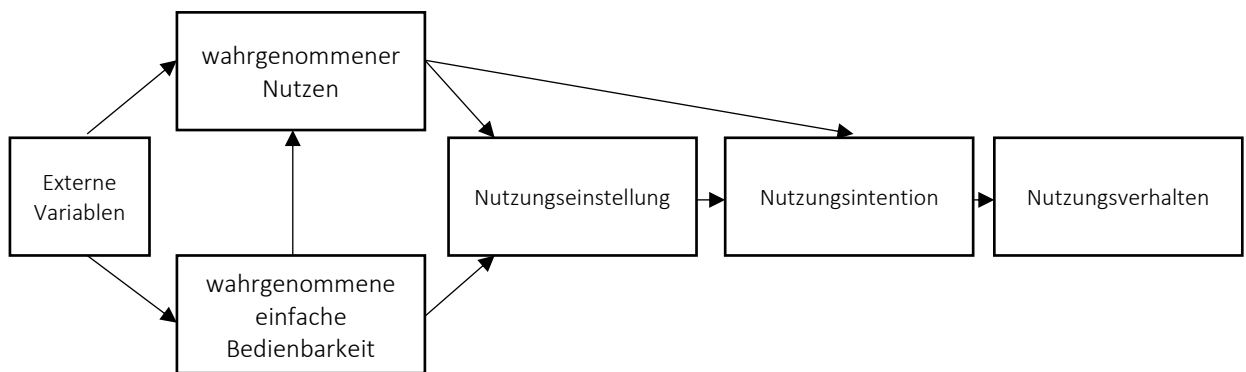


Abbildung 1. Technologieakzeptanzmodell 1 in Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 237, nach Davis, 1989. Eigene Darstellung.

Venkatesh und Davis (2000) haben das ursprüngliche TAM erweitert, indem sie zusätzlich externe Einflussfaktoren berücksichtigt haben. Das erweiterte Modell wird als ‚TAM 2‘ bezeichnet und erklärt den Einfluss von bereits gemachten *Erfahrungen* mit Technologien sowie *sozialen* und *kognitiv-instrumentellen Prozessvariablen* auf den wahrgenommenen Nutzen und die Nutzungsintention. Die sozialen Prozessvariablen bestehen in der *subjektiven Norm*, der *Freiwilligkeit der Nutzung* und dem *Image des Informationssystems*. Die kognitiv-instrumentellen Prozessvariablen sind die *Relevanz des Systems* für das berufliche Aufgabenfeld, die *Ergebnisqualität* und die *Wahrnehmbarkeit der Ergebnisse*. Die sozialen Prozessvariablen haben besonders zu Beginn einen starken Einfluss, welcher mit zunehmender Erfahrung abnimmt, während der Einfluss der kognitiv-instrumentellen Prozessvariablen stabil bleibt. Die neuen Einflussfaktoren sind in *Abbildung 2* dargestellt.

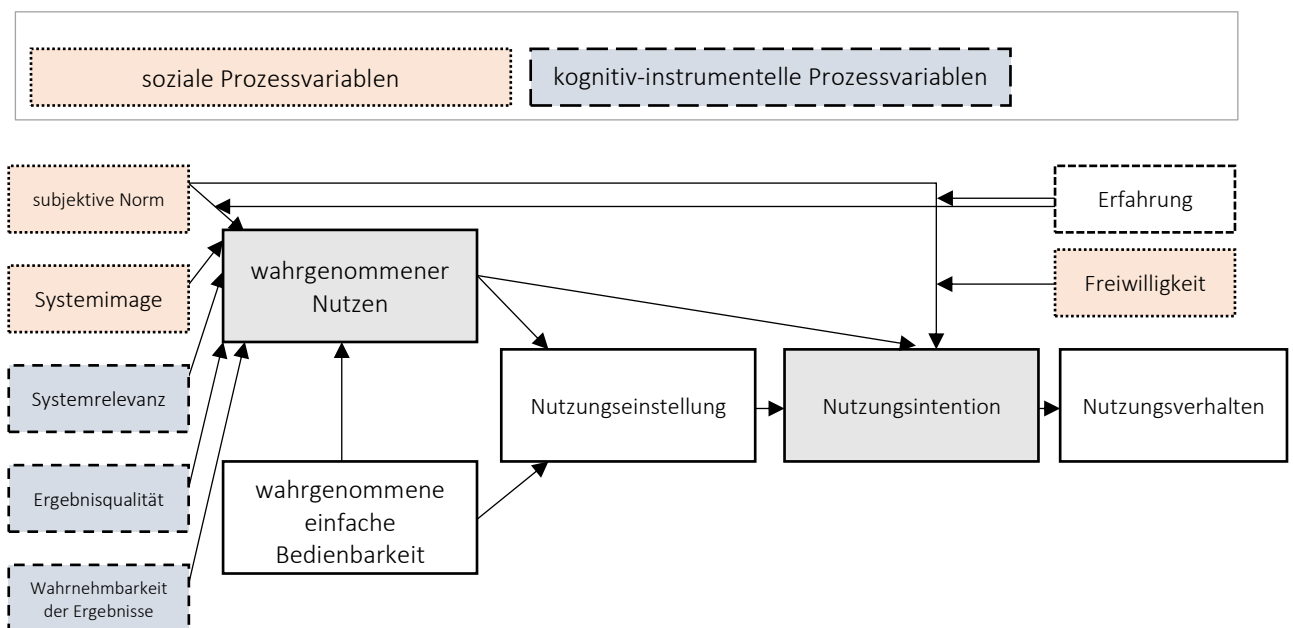


Abbildung 2. Technologieakzeptanzmodell 2. In Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 238, nach Venkatesh & Davis, 2000. Eigene Darstellung.

Bei der dritten Version dem ‚TAM 3‘ wird sich auf Faktoren konzentriert, welche mit der Sicherstellung von Akzeptanz in Zusammenhang stehen. Sechs Faktoren, die zur Steigerung der Akzeptanz beitragen, wurden in das Modell aufgenommen: Das *Selbstvertrauen* der Nutzenden im Umgang mit der Technologie, die *Wahrnehmung von externer Kontrolle* (das Ausmass, in dem die Nutzenden wahrnehmen, dass ihnen bei der Technologienutzung technische und organisationale Unterstützung zur Verfügung steht), die *Systemangst der Nutzenden* (die Angst davor, eine Technologie zu nutzen), der *spielerische Umgang* der Nutzenden, das *wahrgenommene Vergnügen* beim Umgang mit der Technologie sowie die *Benutzerfreundlichkeit*. Alle sechs Faktoren wurden, wie in *Abbildung 3* dargestellt, als direkte Einflussgrößen für die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit in das Modell integriert (Venkatesh & Bala, 2008).

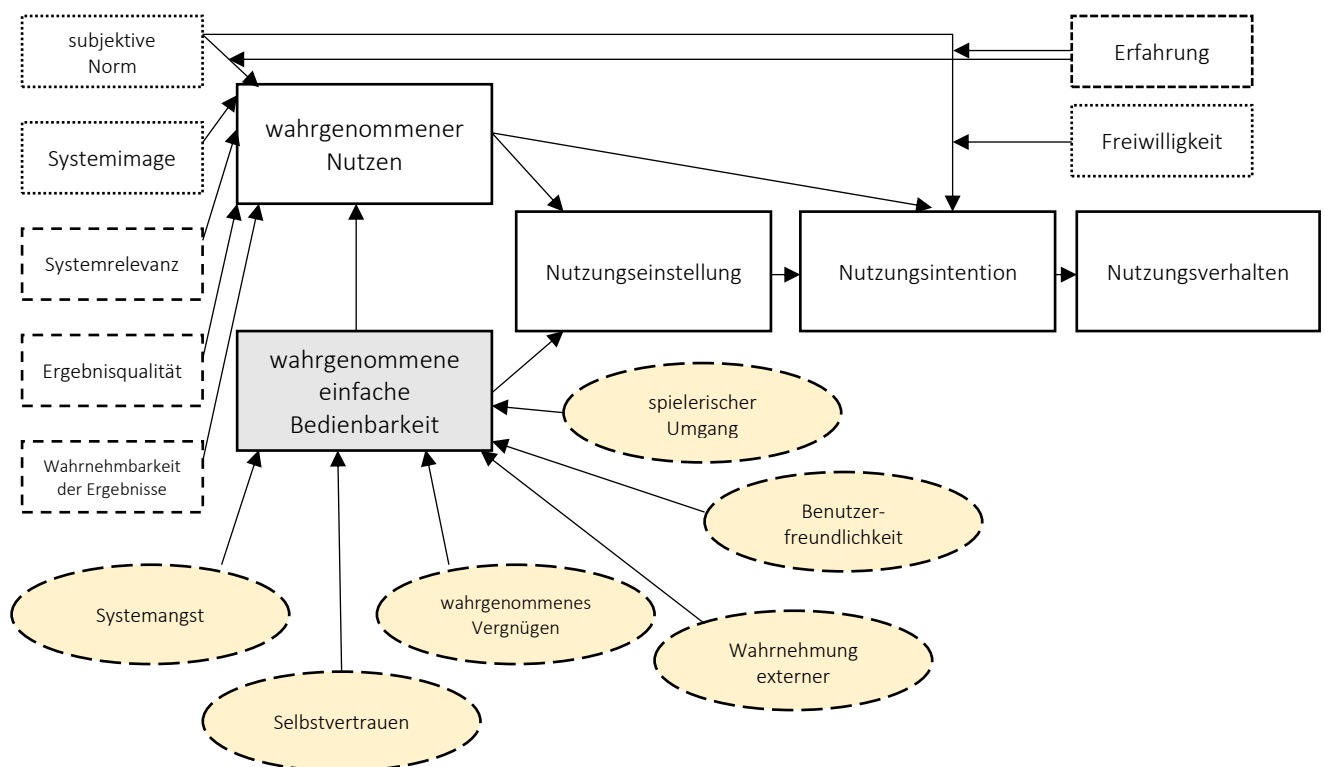


Abbildung 3. Technologieakzeptanzmodell 3. In Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 239, nach Venkatesh & Bala, 2008. Eigene Darstellung.

Mehrere Metaanalysen bescheinigen übereinstimmend die Stabilität der in den TAM (TAM, TAM 2, TAM 3) abgebildeten Zusammenhänge. Gut belegt ist der Zusammenhang zwischen Akzeptanz und wahrgenommenem Nutzen (König & He, 2006; Legris, Ingham & Colletette, 2003; Ma & Liu, 2004). Kritik an den TAM wird insofern in Bezug auf die Nicht-Berücksichtigung der Mobilität ausgeübt. Unter ‚Mobilität‘ verstehen Amberg, Hirschmeier und Wehrmann (2003) die Berücksichtigung der mobilen Endgeräte. Ebenso kritisieren Krone und Pinkl (2017), dass die TAM keine ausreichende Unterstützung bei der Evaluation gescheiterter Produkte bieten und

sich zu stark auf das Gerätedesign fokussieren. Die Erweiterung um die subjektive Norm stellt zwar einen Schritt in die richtige Richtung dar, jedoch wird die Bedeutung von Zeit und weiteren externen Einflussfaktoren wie rechtlichen Rahmenbedingungen und gesellschaftlichen Aspekten vernachlässigt. Krone und Pinkl (2017) merken an, dass die Annahme eines uneingeschränkt rationalen Verhaltens der Nutzenden infrage gestellt werden sollte. Nichtsdestotrotz stellt die Akzeptanz einen kritischen Faktor dar, damit Technologien wie das in der vorliegenden Arbeit thematisierte Learning Management System erfolgreich sind und entsprechend verwendet werden (Krone & Pinkl, 2017).

2.3 Reaktanz

Die Theorie der psychologischen Reaktanz stellt eine Motivationstheorie dar und geht auf Brehm (1966) zurück. Reaktanz ist die Motivation, die Freiheit wiederherzustellen. Reaktanz wird verspürt, wenn die eigene Freiheit durch soziale Einflüsse, Barrieren oder selbstaufgelegte Einschränkungen bedroht wird. Die Freiheit wiederherzustellen, äussert sich in Verhaltenseffekten wie der Missachtung von Regeln und subjektiven Effekten wie der Attraktivitäts-Erhöhung von verbotenen Verhaltensweisen oder zensurierten Inhalten (Dickenberger, Gniech & Grabnitz, 2002; Graupmann, Niesta Kayser & Frey, 2016). Es existieren diverse Arten von Freiheitseinschränkungen, wobei der klassische Grund dafür, dass Reaktanz verspürt wird, bei der Einschränkung von Kontrolle im Kontext des Sozialverhaltens liegt. Als Beispiel sind hier die Einschränkungen rund um die Corona-Pandemie mit der vorübergehenden Schliessung von Restaurants und der Unterbindung von Freizeitaktivitäten zu benennen. Werden Schliessungen wie diese als illegitim wahrgenommen, ergeben sich Reaktanzeffekte. Wenngleich dies auf den ersten Blick nicht offensichtlich erscheinen mag, können auch Belohnung Reaktanz auslösen. Belohnungen sind auch im organisationalen Bereich zu berücksichtigen und können als Einschränkung der Freiheit wahrgenommen werden. Ein Beispiel dafür sind Subventionen beim Kauf von energieeffizienten Autos. Diese Belohnung führt dazu, dass Personen direkt auf den Kauf von energieeffizienten Autos verzichten, weil sie sich durch die Belohnung nicht in ihrer Wahl einschränken lassen wollen. Eine weitere Freiheitseinschränkung kann in Form von mangelnder sozialer Distinktheit verspürt werden. Gemeint ist hier der Umstand, dass Personen in einer Gruppe gleichgemacht werden und zu dieser gehören, ohne dass eine Hervorhebung als Individuum möglich ist. Die Individualität und somit die Freiheit werden dadurch eingeschränkt. Es folgt eine Verhaltensreaktion, um sich differenzieren zu können. Das Konstrukt der Reaktanz lässt sich auch bei Verboten oder bei Werbung beobachten (Anhang E). Möglichkeiten für den Umgang mit Reaktanz lassen sich wie folgt zusammenfassen (Dickenberger et al., 2002; Schaffner, 2022) und auf die Lernplattform beziehen:

- durch Partizipation der Teilnehmenden und Fachkräften die Lernplattform mitgestalten
- sozial akzeptierte Gruppen oder Personen, welche der Zielgruppe ähnlich sind und mit denen eine Identifikation stattfinden kann (sozialer Einfluss, Referenzgruppen-Marketing, Vorbildfunktion, Modelllernen) auf der Lernplattform integrieren
- humorvolle Elemente auf der Lernplattform abbilden (Humor lenkt von der Tatsache ab, die Teilnehmenden zu beeinflussen)

Diese Erkenntnisse geben entscheidende Hinweise für die Konzeption und Implementierung der Lernplattform. Auch die Forschenden Losch und Schulz (2010) haben sich mit Reaktanz und Akzeptanz bei der Nutzung von mobilen Diensten auseinandergesetzt. Unter ‚mobilen Diensten‘ sind Informations-, Kommunikations-, Unterhaltungs-, Transaktions- (z. B. E-Banking) oder Tracking sowie Navigationsdienste zu verstehen. Charakteristisch ist die Verfügbarkeit zu jeder Zeit an jedem Ort. Als Medium für die Nutzung dieser mobilen Dienste wird oftmals das Mobiltelefon eingesetzt. Losch und Schulz (2010) befragten im Rahmen ihrer qualitativen und quantitativen Forschung insgesamt 290 Personen aus zwei verschiedenen Ländern (Deutschland/USA). Dabei konnten sie nachweisen, dass ein negativer Zusammenhang zwischen Reaktanz und Akzeptanz besteht. Demnach bedingt eine hohe Reaktanz-Ausprägung eine geringere Akzeptanz. Die Studie zeigt, dass der Informationswert von mobilen Diensten einen akzeptanzfördernden und reaktanzmindernden Effekt hat. Ein hoher Unterhaltungswert von mobilen Diensten weist einen reaktanzmindernden Effekt auf. Potenzielle Reaktanz-Effekte zeigen sich in subjektiven Effekten wie Wut oder Ärger und Einstellungsänderungen gegenüber dem mobilen Dienst. Verhaltenseffekte zeigten sich, indem keine weitere Nutzung des mobilen Dienstes sowie von anderen Diensten desselben Anbieters/Herstellers stattfand und negative Äusserungen bei Mund-zu-Mund-Werbung getätigt wurden, die bis hin zu Beschwerden gingen. In Anbetracht dieser Ergebnisse empfehlen die Forschenden, Massnahmen zu ergreifen, um die Reaktanz zu reduzieren, insbesondere im Zusammenhang mit mobilen Push-Benachrichtigungen. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, besteht darin, eine kundenorientierte Genehmigungspolitik einzuführen, welche es Kunden ermöglicht, selbst zu entscheiden, wann, wie und von wem sie kontaktiert werden möchten. An diesem Beispiel lässt sich die Einschränkung der Freiheit veranschaulichen. So postulieren Losch und Schulz (2010): „Bei der Ausgestaltung der mobilen Dienste sollten Unternehmen beachten, dass dem Informations- und Unterhaltungswert eine herausragende Bedeutung zukommt“ (S. 250) und weiter betonen sie „... aktuelle und nützliche Informationen bereitzustellen sowie neuartige und innovative Unterhaltung zu schaffen“ (S. 250). Diese Erkenntnisse sind für die Praxis als vielversprechend einzustufen. Dennoch sollten sie auch als Ansatzpunkt für weiterführende Forschung betrachtet werden. Die Forschenden betonen, dass die Resultate aufgrund der Stichprobenszusammensetzung (Studierende) mit Vorsicht zu interpretieren sind (Losch & Schulz, 2010).

2.4 Zielpsychologie

Die Teilnehmenden der AMM BEST haben das übergeordnete Ziel im 1. Arbeitsmarkt wieder eine Anstellung zu finden, d. h. die Arbeitsmarktfähigkeit wiederzuerlangen. Dieses übergeordnete Ziel zu erreichen, erfordert die Formulierung und Erreichung von diversen Teilzielen. Ein Ziel zu setzen ist bereits eine Massnahme, respektive die Grundvoraussetzung dafür, dass es überhaupt erreicht wird. Dabei lohnt sich eine Auseinandersetzung mit den Erkenntnissen aus der modernen Zielpsychologie nach Oettingen und Gollwitzer (2002). Während die traditionelle Motivationspsychologie von einer Erwartung und einem Anreiz ausgeht, thematisiert die moderne Zielpsychologie komplexe kognitive Prozessen und setzt eine Selbstregulation voraus. Das Setzen und Erreichen von Zielen ist von Prozessen der Selbstregulation abhängig. Bei der Zielsetzung können situative und personenbezogene Variablen als Determinanten wirken. Auch psychologische Prozesse spielen eine zentrale Rolle, ebenso wie strukturelle und inhaltliche Merkmale der gesetzten Ziele, die die Zielverwirklichung vereinfachen (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Einen Überblick über die Zielpsychologie vermittelt *Abbildung 4*. Die Determinanten des Zielsetzens und Zielstrebens stehen im Fokus der vorliegenden Arbeit.

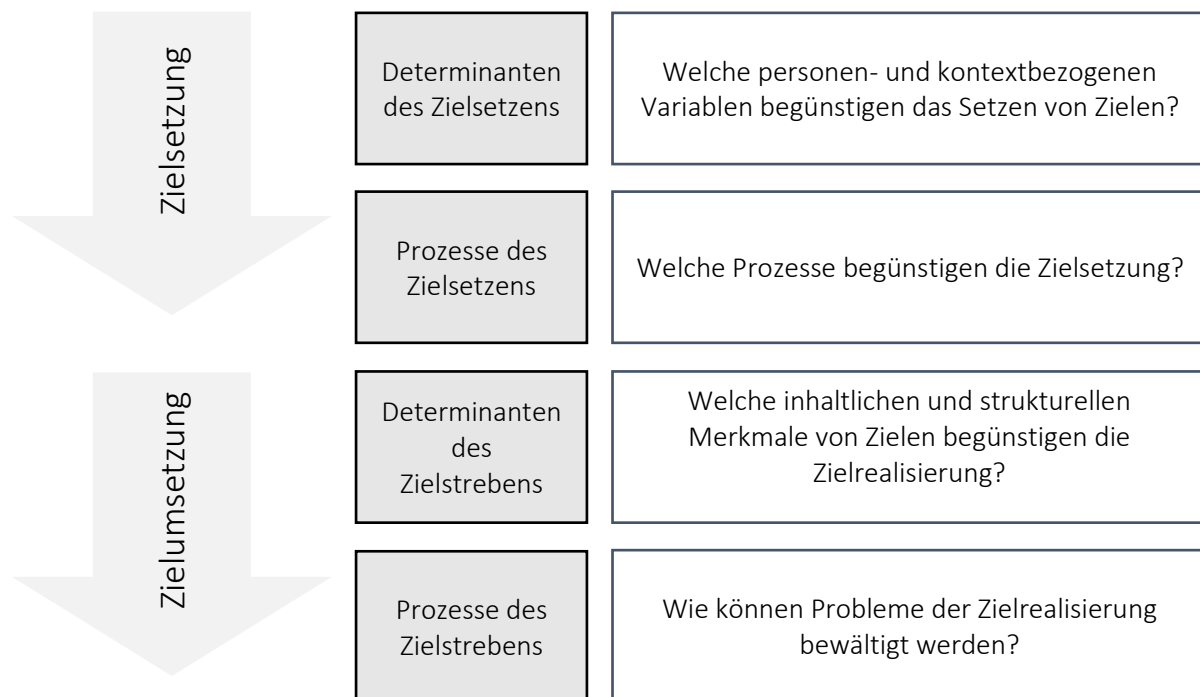


Abbildung 4. Übersicht über die Zielpsychologie nach Oettinger und Gollwitzer, 2002 in Anlehnung an Schaffner, 2022. Eigene Darstellung.

Die Zielpsychologie setzt sich im ersten Schritt mit der Zielsetzung auseinander. In diesem Zusammenhang werden personen- und kontextbezogenen Variablen, die das Setzen von Zielen beeinflussen, betrachtet. Die Einflussvariablen auf die Zielsetzung sind:

- Wünschbarkeit und Machbarkeit
- konkretes versus abstraktes Denken
- Ideal- versus Soll-Selbst
- implizite Theorien der Fähigkeit
- Bedürfnisse und Wünsche
- Zielhierarchien
- Einfluss anderer Personen

Für die Zielsetzung sind die personenbezogenen Variablen *Wünschbarkeit* und *Machbarkeit* bedeutsam. Die Wünschbarkeit entspricht einem Anreiz. Der Anreiz stellt die erwarteten Folgen der Zielerreichung dar. Ziele werden gesetzt, weil eine Selbstbewertung des Anreizes erfolgt. In *Abbildung 5* wird die Wünschbarkeit veranschaulicht.

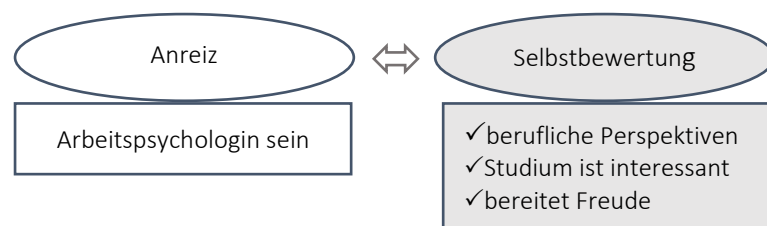


Abbildung 5. Beispiel für die Einflussvariable ‚Wünschbarkeit‘ bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.

Ebenso spielen die Bewertung vonseiten anderer Personen oder die Annäherung an ein übergeordnetes Ziel eine zentrale Rolle. Der Wünschbarkeit steht die Machbarkeit gegenüber. In Bezug auf selbige sind die Selbstwirksamkeitserwartungen von grosser Relevanz. So stellt sich die Frage, ob die Fähigkeit vorhanden ist, das angestrebte Ziel zu erreichen. Ebenso muss die Überzeugung vorhanden sein, dass das angestrebte Verhalten auch zum Ziel führt. Eine weitere Komponente der Machbarkeit bezieht sich auf einen grundsätzlichen Optimismus (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Optimismus beinhaltet die positive Betrachtung von Dingen und die generelle Erwartung eines positiven Ausgangs (Lübke, 2016). Menschen mit einer optimistischen Einstellung neigen eher dazu, sich Ziele zu setzen. Im Umkehrschluss fällt es ohne Optimismus schwerer, Ziele zu formulieren. Die eingeschätzte Wünschbarkeit und Machbarkeit bestimmen den Schwierigkeitsgrad beim Setzen eines Zieles (Oettingen & Gollwitzer, 2002).

Oettingen und Gollwitzer (2002) formulieren als weitere personen- und strukturbezogene Variable die Art dessen, wie über ein Ziel nachgedacht wird. So spielt nicht nur das Strukturmerkmal des Schwierigkeitsgrades eine Rolle, sondern es ist ebenso relevant, wie konkret oder abstrakt über ein Ziel nachgedacht wird. Dieses *konkrete versus abstrakte Denken* beeinflusst die Zielerreichung insofern, als dass konkretes Denken eher zur (bevorzugten) Setzung von konkreten Zielen führt. Personen denken grundsätzlich eher in abstrakten Konzepten über ihre Handlungen nach (Vallacher & Wegner, 1987). Es ist für die Zielerreichung nicht dienlich, sich eine abstrakte Zukunft vorzustellen. Zur Veranschaulichung kann als Beispiel die Reinigung der Wohnung angeführt werden. Die Überlegung ‚Wohnung putzen‘ stellt ein abstraktes Denken über eine Handlung dar. Konkreter wird es, wenn im Detail formuliert wird, was und wie geputzt werden soll.

Neben dem Schwierigkeitsgrad und der Konkretheit spielt auch die positive oder negative Formulierung von Zielen eine zentrale Rolle. Oettingen und Gollwitzer (2002) bezeichnen diese Einflussvariable als *Ideal- versus Soll-Selbst*. Das Ideal-Selbst (positiv) fokussiert dabei das Erreichen von Fortschritten. Das Soll-Selbst (negativ) hingegen konzentriert sich auf die Vermeidung von Rückschritten. Es zeigt sich, dass positiv formulierte Ziele eher erreicht werden. Die Ziele des Soll-Selbst werden entsprechend weniger oft erreicht. Ein Beispiel ist in *Abbildung 6* dargestellt. Dinge, welche nicht gewollt sind, sollten nicht in den Fokus gerückt werden.



Abbildung 6. Beispiel für die Einflussvariable ‚Ideal-versus Soll-Selbst‘ bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.

Eine weitere Einflussvariable stellt die *implizite Vorstellung von Fähigkeiten* dar. Personen weisen unterschiedliche Vorstellungen von Fähigkeiten auf. Diese Vorstellungen beeinflussen die eigene Zielsetzung. Die Ziele werden demnach als Leistungs- oder Lernziele formuliert (Dweck, 1996). Leistungsziele werden gesetzt, wenn von gegebenen Fähigkeiten ausgegangen

wird. Lernziele werden gesetzt, wenn Personen davon ausgehen, neue Fähigkeiten erlangen zu können.

Das Setzen von Zielen respektive deren Inhalt wird von *Bedürfnissen und Wünschen* sowie übergeordneten Zielen bestimmt. Hier wird zwischen Selbstverwirklichung und materiellem Fortkommen unterschieden. Bei der Selbstverwirklichung stehen im Kontext der Zielsetzung Kompetenz-, Autonomie- und soziale Integrationsbedürfnisse im Vordergrund. Diese Bedürfnisse unterdrücken das Setzen von Zielen, welches auf ein reines materielles Fortkommen ausgerichtet ist. Grundsätzlich werden intrinsische Ziele eher erreicht als extrinsisch motivierte Ziele (Oettingen & Gollwitzer, 2002).

Als weitere Einflussvariable für das Setzen von Zielen benennen Oettingen und Gollwitzer (2002) die *Zielhierarchien*. Das übergeordnete Ziel bestimmt den Inhalt oder die Inhalte der untergeordneten Ziele. Ein übergeordnetes Ziel wird als Be-Ziel (sein) formuliert; die untergeordneten Ziele in Do-Zielen (machen). Do-Ziele sind für die Umsetzung von Zielen relevant. Ein Beispiel wird in *Abbildung 7* dargestellt.

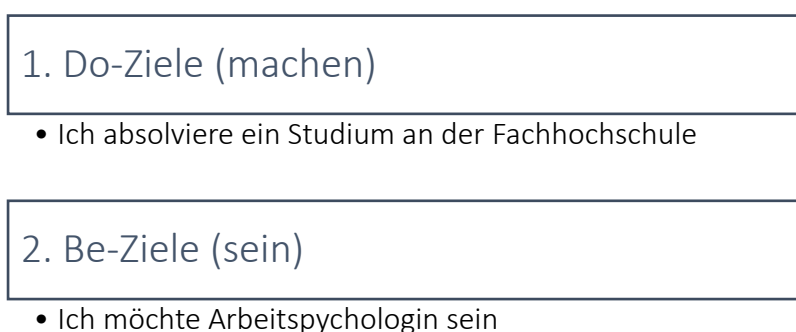


Abbildung 7. Zielhierarchien bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.

Beim Setzen von Zielen ist auch der Einfluss durch andere Personen zentral. So können Ziele gemeinsam, beispielsweise bei Mitbestimmung oder gemeinsamer Entscheidungsfindung, gesetzt werden (Wilpert, 1994). Oftmals werden Ziele auch vollumfänglich von anderen Personen aufgetragen. Dieser Umstand ist für Betroffene herausfordernd und die Integration dieser aufgetragenen Ziele in die persönlichen Zielsetzungen hängt von der zielvorgebenden Person und von der Gestaltung der entsprechenden Zielstiftungsversuche ab. Die Diskrepanz zwischen einem aufgetragenen Ziel und der persönlichen Zielsetzung sollte nicht zu gross sein. Konkret sind Legitimation und Vertrauenswürdigkeit vonseiten der zielvorgebenden Person für die Aufnahme des aufgetragenen Ziels in die persönlich verbindlichen Ziele bedeutsam (Locke & Latham, 1990). Auch ist entscheidend, ob das auferlegte Ziel wünschenswert und machbar ist

(vgl. Wünschbarkeit vs. Machbarkeit) und ob es gelingt, das aufgetragene Ziel für die eigene Person umzuformulieren und in die eigene bestehende Zielsetzung zu integrieren.

Gemäss Bandura (1997) fördert das Erreichen von Zielen das Setzen von zunehmend anspruchsvollen Zielen, da die Selbstwirksamkeitserwartung anspruchsvollere Zielsetzungen auslösen soll. *Selbstwirksamkeit* wird laut Jerusalem (2016) „definiert als subjektive Gewissheit, neue und schwierige Aufgaben aufgrund eigener Kompetenzen bewältigen zu können“ (S. 169). Dieses Konzept hat seinen Ursprung in der sozial-kognitiven Theorie von Bandura (1997) und gehört zu den Kompetenzwahrnehmungsmodellen. Das Denken und Handeln werden durch eine selbstbezogene Überzeugung beeinflusst. Demnach wird eine konkrete Handlung (vgl. konkretes Denken) nur dann begonnen, wenn die Überzeugung besteht, dass diese Handlung auch erfolgreich ausgeführt werden kann. Nur so können neue Herausforderungen, wie eine Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt, angenommen werden. Laut dem Selbstwirksamkeitsforscher Jerusalem (2016) steigen die Erfolgchancen in den Bereichen prosoziales Verhalten, Stressbewältigung, Widerstandsfähigkeit in schwierigen Arbeitssituationen sowie kreative und innovative Problemlösungen durch die Förderung der Selbstwirksamkeit erheblich. Eine Stärkung selbiger erfolgt, wie von Bandura (1997) formuliert, nachweisbar durch persönliche Erfolgserlebnisse. Diese können sich aus der Ausformulierung und Erreichung von Zwischenzielen (vgl. Do-Ziele) ergeben. Des Weiteren kann die Selbstwirksamkeit durch ermutigendes Feedback gestärkt werden (Locke & Latham, 2006).

Nach dem Setzen von Zielen folgt die Zielumsetzung. Oettingen und Gollwitzer (2002) formulieren Determinanten des Zielstrebens. Strukturelle und inhaltliche Merkmale von Zielen beeinflussen die Zielrealisierung.

Strukturelle Merkmale von Zielen gemäss moderner Zielpsychologie:

- herausfordernd versus anspruchslos
- spezifisch versus vage
- proximal versus distal (zeitliche Perspektive)
- positiv versus negativ (Regulationsfokus)

Herausfordernd formulierte Ziele setzen eine andere Energie und Motivation zu deren Erreichung frei und führen eher dazu, das Ziel zu erreichen (Locke & Latham, 1990).

Die spezifische Zielformulierung nimmt Bezug auf konkretes versus abstraktes Denken. Die Zeitperspektive beinhaltet das Setzen von Meilensteinen oder Subzielen. Auf diese Weise wird

die Zielerreichung spezifiziert und zeitlich eingeschränkt. Eine positive Zielformulierung führt eher zur Zielerreichung (Oettingen & Gollwitzer, 2002).

Inhaltliche Merkmale von Zielen gemäss moderner Zielpsychologie sind:

- Lernziele versus Leistungsziele
- intrinsische versus extrinsische Ziele
- Intimitäts-, Leistungs- und Machtziele

Liegt der Fokus auf den Fähigkeiten und der Einstellung, diese erlangen zu können, werden Lernziele gesetzt. Diese Lernziele werden eher erreicht als Leistungsziele. Da Leistungsziele bei Misserfolg einen Mangel an Fähigkeiten signalisieren und daher zum Aufgeben der Zielerreichung führen können. Bei Lernzielen werden Misserfolge als Anlass dafür gewertet, sich neue Fähigkeiten anzueignen und andere Handlungsstrategien anzuwenden oder auszuprobieren. Leistungsziele sind nicht per se negativ, insbesondere dann, wenn sie als Annäherungsziele („Ich möchte gute Noten erzielen“) und nicht als Vermeidungsziele („Ich möchte schlechte Noten vermeiden“) gesetzt werden (Elliot & Church, 1997).

Ein weiteres inhaltliches Merkmal von Zielen ist die Differenzierung zwischen intrinsisch versus extrinsisch. Das Ziel muss von der Person selbst befürwortet und akzeptiert werden. Dies führt zu einer höheren Umsetzungswahrscheinlichkeit.

Intimitätsziele sind Ziele, auf zwischenmenschlicher Ebene. Die Intimitätsziele beziehen sich auf die Gemeinschaft und verweisen auf das Bestreben mit anderen Menschen enge Beziehungen aufzubauen und zu erhalten hin. Sie sind in der Regel mit einer besseren Zielerreichung verbunden (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Das Ziel der Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt kann mit der Gemeinschaft in Verbindung gebracht werden.

3 Methode

Das vorliegende Kapitel thematisiert die methodischen Vorgehensweisen, auf die im Rahmen des Forschungsprojekts zurückgegriffen wurde. Zunächst werden die Erhebungsmethoden erläutert, ehe eine Beschreibung der Auswertungsmethoden erfolgt.

3.1 Datenerhebungsmethode

Um die der vorliegenden Arbeit zugrunde liegenden Fragestellungen zu beantworten, eignet sich eine qualitative Datenerhebung. Qualitativen Erhebungsmethoden werden angewandt, wenn Meinungen, Motive und Einstellungen untersucht und interpretiert werden (Döring & Bortz, 2016). Das Forschungsthema ist die Lernplattform (Learning Management System). Die ideale Konzeption der Lernplattform und selbige Implementierung in die AMM, stellt indessen das Forschungsproblem dar. Mit einem qualitativen Verfahren kann ein umfassender Einblick in den Forschungsgegenstand gewonnen werden (Döring & Bortz, 2016). Eine qualitative Methode umfasst u.a. die Datenerhebung mittels Befragung. Informationen werden im Zuge eines Gespräches ermittelt. Bei qualitativen Interviews wird darauf geachtet, offene Fragen zu stellen (Flick, 2019). Das Experteninterview ist hier als mögliche Interviewform anzuführen. Dabei wird individuelles Wissen von Expertinnen und Experten erfragt. Laut Flick (2019) ‚sind Mitarbeitende einer Organisation in einer spezifischen Funktion und mit einer bestimmten (professionellen) Erfahrungswissen die Zielgruppe‘ (S. 215). Als Expertinnen und Experten werden in der vorliegenden Arbeit die internen Fachkräfte beim Berner Stellennetz definiert. Ergänzend werden externe Expertinnen und Experten in Bezug auf Arbeitsintegration und Lernplattformen einbezogen. Die internen Fachkräfte verfügen über vertieftes Wissen über die Teilnehmenden, deren Fähigkeiten, Einstellungen und besondere Merkmale sowie über die zu vermittelnden Inhalte. Die externen Expertinnen und Experten ergänzen dies um ihre Expertise in Bezug auf die Implementierung und Anwendung einer Lernplattform in der Arbeitsintegration. Erfahrungen, Einstellung, Ideen sowie Hinweise zur Akzeptanz oder aufkommende Erschwernisse bei der Konzeption und Implementierung einer Lernplattform können auf diese Weise beleuchtet werden.

3.1.1 Leitfadengestützte Experteninterviews

Der Erhebung liegt ein Leitfaden zugrunde. Die Erstellung eines Interviewleitfadens stellt in der Vorbereitung der qualitativen Datenerhebung einen entscheidenden Schritt dar. So sollen relevante Aspekte und Themenbereiche im Voraus identifiziert und entsprechende Fragen generiert werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass alle relevanten Themen im Interview berücksichtigt werden. Bei Bedarf können Steuerungs- oder Aufrechterhaltungsfragen eingesetzt

und damit vertieft auf Antworten der interviewten Personen eingegangen werden. Die Befragung mittels eines Leitfadens ermöglicht es zudem, die Aussagen bei der Datenanalyse miteinander zu vergleichen (Flick, 2019). Der Leitfaden (Anhang F) wurde theoriegeleitet erstellt. Die Fragen im Leitfaden basieren auf Erkenntnissen aus der aktuellen Forschung und berücksichtigen die Bedürfnisse der Praxispartnerin nach einer Übersicht über die Thematik Konzeption und Implementierung einer Lernplattform. Nach dem ersten internen Experteninterview wurde der Leitfaden überprüft. Eine Fragestellung wurde umformuliert und die Reihenfolge der Fragen angepasst. Die Einschätzung, dass ein Interview ungefähr eine Stunde dauert, bestätigte sich. Darüber hinaus wurde der Interviewleitfaden für die externen Experteninterviews leicht angepasst. Der Einleitungsteil wurde um eine Frage bezüglich der verwendeten Tools und deren Vor- und Nachteilen ergänzt. Des Weiteren wurden die Themenbereiche ‚Teilnehmende‘ und ‚digitale Kompetenz‘ gestrichen. Informationen zu den Teilnehmenden wurden im Vorfeld der Interviews eingeholt.

3.1.2 Stichprobe

Die internen Experteninterviews fanden mit zwei Fachkräften aus dem Bereich ‚Bewerbung‘ statt. Eine dieser Fachkräfte unterrichtet in der Regel die Teilnehmenden mit mehr Unterstützungsbedarf. Zwei interne Experteninterviews wurden mit Führungspersonen aus der Leitung der arbeitsmarktlichen Massnahme sowie der Leitung der Koordinationsstelle durchgeführt. Ein Interview mit einer Fachkraft aus dem Bereich ‚Bewerbung‘ konnte aufgrund von Krankheit seitens der interviewenden Person und einer anschliessenden längeren Abwesenheit der Fachkraft nicht innerhalb der angestrebten Frist durchgeführt werden und wurde folglich abgesagt. Basierend auf die erste Sichtung des Datenmaterials erschien es sinnvoll, zusätzlich eine Fachkraft aus dem Bereich ‚Beratung‘ (vgl. Kapitel 1.1) hinzuziehen. So wurden intern Personen aus den beiden Fachkräftebereichen (Bewerbung und Beratung) befragt und ein ganzheitliches Bild gewonnen. Diese Fachkraft aus dem Bereich ‚Beratung‘ ist darüber hinaus Mitglied der internen Arbeitsgruppe für das Projekt ‚Lernplattform‘. In einem zweiten Schritt wurden die externen Expertinnen und Experten hinzugezogen. Die Anwerbung der externen Interviewpersonen stellte sich als herausfordernd dar. Es konnten nicht alle gewünschten Personen für ein Interview gewonnen werden. Insbesondere von Vertreterinnen und Vertreter der Fachhochschulen für Soziale Arbeit in Bern und Olten trafen Absagen ein oder erfolgten keine Rückmeldungen. Hiermit sollte ursprünglich die Perspektive von Forschenden integriert werden. Des Weiteren wurden Führungspersonen der arbeitsmarktlichen Massnahmen im Kanton Bern angeschrieben oder telefonisch kontaktiert (Anhang G). Mitarbeitende oder Führungspersonen der Programme (AMM), welche bereits eine Lernplattform eingeführt haben oder deren Einführung einer solchen bereits weit fortgeschritten ist, sollen befragt werden. Es

stellte sich eine Führungsperson einer AMM zur Verfügung. In Zusammenhang mit den Absagen wurde der Suchradius schliesslich auf alle Kantone der Schweiz ausgeweitet. Zusätzlich wurden Angebote berücksichtigt, die sich spezifisch an Jugendliche oder junge Erwachsene richten. Die Autorin bewertet die Erfassung von Informationen zu dieser Personengruppe als potenzielle Bereicherung. Letztendlich handelt es sich dabei um die Generation, welche jetzt auf den Arbeitsmarkt strömt und unter Umständen auch in eine arbeitsmarktliche Massnahme gelangt. In diesem Kontext konnte ein Interview mit einer Bildungsfachperson aus dem Kanton Zürich stattfinden. Insgesamt wurden fünf interne Experteninterviews und zwei externe Experteninterviews (Anhang H) durchgeführt.

3.2 Datenauswertungsmethode

Zur Transkription und der Datenauswertung wurde die Software MAXQDA 2022 verwendet. Hierbei wurde sich an den von Kuckartz und Rädiker (2019) beschriebenen Transkriptionsregeln orientiert. Auch wurden Stellen, welche Rückschlüsse auf Personen zulassen, unkenntlich gemacht. Nach der Transkription fanden, in einem ersten Schritt, die Bildung der Hauptkategorien und, nach weiteren Teilschritten, die Bildung der Subkategorien statt (Anhang I). Die Hauptkategorien wurden deduktiv unter Einbezug des Interviewleitfadens erstellt. Insgesamt entstanden 7 Hauptkategorien. In einem nächsten Schritt erfolgte deduktiv sowie induktiv die Bildung der Subkategorien aus den vorhandenen Daten. Insgesamt wurden so 37 Subkategorien festgelegt. Dieses Vorgehen ist als deduktiv-induktives Verfahren zu verstehen und wird als Mischform bei der Kategorienbildung verstanden (Kuckartz, 2018). Wie Kuckartz und Rädiker (2019) empfehlen, wurden für alle Kategorien als Hilfestellung für die Codierung in MAXQDA Definitionen verfasst, ein Ankerbeispiel angefügt und Codierregeln erstellt (Anhang J).

Um die Interviews inhaltsanalytisch auszuwerten, wurde das Analyse-Instrument *Summary-Grid* von MAXQDA angewendet. Dieses Instrument erleichtert bei der Analyse das Erstellen von thematische Zusammenfassungen aufbauend auf der vorgängigen thematischen Codierung der Daten (Kuckartz & Rädiker, 2019).

Der Vergleich von Fällen oder Gruppen gilt als Kernstück qualitativer Datenanalysen (Kuckartz & Rädiker, 2019). Um bedeutende Unterschiede zwischen den Aussagen der internen und externen Expertinnen und Experten erkennen zu können, wurde die Analyse-Methode *Fälle und Gruppen vergleichen* in MAXQDA genutzt. Dabei werden Dokumentengruppen hinsichtlich ihrer codierten Segmente miteinander verglichen. Bei diesem Vergleich können auch die *Summary-Grid-Tabellen* herbeigezogen werden (Anhang K). Auf einen weiteren Abgleich zwischen Personen in einer Führungsposition und Fachkräften (vgl. Kapitel 3.1.2) innerhalb der AMM BEST wurde aus Datenschutzgründen verzichtet.

Bei der Datenanalyse sind *Memos*, ein weiteres Analysewerkzeug in MAXQDA, hilfreich. Memos sind Notizen wie Anmerkungen, Hinweise und Gedanken, welche zu jedem Zeitpunkt der Analyse erstellt, werden können. Sie lassen sich wie Haftnotizen nahezu überall in der Software anheften (Kuckartz & Rädiker, 2019). Vereinzelte Memos wurden bereits bei der Transkription erstellt. Die meisten Memos sind jedoch beim Codieren entstanden und können nun exportiert und zur Ergebnisauswertung herangezogen werden.

4 Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse aus der qualitativen Forschung präsentiert, Antworten, auf die der Arbeit zugrunde liegenden Fragestellungen formuliert und Einblicke in das interne und externe Expertenwissen vermittelt.

4.1 Hauptergebnisse

In den nachfolgenden Unterkapiteln sind die für die vorliegende Arbeit relevantesten Erkenntnisse zur Beantwortung der Fragestellung abgebildet. Konkret umfasst dies die Ergebnisse zur Akzeptanz, Reaktanz und Zielpsychologie.

4.1.1 Akzeptanz

Die Ergebnisse zur Akzeptanz werden analog dem TAM und seinen Erweiterungen (Davis, 1989; Venkatesh & Bala, 2000; Venkatesh & Davis, 2008) anhand der Determinanten ‚wahrgenommener Nutzen‘ und ‚wahrgenommene einfache Bedienbarkeit‘ strukturiert.

4.1.1.1 Wahrgenommener Nutzen

Die interviewten Personen äusseren sich zu allen fünf Einflussvariablen auf den wahrgenommenen Nutzen: der subjektiven Norm, dem Systemimage, der Systemrelevanz, der Ergebnisqualität und der Wahrnehmbarkeit der Ergebnisse. Ebenso bezogen sie sich auf die zwei Moderationsvariablen ‚Erfahrung‘ und ‚Freiwilligkeit‘. Die Schlüsselaussagen zum wahrgenommenen Nutzen sind in Tabellenform im Anhang L abgebildet.

Die interviewten Personen äussern hinsichtlich der subjektiven Norm eine positive Grundhaltung gegenüber der Einführung einer Lernplattform. Die Fachkräfte nehmen zudem die eigene positive Grundhaltung zu Lernplattformen als eine Grundvoraussetzung für die Akzeptanz derselbigen bei den Teilnehmenden war.



Wir müssen Unterstützung haben, wir müssen selbst davon überzeugt sein, dass ist wie im Verkauf. Ich kann nicht was verkaufen, wo ich nicht überzeugt davon bin. Also ich kann schon versuchen, aber meistens bin ich nicht sehr erfolgreich ((lacht)). Ja, das heisst, schlussendlich hängt die Motivation unserer Teilnehmer von unserer eigenen Motivation ab.
(Interview_A, Pos. 48)

Eine interviewte Person betont, dass die Lernplattform hilfreich, jedoch nicht das relevanteste Element für die Tätigkeit in der Arbeitsintegration sei. Moderiert wird die subjektive Norm durch Erfahrungen und die Freiwilligkeit, also das Ausmass, in dem Anwendende die Nutzung der Technologie als nicht verpflichtend verspüren (Venkatesh & Davis, 2000). Hier zeigten sich bei

den internen und externen Expertinnen und Experten Unterschiede: So berichten erstere von der Freiwilligkeit der Nutzung als Selbstverständlichkeit.



Aber meistens, die Mehrheit hat da keine Bedenken oder die Akzeptanz ist relativ gross, aber die Akzeptanz ist gross, weil es nicht aufgebrummt wird. (Interview_F, Pos. 38)

Bei den internen Fachkräften steht der Aspekt der Freiwilligkeit nicht im Fokus. So sehen sie die Nutzung der Lernplattform als verpflichtend an. Mindestens die IKT-Kenntnisse seien mittels der Lernplattform zu vermitteln. Eine verpflichtende, minimale Nutzung und freiwillige Bereiche werden thematisiert. So solle die Möglichkeit bestehen, sich freiwillig vertiefter mit Inhalten auf der Plattform auseinanderzusetzen.



Aktiv nutzen, ja, wenn sie hier im Kurs sind, weil sie müssen. Das wird Hauptbestandteil in den Bewerbungskursen hier bei uns sein. Wir wollen auch digitaler werden, also es heisst nicht, dass alle alles sofort können müssen. Es geht nicht darum, etwas überzustülpen und alle müssen jetzt das gleiche machen, sondern es wird sicher auch noch mit Papier gearbeitet werden. (Interview_B, Pos. 10)

Die Nutzung der Lernplattform wird als Hauptbestandteil der künftigen Bewerbungskurse angesehen. Zwei interne Expertinnen geben im Verlauf des Interviews bezüglich der Freiwilligkeit an, dass diese für ein positives Erlebnis hilfreich sei und die Nutzung der Lernplattform individuell auf die Teilnehmenden abgestimmt werden könne. Es solle keine ‚Überstülpung‘ erfolgen.

Auch die Erfahrungen mit anderen Technologien im Allgemeinen oder Lernplattformen im Besonderen haben einen Einfluss auf die subjektive Norm und somit auf den wahrgenommenen Nutzen (Venkatesh & Davis, 2000). So wird im Zusammenhang mit Aussagen zu den Teilnehmenden der AMM betont, dass positive Erfahrungen in Form von Erfolgserlebnissen von Bedeutung seien. Ebenso wird vermutet, dass die Erfahrungen auch generationenabhängig seien. Teilnehmende die bisher keinen Mehrwert in der Nutzung von Technologien erfahren haben und bei der Stellensuche ohne selbige zurechtkamen, würden in Bezug auf die Nutzung der Lernplattform weniger Sinn erkennen. Die internen Fachkräfte berichten in Zusammenhang mit dem Datenschutz von einer negativen Erfahrung, welche für Teilnehmende der AMM ausgesprochen prägend war.

Auch das Image eines Systems beeinflusst den wahrgenommenen Nutzen (Venkatesh & Davis, 2000). Hierzu geben die internen Fachkräfte an, dass das Image der Lernplattform von der Akzeptanz und Begeisterung der Fachkräfte aus dem Bereich ‚Bewerbung‘ sowie deren Umgang mit der Lernplattform abhängig sei. Die Kategorie der ‚Systemrelevanz‘ beschreibt, in welchem

Ausmass die Technologie der Wahrnehmung der Nutzenden nach auf die eigene Tätigkeit anwendbar ist (Venkatesh & Davis, 2000). Im vorliegenden Fall handelt es sich bei der Tätigkeit um den Bewerbungsprozess, bei der Technologie um die Lernplattform. Der Einflussfaktor der Ergebnisqualität bezieht sich darauf, wie effektiv die erforderlichen Tätigkeiten (hier: rund um den Bewerbungsprozess) durch die Nutzung der Lernplattform erfüllt werden können (Venkatesh & Davis, 2000). Aussagen der interviewten Personen bezüglich der Inhalte geben Hinweise zur Systemrelevanz und zur Ergebnisqualität (vgl. Kapitel 4.2.3). Die Inhalte sollen praxisnah und nicht ausschliesslich theoretisch sein. Informationen auf der Plattform sollen den Bewerbungsprozess unterstützen.

Den letzten Einflussfaktor auf den wahrgenommenen Nutzen stellt die Wahrnehmbarkeit der Ergebnisse, die der Nutzung der Lernplattform zugeschrieben werden können, dar (Venkatesh & Davis, 2000). Hierzu betonen alle interviewten Personen, dass grundsätzlich ein Mehrwert ersichtlich sein muss.



Ja, also wenn, also als Beispiel, wenn es um eine Technik geht, ist man schnell in der Theorie, wie sie funktioniert, wie sie aufgebaut ist, aber man weiss noch nicht, wofür man das eigentlich lernt. Das ist so diese Frage, die auch bei den Lehrern im Lernplan manchmal kommt, warum muss ich das lernen? Und dann braucht es gute Beispiele im Leben, das kann in Bezug auf die Arbeit sein, es kann aber auch - man kann vieles auch ausserhalb vom Job profitieren. Das ist einfach so, dass die Teilnehmenden abgeholt werden, dass das, was sie lernen, ihnen dient für die Zukunft. (Interview_D, Pos. 6)

Der Bezug zur Praxis oder Realität in der Arbeitswelt sollte ersichtlich sein. Ausschliesslich Theorie auf der Lernplattform sei nicht ausreichend. Es sollte ein Verständnis für die Aufgabenstellungen auf der Lernplattform geschaffen werden können.



Und die Akzeptanz ist für mich halt sehr nahe geknüpft an, am Verständnis, also ich muss verstehen können, warum ich das so machen muss und warum nicht anders. (Interview_F, Pos. 38)

Die interviewten Personen raten in diesem Zusammenhang dazu, Erfolge sichtbar zu machen und mit Aspekten zu verknüpfen, welche für die Arbeitswelt einen Wert aufweisen. Beispielhaft zu nennen sind die Ausstellung eines Diploms oder die Aufbesserung der Deutschkenntnisse mittels der Lernplattform. Auch wird empfohlen, die Lernplattform mit Tests oder Quiz auszustatten. Dadurch sei der Nutzen in Form einer Verbesserung oder durch das Aufzeigen von Wissen und Fähigkeiten sichtbar. Der Nutzen muss einen Bezug zur Realität beinhalten. Hierzu gibt eine interviewte Person an, dass sich der Nutzen beispielsweise im Vorstellungsgespräch zeigen wird.

4.1.1.2 Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit

Die interviewten Personen äussern sich zu allen sechs Faktoren der wahrgenommenen einfachen Bedienbarkeit: der Systemangst, dem Selbstvertrauen, dem spielerischen Umgang, der Wahrnehmung externer Kontrolle, dem wahrgenommenen Vergnügen und der Benutzerfreundlichkeit. Die Schlüsselaussagen zur wahrgenommenen einfachen Bedienbarkeit sind in einer Tabelle im Anhang M zusammengestellt.

Die Systemangst bezieht sich auf die Besorgnis dahingehend, einen Computer oder eine Technologie zu nutzen (Venkatesh & Bala, 2008). Die Angst der Teilnehmenden beziehen die interviewten Personen vorwiegend auf die mangelnden oder zu geringfügig ausgeprägten IKT-Kenntnisse und darauf, dass es ungewohnt sei, digital zu lernen. In diesem Zusammenhang heben die internen Fachkräfte die älteren Teilnehmenden hervor. Die externe Expertin bestärkt diese Wahrnehmung mit der Äusserung, dass die Jungen keine Probleme haben, da sie sich den Umgang mit digitalen Hilfsmitteln bereits in der Schule aneignen konnten. Der externe Experte betont, dass Teilnehmende in seiner Massnahme teilweise keinen Computer oder Laptop besitzen, was die Furcht, damit zu arbeiten, erkläre.



Ich denke, das sind verschiedene Gründe, warum jemand die Plattform nicht nutzen würde, vielleicht einfach, weil Kenntnisse zu gering sind im ganzen Handling oder Umgang, also sprich, IKT-Kenntnisse nicht genügend ausreichen. (Interview_E, Pos. 10)

Dem könnte entgegengewirkt werden, indem eine Testversion angeboten wird, die die Teilnehmenden ausprobieren können, und indem hervorgehoben wird, dass auch Fehler gemacht werden dürfen. Als konkretes Beispiel wird ein Testprofil auf der Plattform von Job-Room (Arbeitsbemühungen) zum Üben und Angstabbauen genannt. Den internen Fachkräften wird bewusst, dass die eigene Systemangst für die Konzipierung und Einführung einer Lernplattform hinderlich ist.



Weil wenn wir selbst Berührungsängste haben und denke, ((aachh)) noch mehr digital, dann werden wir kaum irgendeine Form von Begeisterung und Faszination an unsere Teilnehmenden vermitteln können. (Interview_A, Pos. 38)

Ängste zu reduzieren, bedeutet für die Expertinnen und Experten auch, die Freude und Selbstwirksamkeit zu stärken, um Berührungsängste zu mindern. Das Selbstvertrauen zu fördern, stellt indessen den zweiten Faktor in Bezug auf die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit dar (Venkatesh & Bala, 2008). Hierzu bemerken die interviewten Personen, dass

Diplome oder Atteste aufzeigen können, dass Teilnehmende sich neue Fähigkeiten angeeignet haben, was die Selbstwirksamkeit stärkt. Andere weisen darauf hin, dass die Erkenntnis, dass die Lernplattform bedient werden kann sowie Lob und eine Rückmeldung vom System, die Aufgabe richtig gelöst zu haben, zur Förderung des Selbstvertrauens beiträgt.

Bezüglich des spielerischen Umgangs äussern sich die interviewten Personen insbesondere im Zusammenhang mit Tests oder Quiz wie Kahoot. Dabei kann laut den interviewten Personen nicht nur die wahrgenommene Bedienbarkeit beeinflusst werden, sondern wie in Kapitel 4.1.1.1 dargelegt, auch der wahrgenommene Nutzen.



Auch da, ist so angedacht, mit Überprüfungen oder Tests zu arbeiten. Und ich denke, da macht es auch Sinn, diese nicht so klassisch, wie in der Schule aufzubauen, sondern irgendwie motivierend, spielerisch oder abwechslungsreich zu machen. Und vielleicht auch wirklich praxisbezogen.
(Interview_E, Pos. 32)

Damit die Teilnehmenden die Nutzung der Lernplattform als unkompliziert empfinden, gehört auch die Wahrnehmung von externer Kontrolle dazu. Darunter wird das Ausmass, in dem die Nutzenden glauben, dass sie bei der Lernplattformnutzung organisationale und technische Unterstützung erhalten (Venkatesh & Bala, 2008). Die internen Expertinnen äussern sich dazu, dass Unterstützung in der AMM BEST grundlegend vorhanden ist. Es wird vorgeschlagen, die Teilnehmenden mit Schwierigkeiten im Umgang mit der Lernplattform nachhaltig zu unterstützen. Der Umgang mit der Lernplattform soll in den Bewerbungskursen gelernt werden. Es soll stets die Möglichkeit bestehen, Fragen zu stellen. Eine interviewte Person schlägt dafür einen Chat auf der Lernplattform vor. Um Vertrautheit zu schaffen, könnte es gemäss einer interviewten Person auch hilfreich sein, den eigenen Laptop mitbringen zu können. Grundsätzlich ist eine umfassende Einführung für die Teilnehmenden wie auch für die Fachkräfte zentral. Als Faktoren, welche im Laufe der Zeit auftreten und die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit beeinflussen, sind das wahrgenommene Vergnügen und die Benutzerfreundlichkeit zu benennen (Venkatesh & Bala, 2008). Sich selbstständig auf der Lernplattform bewegen zu können, insbesondere bei den Personen mit geringfügigen Deutschkenntnissen wird zum Vergnügen bei der Nutzung beitragen. Die unterstützenden Informationen auf der Lernplattform können zur Aneignung von Selbstständigkeit beitragen, aber auch eine Quelle der Freude sowie Sicherheit darstellen. Weiter betonen mehrere interviewte Personen, das Quiz und Tests im Falle einer ansprechenden Gestaltung Freude bereiten können. Grundsätzlich müsse die verbrachte Zeit auf der Lernplattform als lustvoll wahrgenommen werden, was es erfordere, ein zufriedenstellendes Produkt zu schaffen.



Ich... vom Grund-Ding her, wenn ich das Gefühl habe, die Informationen stützen mich, die dienen mir, dann würde ich sagen ist es eine, eine Quelle der Freude oder auch der Sicherheit.
(Interview_A, Pos. 14)

Im Zusammenhang mit der Benutzerfreundlichkeit werden eine einfache Bedienung und leichte Anwendung sowie eine stete Funktionstüchtigkeit thematisiert. Weitere Hinweise zur Benutzerfreundlichkeit sind Kapitel 4.2.2 zu entnehmen.

4.1.2 Reaktanz

Mit Widerständen rechnen vier der fünf internen Fachkräfte nicht in direktem Bezug auf die Nutzung der Lernplattform, sondern in Zusammenhang mit dem Datenschutz und der Datensicherheit auf der Lernplattform. Dieser Widerstand könnte aufgrund von Unerfahrenheit, Berührungsängsten und Misstrauen (im Hinblick auf den Datenschutz) entstehen. In der Folge könnte es passieren, dass Diskussionen und Widerstände in Bezug auf die Nutzung der Lernplattform aufkommen. Schlimmstenfalls werden unangenehme Konflikte, Drohungen und rechtliche Problematiken befürchtet. Eine interne Fachkraft betont, dass eine Erklärung zum Datenschutz für sich genommen nicht überzeugend genug sein könne, um diesen zu gewährleisten. Erfolgen eine umfassende Einführung und Aufklärung, rechnet eine interne Fachkraft jedoch nicht mit Widerständen. Auch eine interne Expertin, welche Widerstände im Zusammenhang mit dem Datenschutz befürchtet, sieht die Aufklärung als Schlüssel, um Widerstände zu mindern. Entscheidend seien hier eine transparente und offene Kommunikation sowie Fachkräfte, welche mit der Thematik des Datenschutzes vertraut sind. In diesem Zusammenhang wird auch festgestellt, dass bei den internen Fachkräften diesbezüglich ein Schulungsbedarf besteht.

Im Zusammenhang mit Fähigkeiten und der Beziehungsebene brachte eine interne Fachkraft einen weiteren Aspekt vor. So könne Widerstand auch aufgrund mangelnder Kompetenzen (Sprache und Technik) aufkommen. Die Nutzung der Lernplattform bedeutet auch mehr Zeit vor einem Bildschirm zu verbringen. Folge dessen könne der soziale Kontakt reduzierter ausfallen. Teilnehmende wünschen jedoch vermehrt auch auf der Beziehungsebene Unterstützung. Der Einsatz einer Lernplattform könnte bedeuten, dass sich die Teilnehmenden von den Fachkräften weniger unterstützt fühlen und sich bei ihnen der Eindruck einstellt, mehr in die Eigenverantwortung investieren zu müssen. Grundsätzlich betrachtet die interne Fachkraft Widerstand als Haltung. So betont sie, dass dieser eine Haltungsfrage sei und sich aus einer ablehnenden Haltung gegenüber der Ist-Situation heraus ergebe. Daraus entstehe eine Aktion. Wird die Nutzung von neuen Technologien als nicht erstrebenswert empfunden, besteht ein entsprechender Widerstand. In der Folge kann es passieren, dass die Teilnehmenden blockieren und den Sinn einer Teilnahme an den Kursen hinterfragen. Diese Gefühle könnten, wenn stets am Bildschirm gesessen wird, verstärkt werden. Im schlimmsten Fall fühlen sich die Teilnehmenden als Person nicht mehr wahrgenommen und unterstützt. Der Widerstand könnte

gemindert werden, indem an der Haltung der Teilnehmenden gearbeitet wird. Hier steht für die interviewte Expertin die Haltung der Fachkräfte an erster Stelle. Wenn die Teilnehmenden erkennen, dass die Lernplattform als Hilfestellung und Unterstützung dient, so rechnet sie damit, dass die Lernplattform nicht als Einschränkung empfunden würde. Schlussfolgernd stellt die interne Expertin im Verlauf des Interviews fest, dass es stets auch Erwerbslose gebe, die an der AMM teilnehmen müssen, obwohl sie dies nicht möchten. Diese Einschränkung der Freiheit könnte Widerstand auslösen.

Eine weitere interne Expertin kann sich vorstellen, dass durch ‚übergestülpte‘ Bildung Widerstand entstehen könnte. Aufgrund der Heterogenität scheint es entscheidend zu sein, individuell auf die Teilnehmenden einzugehen. Der Widerstand wird als nicht absichtlicher Widerstand beschrieben, sondern auf Unverständnis, ein Unvermögen und zu wenig Mut zurückgeführt. Vereinzelt könnte auch Widerstand im Hinblick auf Sinn und Zweck der Lernplattform entstehen. Als widerstandmindernd wird das Aufzeigen des Mehrwerts und des Nutzens der Lernplattform betont. Ebenso soll die Nutzung der Lernplattform lustvoll sein, Freude bereiten, motivieren und animieren.

Eine interne Expertin sieht im Zusammenhang mit Widerstand keinen Unterschied hinsichtlich des Widerstands im Bewerbungskurs, in der Massnahme an sich und in Bezug auf die Plattform. Die Teilnehmenden, die Widerstand zeigen werden, würden diesen in den Kursen sowie im Zusammenhang mit der Lernplattform aufweisen. Sie bejaht den Zusammenhang zwischen Widerstand und Gefühlen der Einschränkung. In Bezug auf den Widerstand sieht sie zudem den Umstand, dass Teilnehmende teils bereits mehrere AMM durchlaufen haben und den Sinn selbiger nicht mehr erkennen können. Der Widerstand könne gemindert werden, wenn das Gespräch gesucht wird. Dabei soll ermittelt werden, was hinter dem Widerstand steht.

Weiter wird im Zusammenhang mit der Lernplattform von potenziellem Stress und einem ebenso denkbaren Gefühl des Drucks berichtet. Der Nutzen einer Lernplattform mag den Teilnehmenden rational bewusst sein, und dennoch könnte ein emotionaler Widerstand entstehen. Eine interne Expertin hebt die ältere Generation in der AMM BEST hervor. So falle es ab einem gewissen Alter schwerer, sich zu optimieren. Hierbei bestehe häufig die Wahrnehmung, dass sie bisher zufriedenstellend ‚durch das Leben gekommen‘ seien.

Eine interne Expertin, welche bereits mit Lernplattformen gearbeitet hat, berichtet, dass kaum Erfahrungen mit Widerständen gemacht worden seien. Die Lernplattform sei akzeptiert und als Arbeitsinstrument angesehen worden. Sie sehe daher keine dringende Notwendigkeit dafür, Massnahmen gegen Widerstände zu planen. Entscheidend seien eine angemessene Einführung und die Möglichkeit, die Funktionen auf der Lernplattform kennenzulernen. Ebenso erkenne sie keine sich durch die Lernplattform ergebenden Einschränkungen für die Teilnehmenden, da sie

davon ausgehe, dass je nach Präferenz der Teilnehmenden weiterhin mit physischen Arbeitsblättern gearbeitet werden könne. Sie schliesst sich somit den Erfahrungen der externen Experten und Expertinnen an. Auch diese berichten hinsichtlich des Einsatzes von Lernplattformen kaum von Widerständen. Dieser Umstand sei auf die Freiwilligkeit der Nutzung zurückzuführen. Es müsse zuvor über die Lernplattform gesprochen und informiert werden. Von der externen Fachperson wird bestätigt, dass eine angemessene Vorbereitung und Einführung der Teilnehmenden probate Mittel seien, um gewisse Widerstände zu mildern. Mit der Zeit schwinde die Angst, mit der Lernplattform zu arbeiten, und der Nutzen werde erkannt. In ihrer Arbeitstätigkeit in der Arbeitsintegration mit Jugendlichen und im Asylbereich habe die zweite externe Fachperson bisher keinerlei Widerstände erlebt. Diesen Umstand erklärt sie durch eine gute Vorbereitung und fügt hinzu, dass die Fachkräfte stets für den Wandel und neue digitale Tools offen sein müssen.

4.1.3 Zielpsychologie

Es zeigte sich, dass den interviewten Personen die Zielpsychologie weitestgehend unbekannt ist. Dennoch lassen sich einige Äusserungen den Einflussvariablen auf das Setzen von Zielen zuordnen.

Eine interviewte Person schlägt vor, dass Erfahrungen der Teilnehmenden auf der Lernplattform geteilt werden könnten. Hierbei spricht sie von «Geschichten mit Happy End», welche motivationsfördernd sein könnten. Auch eine zweite Person äussert sich dazu, dass Erfahrungen geteilt werden könnten. Alle, die dies wünschen, sollten die Möglichkeit haben, etwas von sich präsentieren zu können.

Wünsch- & Machbarkeit

Also ich denk, was immer motivationsfördernd ist, sind Geschichten mit Happy End. Also Erfahrungen, wo man sagt, schaut der Teilnehmer, war letztes Jahr bei uns im Haus, 62, hat einen Job gefunden, fest angestellt. (Interview_A, Pos. 36)

Hierbei kann es sich um etwas Persönliches, etwas Berufliches oder irgendeinen Erfolg im Leben handeln. Teilnehmenden könnten auch Arbeitszeugnisse präsentieren und aufzeigen, welche Mängel diese aufweisen. So dass die Teilnehmenden auch wieder Führung übernehmen können. Hierin könnte die grosse Chance einer Lernplattform liegen.

Zum Beispiel ihre konkreten Bewerbungs-Erfahrungen zur Verfügung zu stellen, dann würde ich das eigentlich nur positiv finden. (Interview_A, Pos. 28)

Wünsch- & Machbarkeit

Um die Teilnehmenden bei der Formulierung von Zielen zu unterstützen, schlägt eine Expertin

vor, auf der Lernplattform den Aktionsplan (Hilfsmittel zur Zielformulierung) und Checklisten zur Verfügung stellen.

konkretes vs. abstraktes Denken

Das wäre natürlich sicherlich auch was, was man wie, vielleicht in dem User Profil in der Plattform einbauen könnte, dass sie den Aktionsplan wirklich auf der Plattform selbst ausfüllen können. Problematik oder Herausforderung nachher ist, es ist ja Erwachsenenbildung. Wir gehen nicht hin und sagen jede Woche zu einem Teilnehmer und sagen: zeig mir mal deinen Aktionsplan. Hast du dir vernünftige Ziele gesetzt? Wir müssen ja auch Eigenverantwortung überlassen, das heisst, im Grunde braucht es erst mal eine Zieldefinition von Seiten vom Teilnehmer, wo wir wenig Kontrolle darüber haben. Wir können es nur empfehlen, damit er ein Zwischenziel erreichen kann, was psychologisch absolut sinnvoll ist. (Interview_A, Pos. 34)

So können die Teilnehmenden in der Zielformulierung unterstützt werden und haben eine Erfolgskontrolle. Die Rede ist hier von einer Lern- und Aktivitäten-Überprüfung auf freiwilliger Basis. Auch eine weitere interviewte Fachkraft schlägt vor, die Ziele schriftlich festzuhalten. So könnten diese überprüft werden und seien für die Teilnehmenden jederzeit ersichtlich. Zudem sei vorgegeben, regelmässig Gespräche zu führen und die Ziele gemeinsam in den Blick zu nehmen.

Im Verlauf des Interviews stellt eine befragte Person fest, dass die Rede von einer Lernplattform ist, welche über die reine Wissensvermittlung hinausgeht. Das wirke motivierend und fördere für eine positive Stimmung. Eine weitere interviewte Person teilt diese Auffassung und gibt an, dass die Tipps auf der Lernplattform persönlich sein sollten. Die Menschen sollen so wertgeschätzt werden, wie sie sind, und sich selbst auch wertschätzen. Während dem Interview wird den Fachkräften klar, dass vieles auch mit der Art und Weise der Formulierungen auf der Lernplattform zusammenhängen könnte.

Ideal-Selbst vs. Soll-Selbst

Und also auch der Inhalt, schlussendlich geht es um den ganzen Inhalt, oder? ((ehm)) Kann auch schon jede einzelne Formulierung nachher betreffen, merk ich, ja. Es ist ein Unterschied, ob ich schreib, wie sie sich richtig auf Ihr nächstes Vorstellungsgespräch vorbereiten oder ob ich schreib, so gehen sie mit einer guten Erfahrung aus Ihrem nächsten Vorstellungsgespräch nach Hause. Das fühlt sich völlig anders an! (Interview_A, Pos. 36)

Optimismus hervorzurufen, gelingt in erster Linie über den persönlichen Kontakt, eine positive, offene, nichtstigmatisierende Haltung und eine fortwährend neutrale Herangehensweise an die Teilnehmenden – auch jene, die eine Herausforderung darstellen. Über die Lernplattform

könnten Tages- oder Wochenmottos, die auch in einem Gruppenprozess entstehen könnten, eine optimistische Haltung begünstigen. Ebenso wird im Zusammenhang mit der Lernplattform und dem Optimismus der Teilnehmenden vorgeschlagen, Humor zu integrieren. Eine weitere interviewte Person gibt hingegen an, dass Optimismus eine eigene Haltung der Teilnehmenden sei, welche nur bedingt beeinflusst werden könne. Es könne jedoch positiv wirken, Unterstützung zu bieten und Verständnis für die Situation sowie die Ausgangslage zu zeigen, damit die Teilnehmenden sich verstanden und gehört fühlen.

Bedeutend ist ebenfalls die Stärkung der Ressourcen der Teilnehmenden. Gemeinsam Möglichkeiten und Lösungen, zu beleuchten, den Teilnehmenden Mut zu machen und ihren Selbstwert zu stärken sowie ihnen dabei zu helfen, die eigenen Fähigkeiten und Stärken herauszukristallisieren. Die interne Fachkraft betont, dass die Teilnehmenden oftmals nicht wüssten, worin ihre Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen bestehen. Hierzu könnte ein Ressourcen-Board auf der Plattform erstellt werden. Anschliessend könnte während der Gespräche oder gar während des gesamten Prozesses in der AMM die erlangten Fähigkeiten, vorhandenen Ressourcen und Stärken der Teilnehmenden gesammelt und auf das Board übertragen werden. Auch die Rückmeldungen von der verantwortlichen Person am Einsatzplatz (vgl. Kapitel 1.1) könnten gesammelt werden. Für die visuelle Darstellung schwebt der internen Fachkraft ein Blumenstrauss vor.

In Bezug auf die Stärkung der Selbstwirksamkeit merkt eine interviewte Person an, dass das Handlungsfeld B des Kompetenzrasters die Stärkung von Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit und Handlungsfähigkeit thematisiert. Diese Themen sollen künftig nicht mehr in den Bewerbungskursen angeboten werden. Eine interviewte Person ist der Auffassung, dass Selbstwirksamkeit durch auf der Lernplattform generiertes Wissen erlangt werden könne. Hierbei könne es sich beispielsweise um Wissen über den Arbeitsmarkt in der Schweiz handeln. Eine weitere interviewte Fachkraft äussert sich im Zusammenhang mit der Selbstwirksamkeit, dass die Teilnehmenden teilweise wenig Selbstwert und Selbstwirksamkeit aufweisen. Problematisch dabei sei, dass von der Arbeitswelt nicht erwartet werden könne, dass sie etwas als wertvoll erachtet, wenn die Person, die sich präsentiert, sich selbst nicht wertschätzt. Hierbei handle es sich demnach auch um ein Kompetenz-Feld: die Fähigkeit, die Selbstwirksamkeit einzusehen und zu stärken. Geleistete Entwicklungsschritte sollten sichtbar gemacht werden. Ob jedoch das Aussprechen eines Lobs oder eine Reaktion auf eine erfolgreich absolvierte Aufgabe dahingehend Wirkung zeigt, wird infrage gestellt. Eine weitere Person geht davon aus, dass mittels einer Lernkontrolle auf der Lernplattform die Selbstwirksamkeit gestärkt werden könne. Es solle durch die Teilnehmenden selbst überprüfbar sein, was erreicht worden ist, was gefestigt

vorliegt und was bereits funktioniert. Zu jedem Modul liegen Lernziele vor, welche nach dem Absolvieren erreicht sind und auf der Lernplattform dargeboten werden können.

Wahrscheinlich, wenn ... eine checklistenmässige Übersicht vorhanden wäre, im Sinn von alle Module, die wir haben. Wo man diese ankreuzen könnte, damit man sieht, was hat der Teilnehmende schon besucht und zu jedem Modul hat es ja Lernziele, die dann am Kursende erreicht sind ... (Interview_B, Pos. 37)

implizite Theorien der Fähigkeit

Auf der Lernplattform könnte eine Übersicht ausgestaltet werden, die nicht nur mit den Modulnamen versehen ist, sondern sich auch auf Kompetenzen und Fähigkeiten bezieht. Diese könnten beim Erreichen der Lernziele angekreuzt werden und bei Bedarf besprochen werden. Auch eine weitere interne Fachkraft ist der Meinung, dass mit Quiz, Tests und/oder modularen Bausteinen die Teilnehmenden Rückmeldungen erhalten könnten, durch die sichtbar werden würde, dass sie sich neue Fähigkeiten angeeignet haben.

Das übergeordnete Ziel, also das Finden einer Stelle, soll betont werden. Oftmals haben die Teilnehmenden der AMM auch nur dieses Ziel vor Augen. Zwei Fachkräfte betonen, dass das Setzen von Zielen und Teilzielen in der AMM generell eine beträchtliche Herausforderung darstelle. Oft werde nicht verstanden, was ein Teilziel sei. Manchmal gelinge es auch nicht, diese formulierten Teilziele zu erreichen, beispielsweise dann, wenn keine passende Stellenausschreibung gefunden wird, auf die eine Bewerbung geschrieben werden könnte. Als Folge darauf wird eine Spontanbewerbung verfasst. Laut einer internen Fachkraft hat die Schwierigkeit Ziele zu formulieren auch damit zu tun, dass die Teilnehmenden keine Übersicht über ihre Optionen haben.

Zielhierarchien

Das ist mein Ziel für heute. Aber ((ehm)) sie sehen nicht ... das Buffet. Darum habe ich auch vom Big Picture gesprochen, weil wenn ich das Buffet sehe, dann sage ich schon mein Ziel ist, heute eine Crèmeschnitte zu probieren. Und von diesem Biskuit, gefällt mir auch und ich nehme noch eine Frucht. Das ist mein Ziel. Aber wenn man nicht diese Übersicht hat, was man alles, was man, was alles auf dem Buffet steht, dann werden die Leute überfordert sein mit so einer Frage, was das Ziel ist. (I: Dann kann die Lernplattform, je übersichtlicher, je mehr, dass man gerade erkennen kann, wo man profitieren kann, wo man sich, womit man sich vertiefen könnte, das könnte für dich eine Unterstützung, um sich ein Ziel zu setzen, sein? Ist das korrekt?) Ja. Ja ((leise)). Oder wenn ich noch ergänzen darf: Es gibt in vielen Webseiten, gibt es fix fertige Packages, die dann so verkauft werden. Und dann muss man sich nur noch entscheiden. Das ist einfacher. (Interview_D, Pos. 30)

Da grundsätzlich eine Überforderung herrscht, wird vorgeschlagen, Entscheidungshilfen anzubieten. So könnten auf der Lernplattform entsprechende Pakete zusammengestellt und zur Auswahl gestellt werden.

Die externen Experten und Expertinnen bestätigen, dass sich Optimismus mit kurzen und verbindlichen Zielsetzungen fördern lässt. Diese sollen auch erreicht werden können und der Fortschritt solle aufgezeigt werden. Das motiviere die Teilnehmenden. Erfolgserlebnisse zu ermöglichen und Erfolge sichtbar zu machen fördere den Optimismus. Zudem seien Lernerfolge für die Selbstwirksamkeit, konkret die Sichtbarkeit sowie die realistischen und im Kontext verständlichen Lernerfolge, entscheidend. Die Befragten betonen, dass Quiz und Tests geeignete Instrumente darstellen. Der externe Experte macht darauf aufmerksam, dass es bei einer unflexiblen Plattform, welche unzureichend erweiterbar ist, schwierig sei, die Stärkung der Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden in Form von Quiz oder Tests zu unterstützen.

Die interviewten Fachkräfte äussern sich auch bezüglich der Zielhierarchien (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Das obliegende Ziel ist bei allen Teilnehmenden einer AMM eine zeitnahe Reintegration in den 1. Arbeitsmarkt. Damit dieses Ziel erreicht wird, sind Zwischenziele erforderlich, die hervorgehoben werden sollen. Diese sollen mit den Teilnehmenden eruiert und evaluiert werden. Zusammen kann ermittelt werden, wie sich dem Ziel angenähert werden kann. Sobald ein Meilenstein erreicht wird, kann dies zelebriert werden.

implizite Theorien der Fähigkeit

Das haben wir hier selbst gemacht, wir haben den gesamten Lehrplan 21-Kompetenzen aufgelistet, quasi dann ausgebeinelt und zu jeder Kompetenz, dann die Übungen auf den Sek A oder B Niveaus gemacht. Und dann können sie, wie priorisieren, sie können das dann wie anwählen, das haben wir auf MS Teams so gemacht und dann kann man sich so weiterklicken.
(Interview_G, Pos. 26)

Ebenso berichten die interviewten Personen von den Erfahrungen mit Lernzielen. Diese sollen besprochen und vereinbart werden. Hier gilt es zu berücksichtigen, dass ein Aufwand für die Fachkräfte entsteht. Eine Person muss diese besprochenen Lernziele auf der Lernplattform erfassen. Die externe Expertin berichtet, dass die Teilnehmenden anschliessend die Unterkompetenzen auswählen und selbst priorisieren können.

4.2 Weitere Ergebnisse

In den nachfolgenden Unterkapiteln sind die verbleibenden Ergebnisse aufgeführt, die ein abschliessendes Gesamtbild ermöglichen sollen. Unter anderem Hinweise zur Gestaltung der Lernplattform und die Kernaussagen aus den Interviews mit den externen Fachkräften.

4.2.1 Teilnehmende

Die Zusammensetzung der Teilnehmenden in der AMM BEST stellt sich als äusserst divers heraus. Dies betrifft sowohl die sprachlichen Fähigkeiten und digitale Kompetenzen wie auch den beruflichen Hintergrund und das Alter. Die internen Fachkräfte sprechen von der grössten Bandbreite aller AMM im Kanton Bern. Die AMM BEST deckt demnach das umfassendste Zielpublikum ab. Diesem Umstand ist es geschuldet, dass die Teilnehmenden bei ihrem Eintritt in die AMM BEST auf Grundlage ihres Unterstützungsbedarfs in zwei Gruppen (Sprache und IKT-Kenntnisse) eingeteilt werden. Daraus leiten die interviewten Personen ab, dass die Sprache in Bezug auf die Konzeption der Lernplattform eine Herausforderung darstellen könnte und ferner deren Inhalt auf verschiedenen Niveaus abgebildet werden sollte. Für einige Teilnehmende stellt ein Smartphone gegenüber einem Computer das vertrautere Gerät dar. So fällt auf, dass von mehreren Fachkräften berichtet wird, dass die Teilnehmenden insbesondere mit dem Smartphone umgehen können und es gerne und regelmässig einsetzen. Dieser Umstand wird speziell bei Teilnehmenden mit Migrationshintergrund beobachtet.

4.2.2 Gestaltung

Die Kategorie ‚Gestaltung‘ beinhaltet diverse Aspekte. Zur Struktur und dem Aufbau der Lernplattform werden folgende Kernanliegen der internen Fachkräfte zusammengefasst:

- einfach zu handhaben
- gebündelt
- intuitive Führung
- modular
- selbsterklärend
- übersichtlich strukturiert
- nicht kompliziert
- nicht zu komplex

Eine Übersicht über die gesamte Kurs-Landschaft soll laut internen Fachkräften vorhanden sein. Von dort soll in weitere Ebenen mit den verschiedenen Themenbereichen übergegangen werden können. In Bezug auf die Struktur wird von Bereichen oder verschiedenen Räumen ausgegangen. So besteht eine Idee darin, die Lernplattform in zwei Räume zu strukturieren. Der erste Raum soll hierbei der Aneignung der Kompetenzen aus den Handlungsfeldern A und E dienen, der zweite Raum der Aneignung der Kompetenzen aus den Handlungsfeldern B, C und D. Entsprechend sollen auch die Fachkräfte ihren Zuständigkeitsbereichen entsprechend

zugeordnet werden. Eine interviewte Person stellt sich sogar vier Bereiche auf der Lernplattform vor:

- für die Teilnehmenden
- für den Bereich Beratung (Fachkräfte Beratung)
- für die Kursverwaltung (Fachkräfte Bewerbung)
- für die Koordinationsstelle der AMM

Des Weiteren weisen die Aussagen aus den Interviews zur Subkategorie ‚Fähigkeitsstufen und Sprache‘ einen Zusammenhang mit der Strukturierung der Lernplattform auf. So wird mehrfach erwähnt, dass die Lernplattform aufgrund der unterschiedlichen sprachlichen Fähigkeiten der Teilnehmenden auf verschiedenen Niveaus erstellt werden sollte. Die Sprache auf der Lernplattform soll dabei an die Sprache der Teilnehmenden angepasst werden. Da diese eine heterogene Gruppe bilden, sollte sich dieser Umstand auch auf der Lernplattform widerspiegeln und in die Gestaltung einfließen. Ein externer Experte betont, dass visuelle Aspekte auf der Lernplattform bei sprachlichen Hindernissen hilfreich seien. Die Aussagen, welche sich unter der Subkategorie ‚visuelle Gestaltung‘ zusammenfassen lassen, zeigen zwei bedeutsame Aspekte auf: einerseits der visuelle Auftritt der Lernplattform, der ansprechend sein sollte, andererseits visuelle Elemente, die die Bedienbarkeit vereinfachen sollen. Als Beispiele werden Bilder, Symbole und Icons angeführt. Die Fachkräfte wünschen sich vielseitige Funktionen und Möglichkeiten zur Gestaltung der Lernplattform. Dabei soll die Gestaltung mit unterschiedlichen Medien erfolgen und entsprechend abwechslungsreich sein. Auf der Lernplattform soll nicht nur gelesen werden können – vielmehr soll sie interaktiv sein. So soll z. B. mit Videos der auditive Kanal angesprochen werden. Auch sollen Repetitionen oder Erfolgskontrollen mittels Quiz Abwechslung bieten.

Weiter zeigte sich, dass die Subkategorien ‚Datenschutz‘, ‚Zugriff‘ und ‚Interaktivität‘ jene Themenbereiche der Gestaltung darstellen, bei welchen die interviewten Personen in der Umsetzung Unsicherheiten zeigen. Die Unsicherheiten im Hinblick auf die Thematiken des Zugriffs auf die Lernplattform und der Interaktivität auf selbiger, werden in Zusammenhang mit der Besorgnis über Datensicherheit geäußert.

Ein Bedürfnis besteht in Bezug auf die Bearbeitbarkeit der Plattform. So sollte diese selbstständig bearbeitet werden können. Eine interviewte Person erwähnt zudem eine reibungslose Vernetzung mit der Software zur Fallführung.

In Bezug auf die Lancierung der Lernplattform werden mehrfach eine sorgfältige Einführung und angemessene Kommunikation für die Teilnehmenden wie auch für die internen Fachkräfte betont. Bereits im Vorfeld sollte klar definiert werden, wofür die Plattform genutzt wird, worin ihre

Ziele bestehen und wer die Zielgruppe darstellt. Auch externen Fachpersonen betonen, dass das Ziel der Plattform klar und nachvollziehbar sein müsse. Desweiteren sollen genügend zeitliche Ressourcen für die internen Fachkräfte und eine entsprechende interne Organisation zum Üben und Experimentieren auf der Lernplattform sichergestellt werden.

Die Teilnehmenden werden in den Interviews mehrere Male als Zielgruppe erwähnt. Die internen Fachkräfte erkennen, dass die Bedürfnisse selbiger zentral sind und in den Entwicklungsprozess der Lernplattform einfließen sollten. Hierzu betont die externe Fachperson, dass es relevant sei, ob die Zielgruppe lerngewohnt oder -ungewohnt ist. Daran sollte die Länge der Aufträge oder Quiz angepasst werden. Auch die externe Fachperson bestätigt, dass nach dem ersten Release ein Test dessen, wie das neue Produkt bei den Teilnehmenden ankommt, lohnend sei.

Zur Frage, wie die Lernplattform in die bestehende Kurslandschaft integriert werden solle, wurden zwei Vorschläge formuliert: Einerseits wird die Lernplattform als potenzielles neues Arbeitsinstrument, internes Unterrichts-Tool und fester Bestandteil der Bewerbungskurse gesehen; andererseits wird vorgeschlagen, die Lernplattform im Blended-Learning-Konzept, welches eine Mischung aus Präsenzveranstaltungen und digitalem Lernen darstellt, (vgl. Kapitel 5.2) anzuwenden.

4.2.3 Zentrale Inhalte

Als zentrale Inhalte sehen die internen Fachkräfte die bisherigen Kursunterlagen der Bewerbungskurse zu den verschiedenen Handlungsfeldern. Eine entsprechende Übersicht bietet die *Abbildung 8*.



Abbildung 8. Übersicht über die wichtigsten Inhalte auf der Lernplattform. Eigene Darstellung.

4.2.4 Kernaussagen externer Fachkräfte

Die Vorteile der genutzten Plattform (easyLearn) liegen in der Benutzerfreundlichkeit, den verschiedenen visuellen Darstellungsmöglichkeiten der Bereichen auf der Lernplattform und Lerninhalte sowie darin, dass Aufgaben inklusive einer angemessenen Signalisierung der terminierten Bearbeitungsfrist dargestellt werden. Dies erweist sich auch für die Fachkräfte, welche die Aufgaben erteilen, als vorteilhaft. Die externe Fachperson führt jedoch diverse Nachteile an. So sei es zeitaufwendig, Lerninhalte (Material) aufzubereiten, insbesondere dann, wenn nicht direkt mit easyLearn zusammengearbeitet bzw. das Erstellen der Inhalte nicht in Auftrag gegeben werde, da dies für eine Non-Profit-Firma zu hohe Kosten bedeute. Um diese Problematik zu lösen, wurde in einer Matrixorganisation gearbeitet, um das Lernmaterial und die Lerninhalte für easyLearn zu erstellen. Die für die Bedienung des Tools erforderlichen

Kenntnisse zu erlangen, erforderte eine Schulung der Mitarbeitenden im Verlauf von drei Arbeitstagen. Auch wird die Plattform hinsichtlich ihres Aufbaus und der Aufbereitung der Lerninhalte als nicht-intuitiv wahrgenommen. Der externe Experte vergleicht die nicht-intuitive Führung auf der Lernplattform als Gegenteilig zu der Benutzung eines Smartphones. Des Weiteren wurde intern eine Person definiert, welche die gesamte Obhut über die Lernplattform und die Lerninhalte hat. Das Erstellen der Inhalte ist zeitaufwendig – so hat die Erstellung und Aufbereitung der Lerninhalte des Handlungsfeld E acht Monate gedauert. Eine weitere Schwierigkeit besteht in der Anpassung der Materialien für die Lernsequenzen. So müssen diese dementsprechend auch auf der Lernplattform aktualisiert werden. Dieser Prozess wird ebenfalls als zeitaufwendig angegeben. Die externe Fachkraft ist daher der Auffassung, dass fortlaufend an der Lernplattform gearbeitet werde und das für einen kaum erkennbaren Mehrwert. Die Pflege und der Unterhalt generieren somit einen signifikanten Aufwand. Rückblickend empfindet die externe Fachperson diesen Aufwand als zu gross für eine Matrixorganisation und empfiehlt daher eine Projektorganisation sowie die Ernennung von einer oder zwei Personen, welche sich ausschliesslich mit der Plattform auseinandersetzen. Ebenfalls als nachteilig betrachtet wird, dass easyLearn dafür konzipiert ist, Wissen zu vermitteln, aber nicht dafür, zu testen. Das Einbauen von Tests oder Quiz ist nicht möglich. Das Tool zeigt beispielsweise an, wie oft eine Antwort falsch war – es erfolgt jedoch keine Auswertung und auch eine Rückmeldung bleibt aus. Grundsätzlich gilt es, im Voraus zu entscheiden, wofür die Plattform genutzt und wie sie in das bestehende Konzept der AMM eingebunden werden soll. Empfehlenswert ist nach Ansicht der externen Fachperson ein lektionsbegleitender und nicht ersetzender Einsatz der Lernplattform.

Weiter berichtet die externe Fachkraft, dass die Teilnehmenden der AMM für Optimierungsarbeiten hinzugezogen wurden. Da die Struktur der Plattform vorgegeben ist und daher verstanden werden muss, wurden Teilnehmende mit fortgeschrittenen Computerkenntnissen, jedoch mit Deutschkenntnissen auf Niveau A1 und A2 zum Testen der Plattform ausgewählt. Die Bewertungen und Rückmeldungen bezogen sich primär auf die Inhalte der Plattform und sollten beleuchten, ob die Inhalte verständlich vermittelt werden und Fragestellungen sowie Aufgaben klar verständlich sind. In den Bereichen, die auch Änderungen erlauben, wurden Rückmeldungen zur Struktur und den jeweiligen Funktionen erfasst, beispielsweise, ob Funktionen mit Drag-and-drop verständlich sind oder hier andere Einstellungen vorgenommen werden sollten. Bei der Bearbeitung der Lerninhalte auf der Plattform durch die Testpersonen war je eine Fachkraft anwesend. Die Fachkräfte konnten somit beobachten, fortlaufend Rückmeldungen entgegennehmen und sich Notizen machen. Aus den gesammelten Informationen wurden Zusammenfassungen erstellt, die schliesslich ausgewertet wurden. Daraufhin erfolgten Anpassungen auf Basis der Rückmeldungen.

In der arbeitsmarktlichen Massnahme der zweiten interviewten externen Fachperson wird mit mehreren verschiedenen Lernplattformen gearbeitet. Bei diversen Plattformen ergibt sich die Herausforderung, dass diese zwar auf ansprechenden Ideen basieren, jedoch auch der jeweilige Unterhalt gewährleistet sein muss. So müssen Lernplattformen fortwährend instandgehalten werden, um reibungslos zu funktionieren. Sind Plattformen nicht stets up to date, haben Nutzende wenig Freude und Interesse daran. Das Erscheinungsbild einer Plattform erscheint der externen Fachperson nicht zentral. Sie gibt an, dass eine Plattform nicht aussehen müsse, wie von Apple oder Microsoft entwickelt und sieht in der Aktualität und Pflege der Daten die klare Priorität. Als ebenso vernachlässigbar empfindet die externe Fachperson den Einsatz von Chatbots oder Avataren, zumal diese kostspielig seien. In ihrer Arbeitstätigkeit mit den Jugendlichen könne sie zudem kein Bedürfnis nach selbigen feststellen.

Eine höhere Priorität spricht die externe Fachperson der Sprache zu. So gibt sie an, dass eine einheitliche Sprache auf der Plattform fundamental sei. Insbesondere sei es für Personen ohne elaborierten Wortschatz oder mit einer vom Deutschen abweichenden Muttersprache entscheidend, dass es auf der Lernplattform keine unterschiedlichen Benennungen für die gleichen Elemente gibt. Hier verweist die externe Fachkraft darauf, dass eine einheitliche Sprache und Bezeichnungen einen Vorteil kleiner Anbieter darstelle – der Umstand der uneinheitlichen Sprache sei vorwiegend bei grossen Anbietern wie Microsoft o. ä. beobachtet worden. Auch die Übersetzungen vom Englischen ins Deutsche seien z. T. nicht zufriedenstellend, unvollständig oder nie überarbeitet worden. In Bezug auf die Jugendlichen stellt sie zudem fest, dass diese keinen Anreiz darin sehen, auf der Plattform symbolische Punkte und Pokale zu sammeln. Nach der Erlangung erster Medaillen würden sie das Interesse verlieren, und die Ausstattung mit Medaillen, Punkten oder vergleichbaren Belohnungen erscheine auf den verschiedenen Lernplattformen nahezu inflationär.

Sie betont, dass die Auswahl und Gestaltung einer Lernplattform eine finanzielle Frage seien. Herausfordernd sei die Anschaffung, welche eine intensive Arbeit darstelle. Eine angemessene Vorbereitung sei notwendig, um das Passende zu finden. Als Gefahr sieht sie, dass teilweise zu viel gewollt wird, von allem ein wenig und nichts richtig. Eine gute Vorbereitung der Fachkräfte auf die Nutzung im Unterricht ist entscheidend. Die externe Fachperson betont, dass es auch die Toolnutzung und die Ausgabegeräte in der Arbeitswelt zu berücksichtigen gelte. Heutzutage werde auch in handwerklichen Bereichen oder in der Reinigung mit Tablets gearbeitet. Der Fokus bei der Digitalisierung solle daher auch auf verschiedenen Berufsgruppen und die zugehörigen Anforderungen liegen.

4.2.5 Gesundheitliche Herausforderungen

Im Verlauf der Interviews thematisieren die internen Fachkräfte komplexe Hintergründe bei den Teilnehmenden. Personen, welche an einer AMM wie sie die AMM BEST darstellt, teilnehmen, sind bereits seit längerer Zeit nicht mehr in den 1. Arbeitsmarkt integriert. Dies birgt hochgradig komplexe Mehrfachherausforderungen. Teilweise handelt es sich hierbei um Personen, welche ein Burn-out erlebt haben oder anderweitig psychisch beeinträchtigt sind. Es wird beobachtet, dass der Unterstützungsbedarf für die Einzelpersonen bei sinkender Arbeitslosenquote steigt. Dies betrifft jedoch nicht nur psychische, sondern auch physische Problematiken, wobei oftmals eine Kombination beider besteht. Häufig liegen zudem keine offiziellen Diagnosen vor.

5 Diskussion

Im folgenden Hauptkapitel werden die relevantesten Erkenntnisse zusammengefasst sowie die der Arbeit zugrunde liegenden Fragestellungen beantwortet. Die Ergebnisse werden diskutiert, Limitationen adressiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet.

5.1 Zusammenfassung und Beantwortung der Fragestellungen

Welche Massnahmen bei der Konzeption und Implementierung sind dafür entscheidend, dass die Lernplattform in der AMM akzeptiert und genutzt wird?

Zusammenfassend spielen für die Akzeptanz, welche mit der Nutzungsintention verbunden ist, die wahrgenommene Bedienbarkeit und der wahrgenommene Nutzen in Bezug auf die dargebotenen Inhalte auf der Lernplattform eine zentrale Rolle dafür, ob und wie gerne die Lernplattform von den Teilnehmenden genutzt wird. Die Massnahmen in Bezug auf die Gestaltung sollten den Fokus demnach auf die Benutzerfreundlichkeit legen und berücksichtigen, dass die Plattform auch Vergnügen bereiten sollte. Die Experten und Expertinnen verweisen auf zahlreiche Möglichkeiten für eine abwechslungsreiche und visuell ansprechende Realisierung. Bezüglich des wahrgenommenen Nutzens sind Inhalte entscheidend, bei denen die Teilnehmenden der AMM BEST eine Relevanz, das Potenzial der Aneignung von neuen Fähigkeiten und deren praktischen Wert erkennen können. Insgesamt soll die Lernplattform einen hohen Unterhaltungs- sowie Informationswert aufweisen.

Welche Determinanten (Faktoren) aus den Erkenntnissen der modernen Zielpsychologie können wertvolle Hinweise zur Konzeption der Lernplattform liefern?

Den Ergebnissen der qualitativen Datenerhebung sind zahlreiche Hinweise, welche die Erkenntnisse aus der Zielpsychologie stützen, zu entnehmen und den Determinanten des Zielsetzens und Zielstrebens zuzuordnen. Diese Hinweise lassen sich bei der Konzeption und Implementierung der Lernplattform mühelos berücksichtigen. Die Hinweise beziehen sich auf die fünf Determinanten: Machbarkeit und Wünschbarkeit, konkretes vs. abstraktes Denken, Ideal-Selbst vs. des Soll-Selbst, der impliziten Theorien der Fähigkeit und auf die Zielhierarchen. Weiter geben die Ergebnisse aus der qualitativen Datenerhebung Hinweise zur Förderung der Selbstwirksamkeit und Optimismus, welche sich auf die Determinante Machbarkeit auswirken.

Die Determinante der Machbarkeit und Wünschbarkeit im Hinblick auf das Setzen von Zielen kann in Form von Erfolgsgeschichten auf der Lernplattform positiv beeinflusst werden, während die Determinante des konkreten Denkens mit Hilfsmitteln zur Zielformulierung wie einem Aktionsplan oder Checklisten unterstützt werden kann. Die Determinante ‚Ideal-Selbst vs. Soll-Selbst‘ kann durch eine adäquate Zielformulierung mit einem Fokus auf Fortschritte begünstigt werden. Die Determinante der impliziten Theorien der Fähigkeit können mit der Formulierung von Lernzielen auf der Lernplattform positiv beeinflusst werden. So wird die Aneignung von neuen Fähigkeiten gefördert. Die neu aneigneten Fähigkeiten können mit Tests und Quiz sichtbar und bewusst gemacht werden. Des Weiteren können auf einem Ressourcen-Board die erlangten Fähigkeiten visuell dargestellt und gesammelt werden. Zudem ist es möglich, durch Beispiele für Do- und Be-Ziele auf der Lernplattform ein Verständnis für Zielhierarchien sicherzustellen. Da auch Selbstwirksamkeitserwartungen beim Setzen von Zielen eine signifikante Rolle spielen, kann das Handlungsfeld B in die Lernplattform integriert werden. Der Optimismus kann mit einer offenen und positiven Haltung der Fachkräfte gefördert werden. Auch können Tages- oder Wochenmottos auf der Lernplattform abgebildet werden.

5.2 Interpretation der Ergebnisse, Handlungsempfehlungen und Limitationen

Anhand der Ergebnisse ist festzustellen, dass die internen Fachkräfte ein fundiertes Wissen aufweisen, eine Vielzahl kreativer Ideen einbringen, aktiv mitdenken und engagiert an Interviews teilnehmen. Es zeigt sich, dass die internen Fachkräfte über das notwendige Wissen und eine angemessene Einstellung verfügen, um das Projekt Lernplattform erfolgreich zu implementieren. Die Interviews leisten insofern bereits einen wertvollen Beitrag, indem sie die internen Fachkräfte in einen vertieften Denkprozess versetzen, was sich für deren weitere Arbeit an der Lernplattform als hilfreich erweist. Die Erkenntnisse aus den Interviews mit externen Fachkräften anderer arbeitsmarktlischer Massnahmen, mit relevanten Kernaussagen zu ihren Erfahrungen mit Lernplattformen, sind als wertvolle Ergänzung zu betrachten.

Im Zusammenhang mit der Akzeptanz haben die interviewten Personen deutlich aufgezeigt, dass das TAM noch heute ein effektives Orientierungsinstrument darstellt, um bei der Konzeption einer neuen Technologie relevante, aber teilweise nicht auf den ersten Blick erkennbare Einflussfaktoren berücksichtigen zu können. Daher empfiehlt es sich, den Fokus in Bezug auf die Inhalte auf den wahrgenommenen Nutzen und seine Einflussfaktoren zu lenken. Die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit ist indessen bei der Gestaltung/Konzeption der Lernplattform zu berücksichtigen. Zu den Einflussfaktoren für den wahrgenommenen Nutzen sowie die wahrgenommene Bedienbarkeit werden in den Interviews entscheidende Hinweise gegeben (vgl. Kapitel 4.1.1). Die Ergebnisse zur Akzeptanz stehen zudem mit Reaktanz im

Zusammenhang. So betonen sowohl die interviewten Expertinnen und Experten als auch Forschende die Relevanz eines hohen Unterhaltungs- sowie Informationswertes der Lernplattform (Losch & Schulz, 2010). Hierauf sollte folglich bei der Konzeption der Inhalte der Lernplattform geachtet werden.

In den Interviews wird thematisiert, dass die Teilnehmenden etwas aus der Nutzung der Lernplattform *mitnehmen* können. Ein Zertifikat wird wie ein Ziel angesehen, oder eine Motivation dafür, den gesamten Prozess auf der Lernplattform zu absolvieren. Weiter wird von Belohnungen gesprochen, welche eingebaut werden könnten. Hier stellt sich die Frage, ob diese Belohnung reaktanzfördernd sein könnten (Dickenberger et al., 2002; Schaffner, 2022). Hier empfiehlt es sich, das Augenmerk nicht auf Belohnungen zu setzen, sondern, wie bereits diskutiert, den wahrnehmbaren Nutzen sichtbar zu machen. So kann ein Zertifikat durchaus eine sinnvolle Belohnung sein, da ein Nutzen in Verbindung zum Bewerbungsprozess hergestellt werden kann.

Einen weiteren relevanten Punkt deutete der externe Experte an: die Erweiterbarkeit einer Lernplattform. So betonte der Experte mehrfach, dass eine Erweiterbarkeit in Form von Tests und Quiz bei der angeschafften Lernplattform nicht möglich sei. Demnach sollte sorgfältig ausgewählt und einige Zeit in die Prüfung verschiedener Varianten investiert werden. Hier lohnt sich eine Nutzwertanalyse, um sicherzustellen, dass die Muss-Kriterien aus dem Leistungsauftrag erfüllt werden, und die Kann-Kriterien zu gewichten (Gächter, 2019). Entscheidend ist dabei, dass ein Produkt eingekauft wird, welches beliebig erweiterbar ist, um spätere Erneuerungen wie KI, Avatare oder einen Chatbot nicht zu verunmöglichen. Auf diese Weise kann Enttäuschung bei den internen Fachkräften verhindert werden, da somit die Option besteht, ansprechende Ideen auch umsetzen zu können. Dies ist wünschenswert – schliesslich wird die Lernplattform ein relevantes Arbeitsinstrument und sollte den Fachkräften Freude bereiten. Ihre Bedürfnisse sind daher miteinzubeziehen. So wird im Verlauf der Auseinandersetzung mit dem Thema deutlich, dass es entscheidend ist, auch die Akzeptanz der Fachkräfte in den Blick zu nehmen und zu hinterfragen, was diese brauchen, um gern mit der Plattform zu arbeiten: zeitliche Ressourcen, eine angemessene Einführung, Teilhabe bei der Erarbeitung der Lernplattform und genügend Sicherheit im Umgang mit dem Produkt, damit sie dieses unterstützen können. Um eine zufriedenstellende Produktwahl zu treffen, ist es nicht erforderlich, ein IT-Spezialist oder eine IT-Spezialistin zu werden – vielmehr ist es erforderlich, die Bedürfnisse der Fachkräfte formulieren zu können und in der Lage zu sein, Wünsche in Bezug auf die Lernplattform frei zu äussern. Die Fachspezialisten und Fachspezialistinnen werden diese aufnehmen und rückmelden, in welcher Form die Bedürfnisse und Wünsche

umsetzbar sind. Die Entwicklung der Lernplattform sollte nicht durch einschränkende Gedanken beeinflusst werden.

Ebenfalls zu thematisieren ist die Frage nach der Freiwilligkeit. Hier zeigen sich die grössten Unterschiede in den Auffassungen der internen und externen Fachkräfte. Grundsätzlich ist die Freiwilligkeit bedeutsam für die Nutzungsabsicht und sollte daher im Konzept berücksichtigt werden (Venkatesh & Davis, 2000). Die Handlungsempfehlung zum Aspekt der Freiwilligkeit ist eine möglichst starke Individualisierung in Bezug die Nutzung der Lernplattform zu ermöglichen. So können ein positiver Einfluss auf die Nutzungseinstellung und Nutzungsabsicht hergestellt sowie Reaktanz vermindert werden.

Gemäss der Vorgabe von IN-Qualis (Qualitätsnorm der Arbeitsintegration) sollen die Ziele nach der SMART-Methode formuliert werden. Die Autorin sieht darin kein Hindernis, die Erkenntnisse aus der modernen Zielpsychologie in die Gestaltung der Lernplattform einfließen zu lassen. So führten die interviewten Personen mehrere Ideen an, welche der Zielpsychologie entsprechen. Es erscheint wünschenswert, diese Ideen aufzunehmen und umzusetzen.

Erfolgsgeschichten anderer Teilnehmenden der AMM unterstützen die Variable der Machbarkeit und Wünschbarkeit (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Des Weiteren hätte der Einsatz von Referenzpersonen auf der Lernplattform einen reaktanzmindernden Effekt (Dickenberger et al., 2002; Schaffner, 2022). Folglich würde diese Massnahme gleich mehrere Erkenntnisse aus der Psychologie berücksichtigen. Unter Berücksichtigung der Zusammensetzung der Teilnehmenden (vgl. Kapitel 4.2.1) und der in den Interviews formulierten Hinweise darauf, dass die Schwierigkeiten der Teilnehmenden mit IKT bei der älteren Generation vorherrschen, erscheint die Erfolgsgeschichte einer älteren Person als eine ideale Referenz. Zudem könnten auch ehemalige Teilnehmende kontaktiert werden, um einen Beitrag auf der Lernplattform zu gestalten. Beispielsweise könnten Videos der Erfolgsgeschichten gedreht und hochgeladen werden. Ein Link zu einem Tool zur Gestaltung von Videos ist in Anhang H zu finden.

Im Zusammenhang mit Erfolgsgeschichten steht auch die Idee einer Fachkraft zur Generierung von Content: So sollen auch die aktuellen Teilnehmenden die Möglichkeit haben, etwas von sich präsentieren zu können. Auf freiwilliger Basis bspw. eine Erfolgsgeschichte aus dem eigenen Leben vorbringen zu können, unterstützt einerseits die Machbarkeit aus der Zielpsychologie (Oettingen & Gollwitzer, 2002), greift aber auch das Konstrukt der Reaktanz (Brehm, 1966) auf. Die Möglichkeit zur Hervorhebung der eigenen Person als Individuum weist einen reaktanzmindernden Effekt auf (Dickenberger et al., 2002) und wird daher zur Akzeptanz der Lernplattform oder auch dem gesamten AMM-Setting beitragen.

Mit Hilfestellungen können das konkrete Denken und damit konkrete Zielformulierungen unterstützt werden. Zur Verfügung zu stellen sind ein Aktionsplan, Checklisten, die SMART-Formulierung von Zielen und weitere Instrumente, welche das Setzen von Zielen unterstützen. Eine Auswahl an Verfahren ist sinnvoll, da die Teilnehmenden eine heterogene Gruppe mit verschiedenen Ansprüchen bilden. Zielhierarchien nach Oettingen und Gollwitzer (2002) werden angesprochen und von den Fachkräften erkannt. Abbildungen auf der Lernplattform könnten den Teilnehmenden dabei helfen, die Unterschiede zwischen dem übergeordneten Ziel und den Zwischenzielen zu erkennen, und sie bei der eignen Zielformulierung unterstützen. Eine Darstellungsidee findet sich auf Seite 13.

Ein weiterer interessanter Aspekt im Zusammenhang mit Zielhierarchien und den Schwierigkeiten, Ziele zu formulieren, wurde von einer internen Expertin angesprochen: der Plan B. Gemeint sind hier Formulierungen von Wenn-dann-Regeln. Diese könnten auch dann angewendet werden, wenn die Machbarkeit gemäss Zielpsychologie aufgrund von Mehrfachbelastungen, Alter etc. nicht erkennbar ist. Nach Oettingen und Gollwitzer (2002) stellt dies eine Möglichkeit zur Bewältigung von Problemen bei der Zielrealisierung dar. Diese Wenn-dann-Regeln können auch den Rückfall in alte Verhaltensmuster verhindern. Oettingen und Gollwitzer (2002) nennen diesen Prozess ‚die planende Bewusstseinslage‘: Es handelt sich dabei um eine besondere Art der Planung. Zentral ist dabei die Koppelung der Planung mit Wenn-dann-Regeln. Beispielsweise wie folgt: ‚Wenn ich keine passende Stelle auf den Online-Stellenportalen finde, dann suche ich Unternehmen, an die ich eine Spontanbewerbung versenden kann.‘

Grundsätzlich scheint es für die Teilnehmenden eine Herausforderung zu sein, sich Ziele zu setzen. Der Ansatz einer internen Fachkraft, zusätzlich zu den Checklisten, zum Aktionsplan etc. Pakete mit Inhalten und somit (Tages-)Zielen anzubieten, könnte bei einer Ausrichtung auf die Individualisierung insbesondere für überforderte Teilnehmende eine Erleichterung darstellen. Die Forschung zeigt auf, dass beim Setzen von Zielen stets auch der Einfluss anderer Personen eine Rolle spielt. Die Gestaltung der Zielstiftungsversuche ist dabei zentral (Locke & Latham, 1990). Sind die Freiwilligkeit (Venkatesh & Davis, 2000) und eine Auswahlmöglichkeit, die eine Individualisierung ermöglicht (Dickenberger et al., 2002), gegeben, wird wenig Widerstand verspürt werden, was unterstützend dabei sein kann, in eine Handlung zu treten und das Angebot auf der Lernplattform zu nutzen.

Die Formulierung von Lernzielen anstelle von Leistungszielen entspricht den Erkenntnissen aus der Zielpsychologie und begünstigt die Zielrealisierung (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Wie

bereits vorgesehen, sollen Lernziele auf der Lernplattform unbedingt abgebildet werden. Dabei sollten die Formulierungen sorgfältig gewählt werden.

Mit ihren Aussagen zur positiven Stimmung spricht eine interne Expertin den Optimismus an, welcher das Setzen von Zielen unterstützt. Es fällt schwer, ohne Optimismus Ziele zu formulieren (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Die Fachkräfte der AMM BEST können die Teilnehmenden zudem nicht zur Zielformulierung zwingen – eine optimistische Haltung kann jedoch gefördert werden. Vorgeschlagen wird, eine eigene optimistische Haltung zu verbreiten, diesbezüglich ein Vorbild darzustellen und den Inhalt der Lernplattform mit positiven Formulierungen zu versehen. Das gemeinsame Kreieren eines Mottos und die Publikation desselben könnte den Zusammenhalt der Gruppe stärken. Gleichzeitig könnte es sich hierbei um eine einfache Übung dafür handeln, Content zu generieren. Es erscheint durchaus wahrscheinlich, auf diese Weise einen positiven Effekt auf die Haltung erzielen zu können.

Die Selbstwirksamkeitserwartungen spielen beim Setzen von Zielen eine entscheidende Rolle (Oettingen & Gollwitzer, 2002). Daher ist es sinnvoll, Elemente (Übungen) auf der Lernplattform so zu gestalten, dass die Selbstwirksamkeit gestärkt werden kann. Wie empfohlen, sollte ein Bestandteil der Lernplattform die Ausformulierung von Zwischenzielen ermöglichen, da dies gemäss Jerusalem (2016) vermehrt die Möglichkeit für persönliche Erfolgserlebnisse bietet. Diese stärken die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden (Bandura, 1997). Wissenschaftliche Erkenntnisse belegen zudem weitere positive Effekte auf das prosoziale Verhalten, die Widerstandsfähigkeit und den Umgang mit Stress sowie eine kreative und innovative Suche nach Problemlösungen (Jerusalem, 2016), welche zweifelsfrei für die Teilnehmenden von Nutzen sind. Dies beweist erneut die Bedeutung der Stärkung der Selbstwirksamkeit. Eine Möglichkeit dafür, Erfolgserlebnisse zu bieten, besteht in der Ausformulierung oder dem Angebot von Zwischenzielen. Eine Ausformulierung könnte durch die Teilnehmenden mittels der verschiedenen Angebote für die Zielformulierungen (Checklisten, Aktionsplan u. ä.) sichergestellt werden. Auch wäre es denkbar, die Lernplattform in Modulen mit zu erreichenden Zwischenzielen aufzubauen. Dies entspricht auch dem Vorschlag einer internen Fachkraft, auf der Lernplattform ‚Pakete‘ anzubieten. Ebenfalls könnte es von Vorteil sein, die Inhalte der Bewerbungskurse zum Handlungsfeld B – entgegen den bisherigen Überlegungen – auf der Lernplattform aufzubereiten. Des Weiteren kann die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden durch ermutigendes Feedback gestärkt werden. Auch dieses Element kann in die Lernplattform integriert werden. Künftig könnte ein Avatar o. ä. für positives Feedback sorgen. Jerusalem (2016) beschreibt als Idealfall ein kooperatives und tutorielles Lernsetting mit ermutigender Feedbackkultur.

Eine interne Expertin würde zur Stärkung der Selbstwirksamkeit anstelle einer individuellen Auseinandersetzung auf der Lernplattform ein Kursangebot im Face-to-face-Setting bevorzugen. Hier könnte das Blended-Learning-Konzept Abhilfe schaffen: In einer ersten Phase wird sich die Theorie im Online-Setting über die Plattform angeeignet; anschliessend geht es in den persönlichen Austausch, bei dem Übungen etc. absolviert werden, um die Thematik zu vertiefen. Eine weitere Idee aus den Interviews besteht in einer visuellen Darstellung eines Ressourcen-Boards mit den Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen der Teilnehmenden. Dies könnte die Selbstwirksamkeit selbiger fördern und ein ermutigendes Element auf der Lernplattform darstellen. Dieses Ressourcen-Board kann während der gesamten Laufzeit stets erweitert werden und dokumentiert die persönlichen Fortschritte der jeweiligen Teilnehmenden.

Die Thematik rund um Tests und Quiz wird in den Interviews kontrovers diskutiert. Im Zusammenhang mit der modernen Zielpsychologie lässt sich anhand dessen keine abschliessende Antwort darauf finden, ob die Integration von Tests und Quiz einen positiven Einfluss auf die Zielrealisierung hat. Insbesondere in Bezug auf die Einflussvariable ‚implizite Vorstellung von Fähigkeiten zur Zielsetzung‘ stellen sich die Fragen, ob auf einer Lernplattform Quiz oder Tests das Setzen von Leistungszielen statt der präferierten Lernziele begünstigen könnten (Oettingen & Gollwitzer, 2002), und ob insbesondere die Ergebnisse der Tests oder Quiz einen zu starken Fokus auf Fähigkeiten setzen, die noch nicht erreicht wurden oder nicht vorhanden sind. Dadurch könnte die Annahme, Fähigkeiten erlangen zu können, geschwächt werden. So stellt sich die Frage, ob es letztlich effektiver wäre, auf Quiz und Tests zu verzichten. Im schriftlichen Austausch mit einer Professorin für Wirtschaftspsychologie und Spezialistin für moderne Zielpsychologie zeigte sich, dass diese Überlegungen bereits in einer Pilotstudie untersucht wurden. Die Professorin und Forscherin bestätigte, dass durchaus die Gefahr besteht, dass mit Quiz und Tests Leistungsziele in den Vordergrund geraten können. Elementar ist, wie die Fragen gestellt werden und wie das Feedback vermittelt wird, d. h. Quiz und Tests können durchaus lernzielorientiert gestaltet werden (Schaffner, persönl. Mitteilung, 08.05.2023). Zum Einsatz von Quiz und Tests kann auch im Rückbezug auf das TAM argumentiert werden: Hingegen bieten die Vorschläge der Experten und Expertinnen in Zusammenhang mit dem Einflussfaktor der Wahrnehmbarkeit der Ergebnisse auf den wahrgenommenen Nutzen aus dem TAM (TAM 2) durchaus schlüssige Argumente dafür, Tests und Quiz in die Lernplattform zu integrieren (vgl. Kapitel 4.1.1.1). Eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Gestaltung von Quiz und Tests scheint ein relevanter Handlungsschritt zu sein.

Interessant erscheint, dass Humor zwar als potenzielles gestalterisches Element auf der Lernplattform, jedoch nicht im Zusammenhang mit Widerstand benannt wurde. Auf Grundlage der Reaktanz-Theorie empfiehlt es sich, Humor in die Plattform zu integrieren und dessen reaktanzmindernden Effekt zu nutzen (Brehm ,1966; Dickenberger et al., 2002; Schaffner, 2022).

Eine relevante Erkenntnis aus dem Bereich der Gestaltung besteht darin, dass es aufgrund der grossen Heterogenität der Teilnehmenden lohnenswert ist, die Plattform auf zwei Fähigkeitsstufen in Bezug auf die Sprache aufzubauen. Ebenso lohnt sich die Prüfung einer Aufteilung der Lernplattform in verschiedenen Bereiche. In diesem Zusammenhang aufschlussreich ist die Beobachtung der externen Expertin: Mit den jungen Erwachsenen, welche künftig in den Arbeitsmarkt eintreten, ist künftig mit Teilnehmenden zu rechnen, denen die Nutzung von Technologien keine Schwierigkeiten bereitet. Was laut der externen Expertin auch zukünftig relevant bleiben wird, sind die sprachlichen Herausforderungen. Mit der Generation der Babyboomer, welche allmählich den Arbeitsmarkt verlässt, werden vermutlich auch die Zahlen der Teilnehmenden, die diesbezüglich teilweise Berührungsängste haben, sinken.

Eine Vorgabe aus dem Leistungsauftrag ist eine Chat-Funktion. Die Handlungsempfehlung, die auf die Entlastung der Fachkräfte der AMM BEST abzielt, besteht darin, keinen Chat bereitzustellen, sondern ein Frageforum einzurichten. Ein Chat signalisiert eine synchrone Kommunikation mit der Fachkraft. So wird impliziert, dass bei einer Frage eine umgehende Rückmeldung erfolgt. Bei einem Frageforum kann diese aus zeitlichen und finanziellen Gründen kaum realisierbare Erwartung umgangen und asynchron kommuniziert werden. Dabei wäre es jedoch sinnvoll, wenn andere Teilnehmende allgemeine Fragen einsehen könnten, bei persönlichen Fragen jedoch eine Einstellung zur Privatisierung vorgenommen werden könnte.

Bezüglich der Integration der Lernplattform in den bestehenden Unterricht schlägt die Autorin das Blended-Learning-Konzept vor (Anhang N). Es entspricht den neuen Lernkonzepten in der Erwachsenenbildung und vereint die Vorteile des Präsenzunterrichts und des digitalen Lernens (Erpenbeck, Sauter & Sauter, 2015; Kleber, 2021; Möslin-Tröppner & Bernhard, 2021; Sgier, Haberzeth & Schüepp, 2018). Ausserdem werden, während die Teilnehmenden sich im Selbststudium mit der Lernplattform auseinandersetzen, zeitliche Ressourcen für die Fachkräfte frei. Diese Zeit könnte u. a. in eine stete Weiterentwicklung und Aktualisierung der Lernplattform investiert werden. Beim Blended-Learning-Konzept wäre es jedoch entscheidend, in den Präsenzunterricht eine Einheit zur Einführung in die Lernplattform zu integrieren.

Im Zuge der Bearbeitung der vorliegenden Bachelorthesis hat die Autorin Limitationen festgestellt und diese kritisch reflektiert. So besteht die Stichprobe der internen Fachkräfte

ausschliesslich aus weiblichen Expertinnen. Da ein Interview mit einem internen Experten nicht durchgeführt werden konnte, fehlt in der Stichprobe die Sicht eines männlichen Vertreters. Hier stellt sich die Frage, ob dies für die Forschungsergebnisse von Bedeutung ist. Auch konnten keine Forschenden für ein Interview gewonnen werden. Ein schriftlicher Austausch mit einer Forscherin hat sich ergeben.

Das TAM und seine Erweiterungen geben keine Auskunft über den Einfluss von Zugriffsmöglichkeiten auf die Lernplattform, beispielsweise via Smartphone. Aus den Interviews ging jedoch deutlich hervor, dass einige Teilnehmende selbiges gegenüber einem PC bevorzugen (vgl. Kapitel 4.2.1). Es zeigt sich auch, dass nahezu alle Teilnehmende ein Smartphone besitzen. Daher empfiehlt es sich stark, eine Plattform zu schaffen, welche auch über das Smartphone genutzt werden kann. So zeigte sich erst kürzlich bei der Autorin selbst, was passiert, wenn eine Plattform via Smartphone nicht funktionstüchtig ist: Richtige Antworten in ein Antwortfeld zu ziehen war nur über einen PC möglich, nicht jedoch über das Smartphone. Die Folge war, dass das Quiz abgebrochen wurde. So gehen auch die Forschenden Losch und Schulz (2010) bei ihrer Studie zur Akzeptanz und Reaktanz bei mobilen Diensten von einer Nutzung via Smartphone aus. Zu diesem Aspekt hätte sich eine detaillierte Betrachtung eines weiteren Modells sicherlich als aufschlussreich erwiesen.

Während der Datenerhebung wurde festgestellt, dass mit SMART-Zielen gearbeitet wird und diese verbindlich von der Qualitätsprüfung vorgegeben sind. Dies hätte bereits bei der Auftragsklärung ermittelt werden können. Grundsätzlich zeigt die vorliegende Arbeit, dass eine Individualisierung von grosser Bedeutung ist, was demzufolge nicht ausschliesst, auch die Erkenntnisse der Zielpsychologie beim Formulieren von Zielen zu berücksichtigen.

Grundsätzlich wurde in die vorliegende Arbeit eine Vielzahl von Theorien und Konzepten integriert, was dazu führte, dass eine detailliertere schriftliche Darlegung aufgrund der Rahmenbedingung nicht möglich war. Hier zeigte sich das grosse Interesse der Autorin an psychologischen Konstrukten und Modellen und deren Einbezug in die Praxis eher als hinderlich dabei, eine Verdichtung auf eine Thematik zu forcieren.

6 Ausblick

In den nächsten Prozessschritten wird die Partizipation der Teilnehmenden von Bedeutung sein. Bereits in den Interviews erkennen die Fachkräfte, dass ein Einbezug der Teilnehmenden zum Gelingen des Projektes ‚Lernplattform‘ elementar ist. Auch die Forschung zeigt, dass Partizipation ein Instrument zur Minderung von Reaktanz darstellt (Dickenberger et al., 2002; Schaffner, 2022) und die Nutzerpartizipation zum Erfolg der Lernplattform beitragen wird (Sarodnick & Brau, 2011). So sollen noch während der Entwicklung der Lernplattform Usability-Tests geplant und durchgeführt werden. Richter und Flückiger (2016) beschreiben im Fachbuch «Usability und UX kompakt» verschiedene Optionen. Beispielsweise wäre eine Zusammenarbeit mit Studierenden der angewandten Psychologie für die Durchführung von Usability-Tests denkbar ([Studierendenprojekt realisieren | FHNW](#)).

Die Führungspersonen vom Berner Stellennetz legen grossen Wert darauf, stets auf dem aktuellen Stand zu sein, beziehen sich im Rahmen ihrer Arbeitstätigkeit auf Erkenntnisse aus der Forschungswelt und haben den Anspruch, eine moderne, mit der Zeit gehende Anbieterin im Bereich der Arbeitsintegration zu sein. Deshalb wertet die Autorin die induktiv gesammelten Hinweise zum Gesundheitszustand der Teilnehmenden (vgl. Kapitel 4.2.5) als bedeutende Erkenntnis und leitet daraus ab, dass dieser Aspekt in der Arbeitsintegration künftig zunehmend zentral sein wird. Diese Erkenntnis lässt sich auch anhand des Forschungsberichts zu Herausforderungen und Zukunftsperspektiven in der Arbeitsintegration von Neuenschwander et al. (2022) bestätigen. Eine Gesundheitsförderung in der Arbeitsintegration zum Erhalt der Arbeitsmarktfähigkeit kann die AMM BEST über die Lernplattform initiieren. Aufgrund des eignen Anspruchs der Praxispartnerin legt die Autorin nahe, in einem weiteren Schritt auf der Lernplattform einen Gesundheitsbereich aufzubauen (Anhang O). So können stark herausgeforderte Teilnehmende unterstützt werden, beispielsweise durch Achtsamkeitsübungen wie die geführte Meditation *Body Scan* oder Sporteinheiten zur Stärkung des Körpers und Geistes (Jansen, Seidl & Richter, 2019). Auf der Lernplattform könnten schriftliche Informationen, Links und Videos oder Audios zu Trainings angeboten werden. Der Mensch soll zunehmend gesamtheitlich betrachtet werden, nicht nur im reinen Arbeitskontext. So wird sichergestellt, dass die Teilnehmenden einerseits optimal auf den Bewerbungsprozess vorbereitet sind und andererseits die Möglichkeit haben, neue Ressourcen zu gewinnen und ihre Gesundheit zu stärken, was sich positiv auf ihre Integration in den 1. Arbeitsmarkt auswirken wird.

Literaturverzeichnis

- Amberg, M., Hirschmeier, M. & Wehrmann, J. (2003). Ein Modell zur Akzeptanzanalyse für die Entwicklung situationsabhängiger mobiler Dienste im Compass Ansatz. In K. Pousttchi & K. Turowski (Hrsg.), *Mobile Commerce – Anwendungen und Perspektiven, Proceedings zum 3. Workshop Mobile Commerce* (S. 73–87). Bonn: Gesellschaft für Informatik e. V. <https://subs.emis.de/LNI/Proceedings/Proceedings25/article617.html>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Brehm J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press. <http://books.google.com/books?id=0uN9AAAAMAAJ>
- Davis, F. D. (1986). *Ein Technologieakzeptanzmodell für das empirische Testen neuer Endbenutzerinformationssysteme: Theorie und Ergebnisse*. Sloan School of Management. Massachusetts: Institute of Technology. <http://hdl.handle.net/1721.1/15192>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). Nutzerakzeptanz der Computertechnologie: Ein Vergleich zweier theoretischer Modelle. *Betriebswirtschaftslehre*, 35, 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Dickenberger, D., Gniech, G. & Grabitz, H.-J. (2002). Die Theorie der psychologischen Reaktanz. In D. Frey & M. Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie, Band I: Kognitive Theorien*. (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, S. 243–273). Bern: Verlag Hans Huber.
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. (5., vollst. überarb., akt. und erw. Aufl.). Berlin: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41089-5>
- Dweck, C. S. (1996). Implizite Theorien als Organisatoren von Zielen und Verhalten. In P. M. Gollwitzer & J. A. Bargh (Hrsg.), *Die Psychologie des Handelns: Verknüpfung von Kognition und Motivation mit Verhalten* (S. 69–90). New York: Guilford Press.
- Elliot, A. J. & Church, M. A. (1997). Ein hierarchisches Modell der Annäherungs- und Vermeidungsleistungsmotivation. *Zeitschrift für Persönlichkeits- und Sozialpsychologie*, 72(1), 218–232. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.72.1.218>
- Erpenbeck, J., Sauter, S. & Sauter, W. (2015). *E-Learning und Blended Learning. Selbstgesteuerte Lernprozesse zum Wissensaufbau und zur Qualifizierung*. Wiesbaden: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10175-6>

- Feldhoff, A., Zeiner-Fink, S., Heim Y. & Bullinger, A. C. (2019). So will ich lernen! Nutzeranforderungen an die Qualifizierung für Arbeit 4.0. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 56(4), 840–856. <https://doi.org/10.1365/s40702-019-00550-5>
- Flick, U. (2019). *Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung* (9. Auflage). Rowohlt Taschenbuch.
- Gächter, H.P. (2019). *Projektmanagement konkret* (4. Auflage). Bern: Hep Verlag AG.
- Graupmann V., Niesta Kayser, D. & Frey, D. (2016). Psychologische Reaktanz. In H.-W. Bierhoff & D. Frey (Hrsg.), *Soziale Motive und soziale Einstellungen. Enzyklopädie der Psychologie. Band 2* (S. 31–52). Göttingen: Hogrefe.
- Hecker, F. (1997). *Die Akzeptanz und Durchsetzung von Systemtechnologien: Marktbearbeitung und Diffusion am Beispiel der Verkehrstelematik*. Saarbrücken: Univ. des Saarlandes
- Jansen, P., Seidl, F. & Richter, S. (2019). *Achtsamkeit im Sport. Theorie und Praxis zu achtsamkeitsbasierten Verfahren in Freizeit, Training, Wettkampf und Rehabilitation*. Berlin: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-57854-4>
- Jerusalem, M. (2016). Selbstwirksamkeit. In H.-W. Bierhoff & D. Frey (Hrsg.), *Selbst und soziale Kognition* (S. 169–189). Göttingen: Hogrefe. <https://doi.org/10.1026/00563-000>
- Jockisch, M. (2010). Das Technologieakzeptanzmodell. In G. Bandow & H. Holzmüller (Hrsg.), *Das ist gar kein Modell! Unterschiedliche Modelle und Modellierungen in Betriebswirtschaftslehre und Ingenieurwissenschaften* (S. 233–254). Wiesbaden: Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8484-5> 11
- Kittl, C. (2009). *Kundenakzeptanz und Geschäftsrelevanz – Erfolgsfaktoren für Geschäftsmodelle in der digitalen Wirtschaft*. Wiesbaden: Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9425-7>
- Kleber, B. (2021). Digitalisierung der politischen Bildung? Herausforderungen und Chancen bei der Implementierung von e-Learning in der Politischen Jugend und Erwachsenenbildung. In L. Möller & D. Lange (Hrsg.), *Augmented Democracy in der Politischen Bildung. Citizenship. Studien zur Politischen Bildung*. (S. 71–83). Wiesbaden: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-31916-8> 5

- Kollmann, T. (1998). *Akzeptanz innovativer Nutzungsgüter und -systeme: Konsequenzen für die Einführung von Telekommunikations- und Multimediasystemen*. Wiesbaden: Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-663-09235-3>
- König, R. W. & He, J. (2006). Eine Meta-Analyse des Technologieakzeptanzmodells. *Information & Management*, 43(6), 740–755. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.003>
- Krone, J. & Pinkl, V. (2017). Technologie- & Medienakzeptanz. In J. Krone & T. Pellegrini (Hrsg.), *Handbuch Medienökonomie*. (S. 1–19). Wiesbaden: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-658-09632-8_7-2
- Kuckartz, U. (2018): *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, 4. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2019). *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-22095-2>
- Legris, P., Ingham, J. & Colletette, P. (2003). Warum nutzen Menschen Informationstechnologie? Eine kritische Überprüfung des Technologieakzeptanzmodells. *Information & Management*, 40(3), 191–204. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00143-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4)
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (1990). *Eine Theorie der Zielsetzung und Aufgabenerfüllung*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (2006). Neue Wege in der Zielsetzungstheorie. *Aktuelle Richtungen in der psychologischen Wissenschaft*, 15(5), 265–268. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00449.x>
- Losch, N., & Schulz, S. (2010). Akzeptanz und Reaktanz von mobilen Diensten: Eine empirische Studie am Beispiel von Deutschland und den USA. *Marketing: Zeitschrift für Forschung und Praxis*, 32(4), 235–258. <http://www.jstor.org/stable/41922177>
- Lübke, R. (2016). Optimismus. In D. Frey (Hrsg.), *Psychologie der Werte*. (S. 137–147). Berlin, Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-48014-4_12
- Ma, Q. & Liu, L. (2004). Das Technologieakzeptanzmodell: Eine Meta-Analyse empirischer Befunde. *Journal of Organizational and End User Computing* 16(1), 59–72. <http://doi.org/10.4018/joeuc.2004010104>

- Möslein-Tröppner, B. & Bernhard, W. (2021). *Digital Learning. Was es ist und wie es praktisch gestaltet werden kann*. Wiesbaden: Springer Gabler.
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-32938-9>
- Neuenschwander, P., Fritschi, T. & Sepahniya, S. (2022). *Herausforderungen und Zukunftsperspektiven in der Arbeitsintegration. Bericht zuhanden von Arbeitsintegration Schweiz*. Berner Fachhochschule: Soziale Arbeit. [https://www.arbeitsintegrationschweiz.ch/modules/page/images/wysiwyg/Schlussbericht AIS 16.01.22 def.pdf](https://www.arbeitsintegrationschweiz.ch/modules/page/images/wysiwyg/Schlussbericht_AIS_16.01.22_def.pdf)
- Norman, D.A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded edition). Cambridge: The MIT Press.
- Oettingen, G. & Gollwitzer, P.M. (2002). Theorien der modernen Zielpsychologie. In D. Frey & M. Irle (Hrsg.), *Theorien der Sozialpsychologie. Band 3 Motivations-, Selbst und Informationsverarbeitungstheorien*. (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Aufl.). (S. 51–73). Bern: Verlag Hans Huber.
- Richter, M. & Flückiger, M.D. (2016). *Usability und UX kompakt. Produkte für Menschen*. Berlin, Heidelberg: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-49828-6>
- Rohs, M. & Bolten, R. (2020). Einstellungen von Erwachsenenbildner*innen zur digitalen Transformation der Weiterbildung. In O. Dörner, C. Iller, I. Schüßler, H. von Felden & S. Lerch (Hrsg.), *Erwachsenenbildung und Lernen in Zeiten von Globalisierung, Transformation und Entgrenzung* (S. 77–88). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvrs8zvq.9>
- Sarodnick, F. & Brau, H. (2011) *Methoden der Usability Evaluation: wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung* (2., überarbeitete und aktualisierte Aufl.). Bern: Huber.
- Schaffner, D. (2022, März). Sozialpsychologie 2 (Vorlesung 4). Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW.
- Schmidt-Hertha, B. & Rohs, M. (2018). Editorial: Medienpädagogik und Erwachsenenbildung. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie Und Praxis Der Medienbildung*, 30, 1–8.
<https://doi.org/10.21240/mpaed/30/2018.03.06.X>
- Seebeck, B. (2017). Mit Bildung die Chancen von Sozialhilfebeziehenden erhöhen. *ZESO*, 114(4), 14–16. <http://doi.org/10.5169/seals-839783>

- Sgier, I., Haberzeth, E. & Schüepp, P. (2018). *Digitalisierung in der Weiterbildung. Ergebnisse der jährlichen Umfrage bei Weiterbildungsanbietern*. Zürich: Schweizerischer Verband für Weiterbildung & Pädagogische Hochschule Zürich. <https://edudoc.ch/record/130478?ln=de>
- Vallacher, R. R. & Wegner, D. M. (1987). Was denken die Leute, was sie tun? Handlungsidentifikation und menschliches Verhalten. *Psychologische Rezension*, 94(1), 3–15. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.94.1.3>
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technologieakzeptanzmodell 3 und eine Forschungsagenda für Interventionen. *Decision Sciences*, 39, 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh V., Davis F.D. (2000). Eine theoretische Erweiterung des Technologieakzeptanzmodells: Vier longitudinale Feldstudien. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wilk, M., Rommel, S., Liauw, M.A., Schinke, B. & Zanthoff, H.W. (2020). Bildung 4.0: Herausforderungen für die Aus- und Fortbildung. *Chemie. Ingenieur. Technik.*, 92(7), 983–992. <https://doi.org/10.1002/cite.202000022>
- Wilpert, B. (1994). Partizipationsforschung in der Organisationspsychologie. In P. Bertelson, P. Eelen & G. d'Ydewalle (Hrsg.), *Internationale Perspektiven auf die psychologische Wissenschaft, II: Der Stand der Technik* (1. Auflage, S. 293–310). London: Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203775738>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Technologieakzeptanzmodell 1 in Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 237, nach Davis, 1989. Eigene Darstellung.	7
Abbildung 2. Technologieakzeptanzmodell 2. In Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 238, nach Venkatesh & Davis, 2000. Eigene Darstellung.....	7
Abbildung 3. Technologieakzeptanzmodell 3. In Anlehnung an Jockisch, 2010, S. 239, nach Venkatesh & Bala, 2008. Eigene Darstellung.	8
Abbildung 4. Übersicht über die Zielpsychologie nach Oettinger und Gollwitzer, 2002 in Anlehnung an Schaffner, 2022. Eigene Darstellung.	11
Abbildung 5. Beispiel für die Einflussvariable ‚Wünschbarkeit‘ bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.....	12
Abbildung 6. Beispiel für die Einflussvariable ‚Ideal- versus Soll-Selbst‘ bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.	13
Abbildung 7. Zielhierarchien bei der Setzung von Zielen nach Oettingen und Gollwitzer, 2002. Eigene Darstellung.	14
Abbildung 8. Übersicht über die wichtigsten Inhalte auf der Lernplattform. Eigene Darstellung.	36