

DIE AKZEPTANZ VON E-LEARNING ALS INSTRUMENT EINER LERNENDEN ORGANISATION

EINE FALLSTUDIE ANHAND DER PSYCHIATRIEVERBUNDE DES KANTONS ST.GALLEN

Verfasser: Benjamin Feldmann
Matrikelnummer: 13-170-121
Kontaktdaten: Dorfstrasse 92, 8773 Haslen
Studiengang: MSc Business Administration – Major Health Economics and Healthcare Management

Hauptbetreuung: Dr. Marc Höglinger
Ko-Betreuung: Barbara Stoelker Reithaar

Schriftliche Arbeit verfasst an der School of Management and Law, Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften

Haslen, 07.06.2018

Management Summary

Die ständige Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die Just-in-time-Aneignung des benötigten Wissens wird im Lichte der gesellschaftlichen Entwicklung hin zu einer Wissens- und Informationsgesellschaft zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor einer Organisation. Bestehendes sowie neu erlangtes Wissen der Mitarbeitenden muss der Organisation zugänglich gemacht werden. E-Learning ist eine mögliche Antwort auf diese Herausforderungen und ermöglicht die Transformation zu einer lernenden Organisation. Die Literaturrecherche zeigte, dass die Akzeptanz von E-Learning in diesem Kontext bisher erst unzureichend erforscht wurde. Die vorliegende Arbeit untersucht deshalb die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Psychiatrieverbunde des Kantons St.Gallen.

Die kontextspezifische Erweiterung eines bestehenden Technologieakzeptanzmodells dient als theoretische Grundlage für die Bestimmung der Akzeptanz durch persönliche Interviews. Als Resultat lässt sich festhalten, dass bei den meisten interviewten Personen die Akzeptanz gegenüber E-Learning und auch gegenüber dem Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation gegeben ist. Letzteres beinhaltet insbesondere die Absicht, für die Wissensgenerierung das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen sowie für den Wissensaustausch in E-Learning-Kursen integrierte Diskussionsforen zu nutzen. Allerdings werden für die Nutzung auch Voraussetzungen bezüglich der Benutzerfreundlichkeit der für das E-Learning genutzten Software und der organisationalen Rahmenbedingungen aufgeführt. Des Weiteren besteht in der Gestaltung eines interaktiven und auf die unterschiedlichen Berufsgruppen abgestimmten Lerninhalts ein Verbesserungspotenzial. Mögliche Hindernisse für die Nutzung von E-Learning sind im fehlenden persönlichen Austausch mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie in dem für das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen notwendigen, aber derzeit in der vorherrschenden Lernkultur noch zu wenig ausgeprägten selbstgesteuerten Lernen zu sehen.

Durch die Verbindung eines Technologieakzeptanzmodells mit spezifischen Eigenschaften des Einsatzes von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation und durch die darauf basierenden persönlichen Interviews konnte die identifizierte Forschungslücke reduziert werden. Aufgrund der mehrheitlich qualitativen Forschungsmethodik lassen sich die Ergebnisse dieser Arbeit jedoch nicht verallgemeinern. Eine zukünftige Studie könnte mit einer quantitativen Forschungsmethodik statistisch signifikante Aussagen zur

Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ermöglichen. Da insbesondere aufgrund der Lernstile der interviewten Personen grosse Unterschiede in der Bewertung des wahrgenommenen Nutzens festzustellen sind, wäre hierbei die Messung des Einflusses von unterschiedlichen Lernstilen auf den wahrgenommenen Nutzen besonders interessant.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Ausgangslage mit Problemstellung	1
1.2	Forschungsfrage und Erkenntnisziele	2
1.3	Relevanz der Fragestellung	3
1.4	Methodisches Vorgehen.....	3
2	Theoretische Grundlagen zur Akzeptanz von E-Learning	6
2.1	E-Learning	6
2.1.1	Definition von E-Learning	6
2.1.2	E-Learning in den PVSG	7
2.2	Akzeptanz von E-Learning	9
2.2.1	Definition des Akzeptanzbegriffs	9
2.2.2	Das UTAUT-Modell als Rahmenwerk	11
2.3	Die lernende Organisation	15
2.3.1	Wissen	15
2.3.2	Die lernende Organisation.....	16
2.4	Der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation	17
2.4.1	Bisheriges Lernen in Organisationen	17
2.4.2	Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz mit E-Learning	19
2.4.3	Wissensaustausch in Diskussionsforen	20
2.4.4	Notwendigkeit einer neuen Lernkultur	22
2.4.5	Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning.....	23
2.5	Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation	24
3	Forschungsdesign	28
3.1	Standardisierte Evaluation des E-Learning-Kurses	28
3.2	Qualitative Interviews mit den Mitarbeitenden der PVSG	28
4	Ergebnisse zur Akzeptanz	34
4.1	Auswertung der Evaluationsfragen	34
4.1.1	Der wahrgenommene Nutzen.....	34
4.1.2	Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden	37
4.2	Resultate der qualitativen Interviews.....	41

4.2.1	Leistungserwartungen	42
4.2.2	Sozialer Einfluss.....	46
4.2.3	Aufwandserwartungen	48
4.2.4	Erleichternde Bedingungen	50
4.2.5	Nutzungsabsicht und tatsächliche Nutzung	53
4.3	Diskussion der Ergebnisse	57
5	Fazit	62
5.1	Zusammenfassung der Arbeit	62
5.2	Limitationen der Arbeit.....	64
5.3	Weiterer Forschungsbedarf und Ausblick.....	64
5.4	Implikationen für die Praxis.....	65
6	Handlungsempfehlungen für die PVSG	67
	Quellenverzeichnis.....	69
	Anhang.....	74

1 Einführung

Das erste Kapitel beschreibt die Ausgangslage mit der Problemstellung (Kapitel 1.1), leitet die Forschungsfrage mit den dazugehörigen Erkenntniszielen her (Kapitel 1.2), hebt die Relevanz des Themenschwerpunkts hervor (Kapitel 1.3) und bestimmt die dieser Arbeit zugrundeliegende Methodik (Kapitel 1.4).

1.1 Ausgangslage mit Problemstellung

Die gesellschaftliche Entwicklung hin zu einer Wissens- und Informationsgesellschaft führt zu einem beständigen Zuwachs von potenziell verfügbarem Wissen und hat gleichzeitig eine Reduktion der Wissenshalbwertszeit zur Folge (Nübel, 2005, S. 1; Seufert, Back, Häusler & Berger, 2001, S. 23; Da Rin, 2005, S. 27). Die Unternehmen befinden sich in einem Zeitalter des schnellen Wandels, in dem alle drei Jahre eine Verdoppelung des Wissensbestandes der Menschheit stattfindet (Lenz, 2009, S. 3). Marquardt (1996, S. 1) meint hierzu: «The survival of the fittest is quickly becoming the survival of the *fittest-to-learn*.» Die aus der Ausbildung erworbenen Fachkenntnisse reichen nicht mehr aus, um auch zukünftigen Anforderungen am Arbeitsplatz gerecht zu werden (Nübel, 2005, S. 92; Lenz, 2009, S. 3; Da Rin, 2005, S. 27). Das lebenslange Lernen und die damit verbundene ständige Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die Just-in-time-Aneignung des benötigten Wissens werden mehr und mehr zu Erfolgsfaktoren einer Organisation (Lenz, 2009, S. 3; Nübel, 2005, S. 92). E-Learning ermöglicht genau diese Just-in-time-Aneignung von Wissen (Lenz, 2009, S. 3). So sehen auch Leyking, Chikova, Martin & Loos (2010, S. 109), dass die zunehmende «Kurzlebigkeit der Wissensanforderungen und dem daraus folgenden wachsenden Qualifizierungsbedarf» bei den Unternehmen zu einer verstärkten Nutzung von E-Learning führen. E-Learning bietet den Vorteil, dass sich damit ressourcenschonende und kostengünstige Weiterbildungsmaßnahmen durchführen lassen (Rosenberg, 2001, S. 30).

Das Wissen der Mitarbeitenden wird zur zentralen Ressource von Organisationen (Marquardt, 1996, S. 6). Jedoch muss nicht nur neues Wissen erworben, sondern auch das oftmals noch bei einzelnen Mitarbeitenden konzentrierte bestehende Wissen für die ganze Organisation zugänglich und nutzbar gemacht werden, damit schneller auf Umweltveränderungen reagiert werden kann (Nübel, 2005, S. 1). In diesem Zusammenhang wird auch von einer lernenden Organisation gesprochen (ebd.).

Diesen Entwicklungen sehen sich auch die Psychiatrieverbunde des Kantons St.Gallen [PVSG] gegenübergestellt. Erstmals wurde im Frühjahr 2018 im Rahmen der betrieblichen Weiterbildung der eigens entwickelte E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» eingesetzt. Dieser dient den am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden der PVSG als Einführung in das neue Klinikinformationssystem ORBIS. Es stellt sich nun die Frage, inwiefern sich mit E-Learning nebst der Generierung von neuem Wissen beim einzelnen Mitarbeitenden auch ein Wissensaustausch durch organisationsinterne Diskussionen unter den Mitarbeitenden fördern lässt. Für das Gelingen der auf E-Learning basierenden Wissensgenerierung und des Wissensaustauschs ist die Akzeptanz gegenüber dieser eingesetzten Technologie als Grundlage zu betrachten. Demnach ist zu klären, inwiefern die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG gegeben ist.

1.2 Forschungsfrage und Erkenntnisziele

Damit sich eine Organisation den Herausforderungen der Wissensgesellschaft stellen kann, muss sie sich zu einer lernenden Organisation weiterentwickeln. E-Learning scheint hierfür ein passendes Instrument zu sein. Damit E-Learning erfolgreich eingesetzt werden kann, muss es von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern akzeptiert werden. Diese Arbeit soll die Akzeptanz von E-Learning im Kontext der lernenden Organisation untersuchen. Nach einer ersten Literaturrecherche konnten zwar einige Studien zur Akzeptanz von E-Learning ausgemacht werden, jedoch gibt es kaum Studien, die die Akzeptanz von E-Learning im Gesundheitswesen untersuchen. Des Weiteren konnte keine Studie gefunden werden, die die Akzeptanz von E-Learning im Gesundheitswesen im Kontext der lernenden Organisation untersucht. Die dieser Arbeit zugrundeliegende Fragestellung lautet demnach: Wie ist die Akzeptanz von E-Learning bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Psychiatrieverbunde des Kantons St.Gallen und worin bestehen die Herausforderungen bezüglich des Einsatzes von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation?

Damit sich die definierte Fragestellung beantworten lässt, sind die folgenden Erkenntnisziele zu erreichen:

- Die Akzeptanz von E-Learning und der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation sind theoretisch aufgezeigt.
- Die Akzeptanz gegenüber E-Learning und dem Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ist erhoben.

- Die potenziellen Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation sind bestimmt.
- Die Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Akzeptanz beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation sind dargelegt.

Die vorliegende Arbeit ergänzt durch die Betrachtung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation die Technologieakzeptanzforschung mit einer weiteren Perspektive. Dadurch liefert diese Arbeit Erkenntnisse zu einem Einsatzgebiet von E-Learning, welches bisher in der wissenschaftlichen Literatur erst wenig Beachtung fand. Des Weiteren wird durch die Berücksichtigung von potenziellen Herausforderungen aufgezeigt, was beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zu beachten ist, damit bei den Mitarbeitenden die entsprechende Akzeptanz gegeben ist und E-Learning auch genutzt wird. Aus dieser Betrachtung lassen sich wiederum Handlungsempfehlungen ableiten, die die Akzeptanz von E-Learning positiv beeinflussen und damit zum erfolgreichen Einsatz dieser Technologie beitragen. Die gewonnenen Erkenntnisse bieten den PVSG eine Entscheidungsgrundlage für den weiteren Einsatz von E-Learning und für die damit verbundenen Investitionen.

1.3 Relevanz der Fragestellung

Der Einsatz von E-Learning in den PVSG bietet sich aufgrund der institutionsspezifischen Gegebenheiten an. So sind die Standorte über den gesamten Kanton St.Gallen verteilt, sodass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Präsenzs Schulungen teilweise weite Reisewege auf sich nehmen müssen. Zudem arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf den Stationen in unterschiedlichen Schichten und ermöglichen so einen 24-Stunden-Betrieb. Das führt jedoch dazu, dass insbesondere für die Mitarbeitenden der Nachtschicht eine Teilnahme an Präsenzs Schulungen erschwert ist. E-Learning bietet hier aufgrund der orts- und zeitunabhängigen Nutzungsmöglichkeit Vorteile. Bisher sind aber die Einstellungen der Mitarbeitenden zu E-Learning noch nicht erhoben worden und dementsprechend ist auch die Akzeptanz gegenüber dieser neu eingesetzten Technologie weitestgehend unklar. Doch erscheint die Gewissheit zur aktuellen Akzeptanzsituation insbesondere auch aufgrund der zeit- und ressourcenintensiven Erstellung von E-Learning-Kursen als wichtig. Diese Arbeit behandelt dahingehend für die PVSG eine hochrelevante Fragestellung.

1.4 Methodisches Vorgehen

Die Abbildung 1 gibt einen Überblick zum definierten Vorgehen der vorliegenden Arbeit.

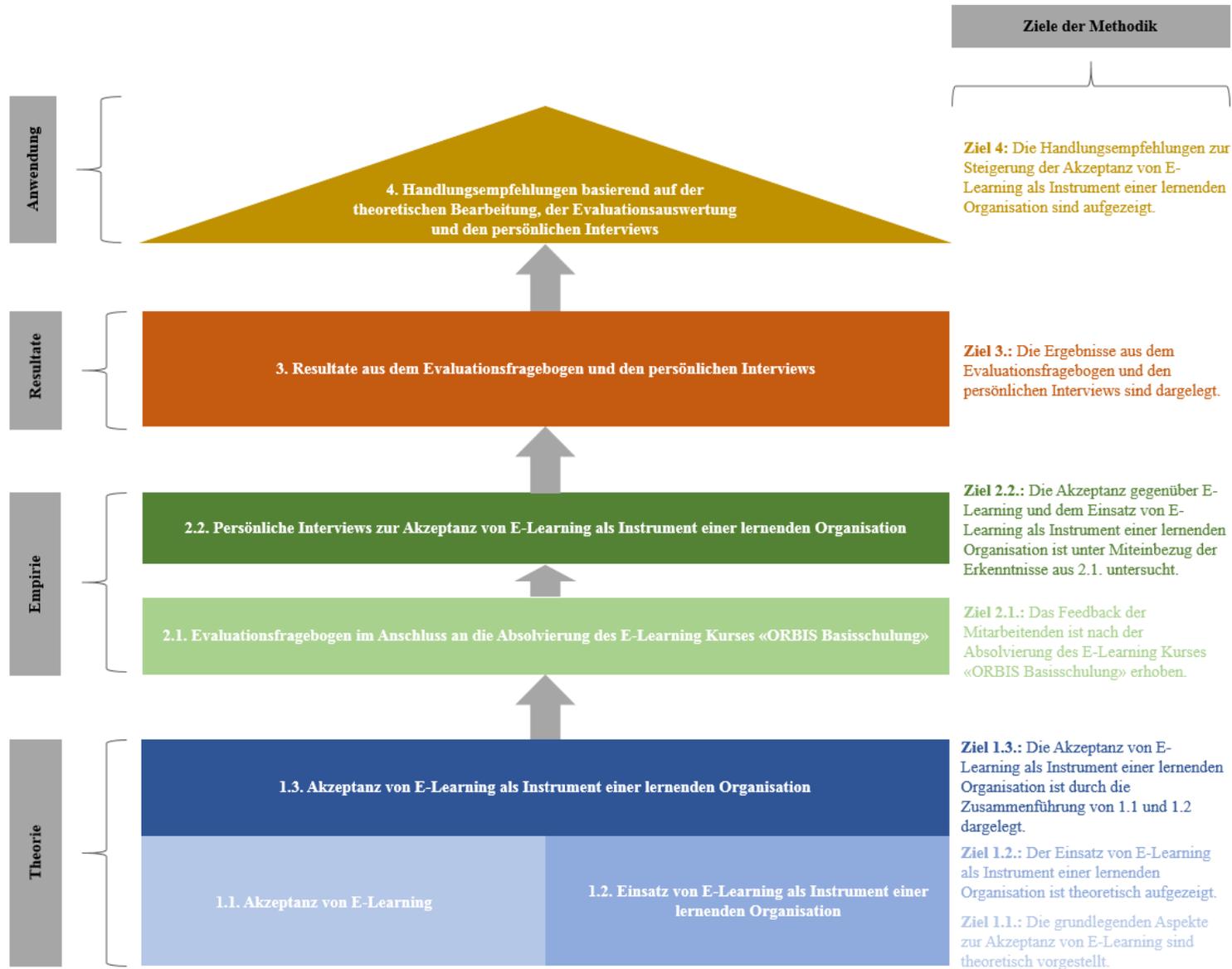


Abbildung 1: Methodik (eigene Darstellung)

Die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation

Das Vorgehen der Arbeit lässt sich in vier grosse Bereiche aufteilen. Zu Beginn dient eine theoretische Bearbeitung der Thematik als Grundlage, worauf nachfolgend der empirische Teil aufbaut. Anschliessend werden die Resultate ausgewertet und in einem letzten Schritt folgt die Anwendung, also die konkrete Massnahmenerstellung im Rahmen der Fallstudie. Folgend sind nun die einzelnen Bereiche detaillierter beschrieben.

Die theoretische Bearbeitung umfasst die beiden grossen Themengebiete: grundlegende Akzeptanz von E-Learning und Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation. Die theoretische Behandlung dieser beiden Themengebiete ermöglicht anschliessend die umfassende Darstellung der akzeptanzbezogenen Aspekte von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation.

Der empirische Teil der Arbeit besteht aus zwei Erhebungen. Zum einen beinhaltet der E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» ein Evaluationsformular mit sieben Fragen. Da dieser Fragebogen vor Beginn dieser Arbeit erstellt wurde, zielen nicht alle Fragen auf akzeptanzbezogene Aspekte von E-Learning ab. Deshalb ist bei der Auswertung der Evaluationsfragen eine Auswahl der für diese Arbeit relevanten Fragen vorzunehmen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse dienen einerseits zur Beantwortung der Forschungsfrage und fliessen andererseits nebst den theoretischen Grundlagen in die Gestaltung des Leitfadens der qualitativen Interviews mit ein, welche die zweite Erhebung darstellen. Die qualitativen Interviews beinhalten Fragen zur grundlegenden Akzeptanz von E-Learning sowie Fragen zur Einschätzung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation. In der vorliegenden Arbeit liegt der empirische Schwerpunkt auf den qualitativen Interviews.

Im dritten Teil der Arbeit werden die Resultate des Evaluationsfragebogens und der qualitativen Interviews vorgestellt und unter Berücksichtigung der theoretischen Erkenntnisse diskutiert.

Im letzten Teil der Arbeit wird ein Fazit gezogen und basierend auf den Resultaten werden Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Akzeptanz beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation erarbeitet.

2 Theoretische Grundlagen zur Akzeptanz von E-Learning

In diesem Kapitel werden die theoretischen Grundlagen zur Beantwortung der Forschungsfrage und zur Erreichung der Erkenntnisziele (vgl. Kapitel 1.2) erarbeitet. Die dabei durchgeführte Literaturrecherche wurde mit der HSG-Metasuche, Google Scholar und dem E-Medienportal der ZHAW vorgenommen. Als Suchbegriffe wurden «E-Learning», «Akzeptanz», «Technologieakzeptanz» und «lernende Organisation» einzeln sowie in Kombination jeweils auf Deutsch und Englisch verwendet. In einem ersten Schritt fand eine Bewertung der gefundenen Werke anhand des Titels statt. Titel, die nicht zur Thematik passten, wurden ausgeschlossen. In einem nächsten Schritt wurden die Abstracts durchgelesen. Alle nach der Durchsicht des Abstracts nicht ausgeschlossenen Werke wurden als relevant betrachtet und somit wurde der Volltext gelesen. Ergänzend fand eine Überprüfung der Literaturverzeichnisse der gelesenen Werke auf weitere relevante Einträge statt. Folgend sind nun die Erkenntnisse aus der Literaturrecherche dargelegt.

Das Kapitel 2 führt ins Thema E-Learning ein (Kapitel 2.1), stellt die Theorie zur Akzeptanz von E-Learning vor (Kapitel 2.2), definiert eine lernende Organisation (Kapitel 2.3), geht auf das E-Learning in der lernenden Organisation ein (Kapitel 2.4) und führt abschliessend die Erkenntnisse aus den theoretischen Überlegungen zur Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation in einem Akzeptanzmodell zusammen (Kapitel 2.5).

2.1 E-Learning

Dieses Unterkapitel definiert den Begriff E-Learning (Kapitel 2.1.1) und stellt anschliessend das E-Learning der PVSG genauer vor (Kapitel 2.1.2).

2.1.1 Definition von E-Learning

Zum Begriff E-Learning besteht eine Vielzahl möglicher Definitionen (Da Rin, 2003, S. 39; Ziegler, 2013, S. 16). Unter E-Learning lässt sich grundsätzlich das «Lernen mit neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)» verstehen (Da Rin, 2003, S. 39). Lenz (2009, S. 30) führt aus, dass unter E-Learning zunächst das elektronisch unterstützte Lernen mittels Videokassetten oder CD-ROMs verstanden wurde. Mit der Zeit entwickelte sich E-Learning durch den technischen Fortschritt immer mehr zu einem internetunterstützten Lernen (ebd.). «E-Learning refers to the use of Internet technologies

to deliver a broad array of solutions that enhance knowledge and performance» (Rosenberg, 2001, S. 28). So sieht auch Kerres (2001, S. 14) E-Learning als «Oberbegriff für alle Varianten internetbasierter Lehr- und Lernangebote.» E-Learning über das Inter- oder Intranet ermöglicht den Aufbau von Wissensgemeinschaften, die den Wissensaustausch in einer Organisation fördern und dadurch organisationale Lernprozesse anstossen (Rosenberg, 2001, S. 31). Dabei steht nicht nur die Wissensvermittlung durch einen Lehrenden im Zentrum, sondern vielmehr die gegenseitige Unterstützung der Mitarbeitenden sowie das gemeinsame Lernen (Jenert & Gebhardt, 2010, S. 25).

Ziegler (2013, S. 16) fasst die grundlegenden Eigenschaften von E-Learning wie folgt zusammen:

Charakteristisch für dieses Lehrformat ist nach allgemeiner Auffassung, dass die benutzten Lehrmedien in digitaler Form vorliegen, multimedialer Natur sind (beispielsweise durch die Einbindung von Audiodateien, Animationen etc.), bis zu einem gewissen Grad eine interaktive Komponente enthalten (zwischen Nutzer-Programm, Nutzer-Nutzer oder Nutzer-Tutor) und online verfügbar sind, sei es über das Internet oder über das Intranet der anbietenden Institution.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass E-Learning eine Form des Lernens beschreibt, die zur Wissensvermittlung den webbasierten Einsatz von verschiedenen Lernmaterialien in digitaler Form beinhaltet und zur Förderung des Wissensaustauschs Kommunikationsmöglichkeiten bereitstellt.

2.1.2 E-Learning in den PVSG

Die PVSG betreiben die gemeinsame Lernplattform e-tutor der Firma Steag & Partner AG. E-tutor ist eine webbasierte Lernplattform für E-Learning und bietet zudem weitere Leistungen im Rahmen des betrieblichen Ausbildungsmanagements (Steag & Partner AG, o.J.).

Der Lernplatz (vgl. Abbildung 2) bietet den Mitarbeitenden eine Übersicht zu den für sie verfügbaren Kursen. Weitere Kurse lassen sich über das Ausbildungsangebot oder die Suchfunktion finden. Vom Lernplatz aus kann auch der E-Learning-Kurs «ORBIS Basis-schulung» geöffnet werden.

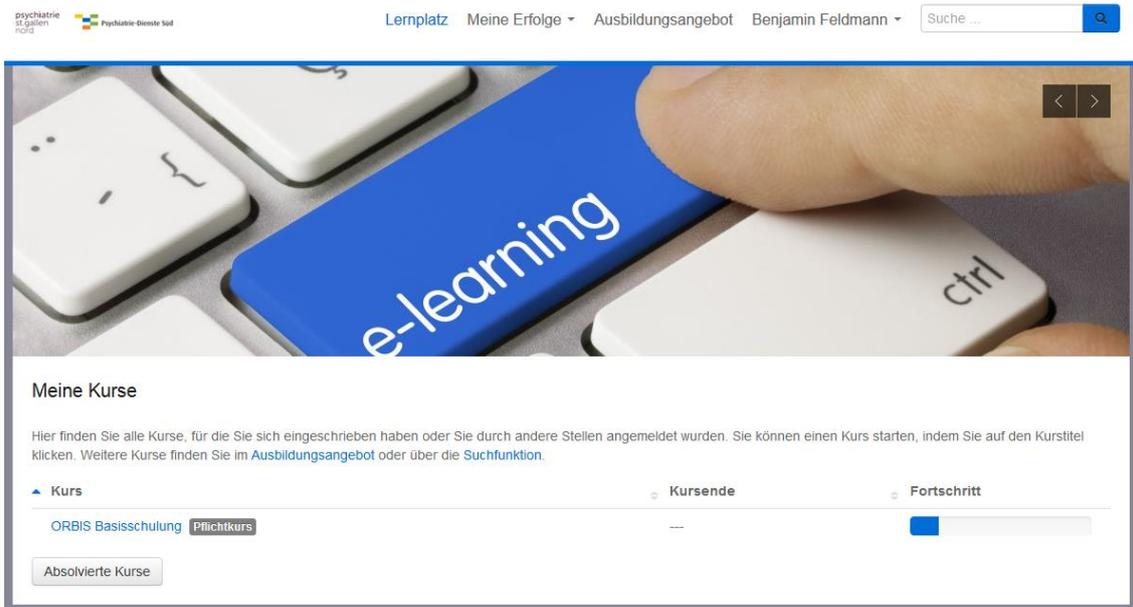


Abbildung 2: Lernplatz (Psychiatrieverbunde des Kantons St.Gallen [PVSG], 2018a)

Die einzeln auswählbaren Lerneinheiten des E-Learning-Kurses sind in Form eines Lernpfades (vgl. Abbildung 3) modular aufgebaut. Ein E-Learning-Kurs besteht demnach aus mehreren Lerneinheiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen so nicht den ganzen Kurs am Stück absolvieren, sondern können jede Lerneinheit einzeln auswählen, was ein flexibles und der aktuellen Arbeitslast angepasstes Lernen ermöglicht.

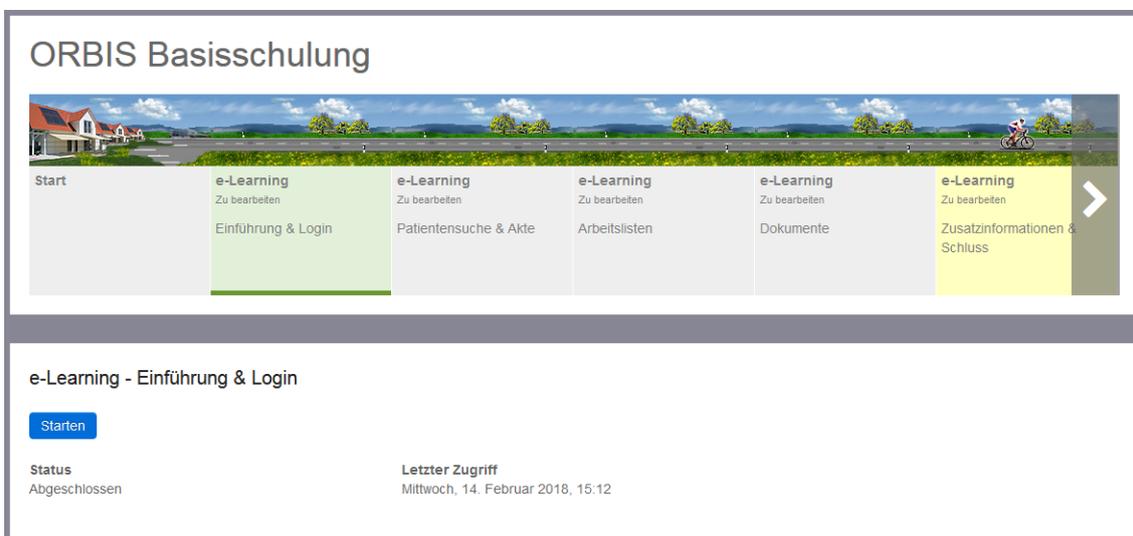


Abbildung 3: Lernpfad (PVSG, 2018b)

Nach der Auswahl einer Lerneinheit öffnet sich der entsprechende Lerninhalt, welcher aus animierten und vertonten Lernfolien (vgl. Abbildung 4) und Lernvideos besteht. Des Weiteren lassen sich auch Lernkontrollen oder Diskussionsforen in einen Kurs mit einbauen.

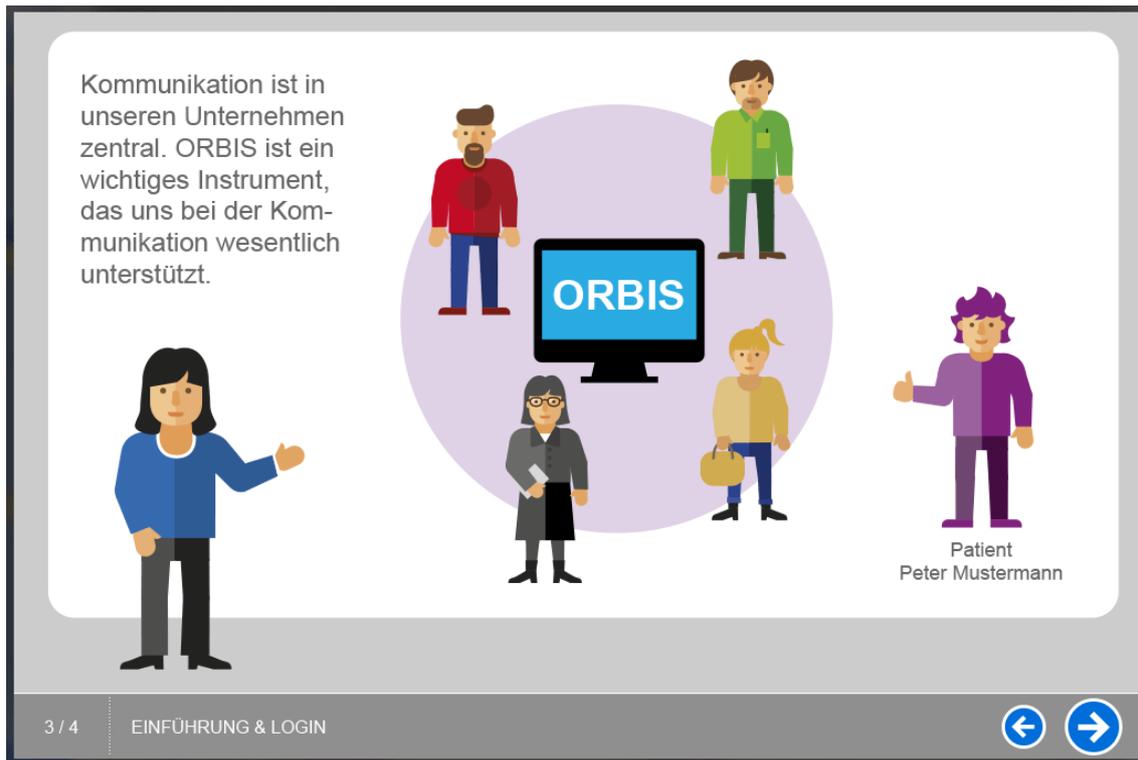


Abbildung 4: Lernfolie (PVSG, 2018c)

2.2 Akzeptanz von E-Learning

Für den erfolgreichen Einsatz von E-Learning stellt die Akzeptanz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Grundlage dar (Asoodar, Vaezi & Izanloo, 2016, S. 704; Nübel, 2005, S. 148; Lenz, 2009, S. 121). Auch nach Venkatesh et al. (2003, S. 426) müssen Technologien, wie beispielsweise im vorliegenden Fall E-Learning, von den Mitarbeitenden akzeptiert und folglich auch genutzt werden, damit sich die Produktivität in einer Organisation erhöhen lässt.

Das anschließende Unterkapitel eröffnet mit einer Definition des Begriffs der Akzeptanz (Kapitel 2.2.1) und danach folgen Beschreibungen zu den Einflussfaktoren der Akzeptanz basierend auf einem aus der Literatur gewählten Technologieakzeptanzmodell (Kapitel 2.2.2).

2.2.1 Definition des Akzeptanzbegriffs

Folgend wird der Begriff Akzeptanz genauer erläutert, damit sich darauf basierend die Analyse der Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation durchführen lässt. Nach Müller-Böling & Müller (1986, S. 18) gibt es für den Begriff Akzeptanz eine grosse Anzahl an Definitionen. Je nachdem, in welchem Kontext die Ak-

zeptanz beschrieben wird, sind bei den Definitionen inhaltliche Unterschiede festzustellen. In der Organisationslehre beschreibt beispielsweise Schmidt (1969, S. 166) den Begriff Akzeptanz im Kontext der Entscheidungsdurchsetzung wie folgt: «Akzeptanz soll besagen, dass Personen, Personengruppen und Institutionen unter bestimmten Umständen die Entscheidung dominierender Interessengruppen bei Zielsetzung und Zielerreichung in verschiedener Weise tolerieren.» Hier steht demnach die Toleranz gegenüber Entscheidungen im Mittelpunkt des Interesses. Für die vorliegende Arbeit ist jedoch insbesondere die Akzeptanz gegenüber E-Learning, also einer Technologie, entscheidend. Hierzu verweisen Müller-Böling & Müller (1986, S. 20-23, 26) auf den Einfluss von Einstellungen respektive der Handlungsbereitschaft der Benutzer, was sich beispielsweise über das Interesse, das Ausmass der voraussichtlichen Nutzung, die Zufriedenheit oder die Bewertung des Nutzens der Technologie operationalisieren lässt. So sei die Akzeptanz als Bereitschaft zu verstehen, das Potenzial einer neuen Technologie in einer spezifischen Anwendungssituation entsprechend zu nutzen. Des Weiteren sei jedoch nebst der Einstellung auch das tatsächlich beobachtbare Verhalten zu berücksichtigen, welches sich beispielsweise über die Nutzungshäufigkeit oder die Nutzungsart operationalisieren lässt. Die Akzeptanz ist demnach als ein «zweidimensionales Phänomen aufzufassen, das eine Einstellungs- und eine Verhaltenskomponente aufweist.» (Müller-Böling & Müller, 1986, S. 25)

Zur Technologieakzeptanz lässt sich umfangreiche Literatur finden und es sind verschiedene Modelle mit Einflussfaktoren auf die Akzeptanz erarbeitet worden (Peris & Nüttgens, 2011, S. 91). Auch die Akzeptanz von E-Learning wurde in mehreren Studien untersucht und die dabei identifizierten Einflussfaktoren wurden in verschiedene Modelle eingebettet (Asoodar et al., 2016, S. 705; Wang, 2016, S. 65). Eines der bekanntesten Modelle ist dabei die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) von Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003), welche bereits häufig für die Untersuchung der Akzeptanz von E-Learning eingesetzt wurde (Wang, 2016, S. 65; Nistor et al., 2012, S. 110). Weil Wang (2016, S. 78) in seiner Studie zu dem Schluss kommt, dass das UTAUT-Modell für die Bestimmung der Akzeptanz von E-Learning in Institutionen des öffentlichen Sektors, zu dem auch die PVSG gehören (Kanton St.Gallen, o.J.), geeignet ist, wird nachfolgend das UTAUT-Modell genauer beschrieben.

2.2.2 Das UTAUT-Modell als Rahmenwerk

Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003, S. 425) haben für die Entwicklung des UTAUT-Modells acht bestehende Technologieakzeptanzmodelle empirisch analysiert. Basierend auf diesem empirischen Vergleich haben sie das UTAUT-Modell (vgl. Abbildung 5) formuliert. Durch das von ihnen gewählte Vorgehen ist anzunehmen, dass das UTAUT-Modell eine umfassendere Akzeptanzbestimmung vornehmen kann als eines der acht bestehenden Modelle für sich allein.

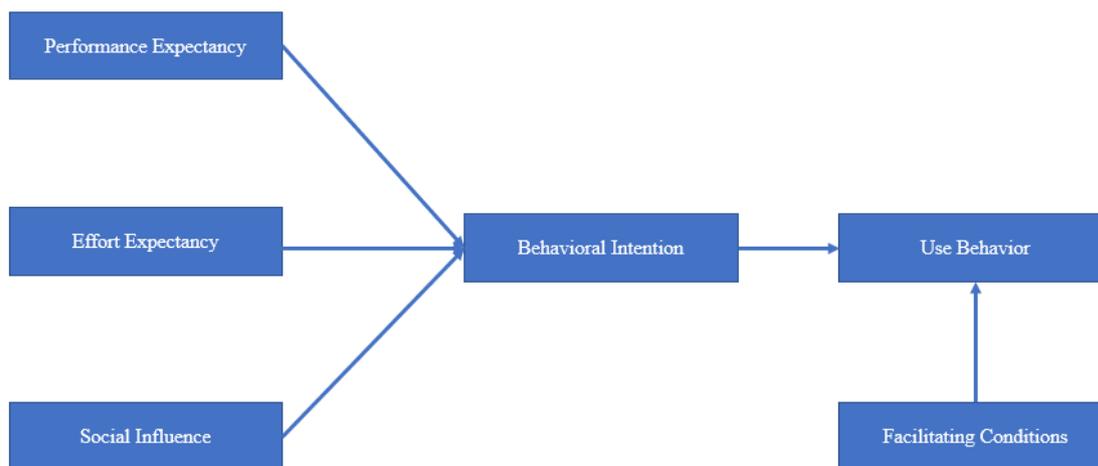


Abbildung 5: UTAUT-Modell (in Anlehnung an Venkatesh et al., 2003, S. 447)

Die Akzeptanz einer Technologie wird dabei anhand der Nutzungsabsicht (behavioral intention) und des Nutzungsverhaltens (use behavior) gemessen (Venkatesh et al., 2003, S. 447). Die Nutzungsabsicht hat einen direkten Einfluss auf die tatsächliche Nutzung der Technologie (Venkatesh et al., 2003, S. 427). Demnach steigt mit einer höheren Nutzungsabsicht auch das tatsächliche Nutzungsverhalten (Wang, 2016, S. 79). Während Müller-Böling & Müller (1986) von einer Einstellung respektive Handlungsbereitschaft sprechen (vgl. Kapitel 2.2.1), ist im UTAUT-Modell von Venkatesh et al. (2003) von einer Verhaltens- bzw. Nutzungsabsicht die Rede. Trotz der unterschiedlichen Benennung liegt beiden Ansätzen dieselbe Logik zugrunde. Die Akzeptanz setzt sich dabei aus einem subjektiven Bewertungsprozess und einem anschließenden tatsächlichen Verhalten zusammen.

Das UTAUT-Modell besteht aus vier Einflussfaktoren, die auf die Akzeptanz wirken. Die Einflussfaktoren Leistungserwartungen (Performance expectancy), Aufwandserwartungen (Effort expectancy) und sozialer Einfluss (Social influence) beeinflussen die Nutzungsabsicht (Venkatesh et al., 2003, S. 425, 447). Der Einflussfaktor erleichternde Bedingungen (Facilitating conditions) beeinflusst zusammen mit der Nutzungsabsicht das

tatsächliche Nutzungsverhalten (ebd.). Nach Wang (2016, S. 79; vgl. auch Venkatesh et al., 2003, S. 447) hat die Leistungserwartung einen grösseren Einfluss auf die Nutzungsabsicht als der soziale Einfluss und die Aufwandserwartung.

Nebst den vier erwähnten Einflussfaktoren werden im UTAUT-Modell noch vier Moderatoren (Geschlecht, Alter, Erfahrung und Freiwilligkeit der Nutzung) berücksichtigt, die auf die Beziehungen zwischen den Einflussfaktoren und der Nutzungsabsicht sowie der tatsächlichen Nutzung einwirken (Venkatesh et al., 2003, S. 447). In der von Wang (2016, S. 79) durchgeführten Studie zur Akzeptanz von E-Learning im öffentlichen Sektor erwiesen sich diese Moderatoren jedoch als nicht signifikant. Deshalb und aufgrund der dieser Arbeit zugrundeliegenden qualitativen Methodik (vgl. Kapitel 1.4), die gegenüber einem quantitativen Vorgehen die Bestimmung der Wirkung der Moderatoren kaum erlaubt, wird die Wirkung der Moderatoren auf die Akzeptanz nicht untersucht.

Das UTAUT-Modell soll in dieser Arbeit als Rahmenwerk dienen, indem die vier Einflussfaktoren für die Bestimmung der Akzeptanz von E-Learning in den PVSG analysiert werden. Venkatesh et al. (2003) nutzen ihr Modell jedoch für eine quantitative Erhebung der Akzeptanz mittels Fragebogen. Dabei werden die Einflussfaktoren anhand von mehreren Items mit einer Bewertungsskala zum Ankreuzen abgefragt. Für das in der vorliegenden Arbeit geplante qualitative Vorgehen mit Interviews eignet sich ein solcher Fragebogen mit Items jedoch nicht. Deshalb werden die Einflussfaktoren soweit mit zusätzlicher Literatur bereichert, dass damit das UTAUT-Modell als Grundlage für die Erstellung des Interviewleitfadens dienen kann. Des Weiteren sind die Einflussfaktoren in einem nächsten Schritt inhaltlich so zu ergänzen, dass damit dem Kontext der vorliegenden Arbeit, also dem Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation, entsprochen werden kann.

In einem ersten Schritt sind folgend die vier Einflussfaktoren genauer beschrieben.

Leistungserwartungen

Nach Venkatesh et al. (2003, S. 448-449, 460) beinhaltet die Leistungserwartung (Performance expectancy) den wahrgenommenen Nutzen der Technologie (Betrachten die Mitarbeitenden das System für ihre Arbeit als nützlich?), den Vorteil der Technologie gegenüber Alternativen (Können mit dem System Aufgaben schneller gelöst werden? Lässt sich mit der Nutzung des Systems die Produktivität steigern?) und die Erfolgser-

wartungen (Erhöht die Nutzung des Systems die Wahrscheinlichkeit auf eine Belohnung?). Davis (1989, S. 320) beschreibt den wahrgenommenen Nutzen als «degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance.»

Es ist anzunehmen, dass auf den einzelnen Mitarbeitenden bzw. auf die Berufsgruppen abgestimmte Lerninhalte den wahrgenommenen Nutzen des E-Learning erhöhen würden. Nach Ziegler (2013, S. 21-22) bestehen zwar Möglichkeiten zur Individualisierung des Lerninhalts, sie verweist jedoch auf die fehlende Nutzung dieser Individualisierungsmöglichkeiten, was u. a. auf den beträchtlichen finanziellen und personellen Aufwand für die Entwicklung von E-Learning-Inhalten zurückzuführen ist. Dadurch wird jedoch auch die gezielte Ansprache des Einzelnen durch individualisierte Inhalte verhindert (Ziegler, 2013, S. 21). Dies hat einen sinkenden Nutzen für den Einzelnen zur Folge, was sich wiederum negativ auf die Nutzungsabsicht auswirken dürfte.

Sozialer Einfluss

Der soziale Einfluss (Social influence) besteht aus subjektiven Normen wichtiger Ansprechpersonen der Mitarbeitenden (Was denken einflussreiche und für den Mitarbeiter wichtige Personen über die Nutzung des Systems?) (Venkatesh et al., 2003, S. 452, 460). Nübel (2005, S. 225) sieht hierbei die Akzeptanz der Vorgesetzten für das Lernen am Arbeitsplatz sowie für das bedarfsorientierte Aneignen von Wissen als notwendige Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz von E-Learning. Des Weiteren umfasst der soziale Einfluss auch soziale Faktoren (Unterstützen das Management und generell die Organisation die Nutzung des Systems?) und beinhaltet somit zwischenmenschliche Vereinbarungen und die subjektive Kultur der Bezugsgruppe des Einzelnen, welche sich aus Normen, Rollen und Werthaltungen zusammensetzt (Venkatesh et al., 2003, S. 452, 460; Thompson, Higgins & Howell, 1991, S. 126). Im vorliegenden Kontext ist insbesondere die Lernkultur, also ein Bestandteil der Unternehmenskultur, von Interesse. Sonntag, Stegmaier, Schaper & Friebe (2004, S. 105) verstehen die Lernkultur: «als Konzept, das die analytische und gestalterische Sicht des Human Resource Management verstärkt auf die förderlichen und hemmenden Bedingungen der Kompetenz- und Potenzialentwicklung in der betrieblichen Organisation und am Arbeitsplatz ausrichtet.» Damit sich die Mitarbeitenden entwickeln können und ein lebenslanges Lernen stattfindet, müssen auf der Lernkultur basierende förderliche Rahmenbedingungen geschaffen werden (ebd.).

Zudem muss die Lernkultur bei den Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie den Vorgesetzten die Akzeptanz gegenüber dem E-Learning am Arbeitsplatz schaffen (Da Rin, 2005, S. 138).

Aufwandserwartungen

Die Aufwandserwartungen (Effort expectancy) umfassen die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit (Ist die Interaktion mit dem System klar und verständlich? Ist das System einfach zu bedienen? Lässt sich das System einfach erlernen?) (Venkatesh et al., 2003, S. 451, 460). Davis (1989, S. 320) beschreibt die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit als «degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort.» Je benutzerfreundlicher ein E-Learning wahrgenommen wird, desto grösser wird die Absicht, das E-Learning zu nutzen, und umso wahrscheinlicher wird dann auch die tatsächliche Nutzung (Mohammadi, 2015, S. 363). So sieht auch Ziegler (2013, S. 21) den gekonnten Umgang mit der Technologie und deren sichere Anwendung durch die Benutzer als Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz von E-Learning. Eine hohe Benutzerfreundlichkeit ist hierzu förderlich. Die Erfahrung im Umgang mit Computern beeinflusst dabei die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit des E-Learning (Wang, 2016, S. 67).

Erleichternde Bedingungen

Nach Venkatesh et al. (2003, S. 454, 460) umfassen die erleichternden Bedingungen (Facilitating Conditions) wahrgenommene Einschränkungen (Sind die notwendigen Ressourcen und das Wissen vorhanden, um das System zu nutzen? Ist das System mit anderen Systemen kompatibel?). Damit E-Learning am Arbeitsplatz stattfinden kann, müssen die Mitarbeitenden auch genügend Zeit dafür haben (Da Rin, 2005, S. 138). Des Weiteren beinhalten die erleichternden Bedingungen die Wahrnehmung des Supports (Gibt es eine spezifische Ansprechperson für die Unterstützung bei Problemen mit dem System?) (Venkatesh et al., 2003, S. 454, 460). Die Servicequalität durch den Support sowie die technische Qualität des E-Learning beeinflussen die Nutzungsabsicht (Mohammadi, 2015, S. 368).

Mit dem Einflussfaktor erleichternde Bedingungen wird die organisationale und technische Infrastruktur berücksichtigt, welche die Hindernisse für die Nutzung von E-Learning verringern soll (Venkatesh et al., 2003, S. 453). Eine funktionierende und leicht zugängliche technische Infrastruktur muss gewährleistet werden (Ziltener, 2006, S. 123; Da Rin,

2005, S. 108). Auch für Lenz (2009, S. 68) sind bei der Betrachtung der Akzeptanz von E-Learning stets technische und organisatorische Rahmenbedingungen sowie die Lernumgebungsmerkmale zu berücksichtigen. Für den Lernerfolg mit E-Learning muss für die Mitarbeitenden die Möglichkeit des ungestörten Lernens gegeben sein (Da Rin, 2005, S. 108). Lenz (2009, S. 166) verweist hierbei auf «Lerninseln bzw. Arbeitsplätze, an denen Mitarbeiter ungestört lernen können» sowie auf die Notwendigkeit der Organisation von Vertretungen für die Lernenden, da der Lernerfolg ansonsten durch den Gedanken der zusätzlich zu bewältigenden liegengelassenen Arbeit negativ beeinträchtigt würde.

Das UTAUT-Modell mit seinen vier Einflussfaktoren auf die Akzeptanz von E-Learning ist mit diesen Ausführungen vorgestellt worden. Da in der vorliegenden Arbeit die Akzeptanz bezüglich des Einsatzes von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation von zentralem Interesse ist, gilt es nun, im nachfolgenden Kapitel auf das E-Learning in einer lernenden Organisation genauer einzugehen. Damit wird die kontextspezifische Ergänzung der zuvor umschriebenen Einflussfaktoren des UTAUT-Modells ermöglicht.

2.3 Die lernende Organisation

Dieses Unterkapitel befasst sich als Grundlage für die weiteren Ausführungen mit dem Begriff Wissen (Kapitel 2.3.1) und erläutert im Anschluss die lernende Organisation (Kapitel 2.3.2).

2.3.1 Wissen

Seit einigen Jahren wird Wissen neben Arbeit, Boden und Kapital als vierter Produktionsfaktor bezeichnet und entwickelt sich zunehmend zum bedeutungsvollsten Produktionsfaktor (Nübel, 2005, S. 5). Doch was ist unter dem Begriff Wissen zu verstehen? Back (2002, S. 3) beginnt ihre Erklärung mit einer grundlegenden Unterscheidung von Daten, Informationen und Wissen. Unter Daten versteht sie Zeichen, die in einem Medium gespeichert sind, damit sie als Informationen dienen können. Informationen sind wiederum Daten, denen eine Bedeutung zugewiesen wird (North, Brandner & Steininger, 2016, S. 5). Daten werden somit zu Informationen, wenn sie mit individuellen Erfahrungen und Arbeitsaufgaben verbunden werden und bei der Interpretation einen Sinn ergeben (Back, 2002, S. 3). Beispielsweise kann nach Back (2002, S. 3) ein Controller die Zahl «-35» als Deckungsbeitragsabweichung eines bestimmten Produkts verstehen. Die Zahl hat somit eine Bedeutung und stellt dadurch eine Information dar (ebd.). Beim Wissen kommt als

weitere Komponente die Befähigung zum Handeln bzw. zur Entscheidungsfindung hinzu, sodass das Wissen in Arbeitsaufgaben effektiv angewendet werden kann (ebd.). Dabei ist nach North et al. (2016, S. 6) zwischen den beiden Wissensarten explizites und implizites Wissen zu unterscheiden. Explizites Wissen liegt in artikulierter Form vor und ist somit von einer Person losgelöst (North et al., 2016, S. 7). Dadurch ist dieses Wissen kommunizierbar und lässt sich einfach weitergeben. Demgegenüber steht das implizite Wissen, welches als persönliches Wissen an eine Person gebunden ist und sich dadurch nur schwer kommunizieren lässt (Nonaka, 2007). So sieht auch Back (2002, S. 3), dass das implizite Wissen nur «im Kopf» eines Mitarbeitenden vorhanden und die Weitergabe lediglich direkt von Person zu Person möglich ist. Das implizite Wissen muss also beispielsweise erst durch Niederschreiben in explizites Wissen umgewandelt werden, damit es kommunizierbar wird (ebd.). Erst so wird ein Wissensaustausch unter den Mitarbeitenden bzw. eine organisationsweite Wissensverteilung im Sinne einer lernenden Organisation möglich.

2.3.2 Die lernende Organisation

Nach Sousa & Pinto (2013, S. 481) entwickelte sich erstmals in den 1980er-Jahren ein Verständnis für den Begriff der lernenden Organisation als einer Struktur, in der «knowledge is fully utilized for capability enhancing, behaviour change, and competition improvement.» Der Umgang mit der Ressource Wissen nimmt demnach in einer lernenden Organisation eine zentrale Rolle ein. So definiert auch Garvin (1993) eine lernende Organisation als «an organization skilled at creating, acquiring, and transferring knowledge, and at modifying its behavior to reflect new knowledge and insights. Eine lernende Organisation erweitert kontinuierlich ihre Gestaltungsfähigkeiten, damit sie sich flexibel auf veränderte Umweltbedingungen anpassen kann (Nübel, 2005, S. 46; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2010, S. 20).

Gemäss Senge ist eine lernende Organisation ein Ort, «where people continually expand their capacity to create the results they truly desire, where new and expansive patterns of thinking are nurtured, where collective aspiration is set free, and where people are continually learning how to learn together» (1990, S. 1). Der lernenden Organisation liegen demnach organisationale Lernprozesse zugrunde, an denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv teilnehmen. Indem die Mitarbeitenden untereinander ihr Wissen austauschen, lernt die Gesamtheit der Organisationsmitglieder und erhöht so die Gestaltungsfähigkeit einer Organisation (Argyris, 1999, S. 9). Zietz, Sprenger, Sohns & Breitner (2010,

S. 100) sehen die Mitarbeitenden als «Wissensträger, -anbieter und -nachfrager.» So meint auch Nonaka (2007): «inventing new knowledge is not a specialized activity [...] It is a way of behaving, indeed a way of being, in which everyone is a knowledge worker.» Marquardt (1996, S. 2) definiert lernende Organisationen als «companies that are continually transforming themselves to better manage knowledge, utilize technology, empower people, and expand learning to better adapt and succeed in the changing environment.»

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich eine lernende Organisation durch die auf gemeinsamen Lernprozessen basierende kontinuierliche und organisationsweite Wissensgenerierung und -verteilung auszeichnet und so die auf veränderte Umweltbedingungen abgestimmte Organisationstransformation erlauben.

2.4 Der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation

Die gesellschaftliche Entwicklung hin zu einer Wissens- und Informationsgesellschaft geht mit einer Reduktion der Wissenshalbwegszeit einher und macht die ständige Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die mit E-Learning ermöglichte bedarfsorientierte Just-in-time-Aneignung des benötigten Wissens zu einem zentralen Erfolgsfaktor einer Organisation (vgl. Kapitel 1.1). Dabei soll jedoch nicht nur neues Wissen generiert und auf die konkrete Arbeitssituation angewendet werden, sondern insbesondere muss auch das bestehende Wissen einzelner Mitarbeitenden den anderen Mitarbeitenden sowie der ganzen Organisation zugänglich gemacht werden. Somit ist nebst der Wissensgenerierung und dem Lerntransfer insbesondere auch der Wissensaustausch bzw. die organisationsweite Wissensverteilung von zentraler Bedeutung. Was kann E-Learning hierbei für eine Rolle spielen? Und ist ein Wissensaustausch über E-Learning überhaupt möglich? Dieses Unterkapitel klärt die aufgeworfenen Fragen, indem auf den Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation eingegangen wird.

2.4.1 Bisheriges Lernen in Organisationen

Zietz et al. (2010, S. 91) weisen im Kontext der Informations- und Wissensgesellschaft darauf hin, dass «die effiziente Verarbeitung von Informationen und die bedarfsgerechte Aneignung von prozessrelevantem Wissen zum Zeitpunkt, zu dem dieses gefordert ist» zunehmend wichtiger werden. Die Organisationen müssen sich von einem «Lernen auf Vorrat» durch traditionelle Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen (z. B. Kurse, Seminare

etc.) verabschieden, da das dabei vermittelte Wissen bereits kurz darauf wieder in Vergessenheit gerät (ebd.).

Traditionelle Weiterbildungsmaßnahmen führen zwar bei den Mitarbeitenden zu einer Wissensgenerierung, jedoch noch nicht automatisch auch zu einem Lerntransfer (Nübel, 2005, S. 150). Staudt & Kriegesmann (2002, S. 84) weisen im Hinblick auf den «Nutzen von Weiterbildung auf hohe Streuverluste und mangelnde Verwertungsmöglichkeiten» hin. Die durch Weiterbildungsveranstaltungen erwünschten Effekte werden oft nicht erreicht (ebd.). So sieht auch Nübel (2005, S. 150-151) das in traditionellen Weiterbildungsmaßnahmen (z. B. Kurse oder Seminare) erworbene Wissen als «träges Wissen in den Köpfen der Lernenden», welches weder für konkrete Arbeitstätigkeiten genutzt noch an andere Mitarbeitende weitergegeben wird.

Die Vermittlung von Wissen hat effektiv zu erfolgen, damit dieses auch zum «Können» befähigt (Back, 2002, S. 7; vgl. auch Kapitel 2.3.1). Das Wissen muss von den Mitarbeitenden im Arbeitskontext angewendet werden können, was nur durch einen erfolgreichen Lerntransfer zu gelingen vermag. Deshalb wendet sich das Interesse nach Kerres (2001, S. 144) «zusehends von dem Unterrichtsraum als klassischen Lernort hin zu Konzepten einer Aus- und Weiterbildung in der Nähe des Arbeitsplatzes.» Dadurch soll ein besserer Lerntransfer der vermittelten Inhalte auf die konkrete Anwendungssituation erreicht werden (ebd.). Wang (2016, S. 64) sieht E-Learning als wichtiges Instrument für ein Lernen am Arbeitsplatz und verweist auf das dadurch ermöglichte fortlaufende Lernen und die berufliche Weiterentwicklung. E-Learning ist nicht bloss als eine weitere Option traditioneller Bildungsmaßnahmen zu verstehen, sondern vielmehr als technische Lösung für lebenslanges Lernen (Sousa & Pinto, 2013, S. 487).

Mit dem Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation entstehen Lernprozesse nicht mehr nur im traditionellen Frontalunterricht, sondern auch immer dann, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter auf ein Problem stösst und sich durch eine E-Learning-Lerneinheit selber das Wissen zur Problemlösung aneignet (Nübel, 2005, S. 223). Dieses bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz wird durch die modulare Bereitstellung des E-Learning-Inhalts in kleinen Lerneinheiten ermöglicht (Nübel, 2005, S. 247). Dabei ist durch die mit E-Learning ermöglichte Nähe zum Arbeitsplatz und die damit verbundene Möglichkeit der direkten Anwendung des Gelernten ein besserer Lerntransfer zu erwarten. Das nächste Kapitel befasst sich eingehend mit dem Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz.

2.4.2 Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz mit E-Learning

E-Learning ermöglicht das Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz, bei dem die Mitarbeitenden bedarfsorientiert entscheiden können, wann sie sich das benötigte Wissen durch die Bearbeitung von kurzen Lerneinheiten aneignen möchten (Lenz, 2009, S. 37; Laur-Ernst, 2004, S. 21; Ziegler, 2013, S. 20). Dies gibt den Mitarbeitenden die Möglichkeit, das neu erlangte Wissen direkt im Arbeitsprozess anzuwenden (Zietz et al., 2010, S. 92; Lenz, 2009, S. 37). Die Vermittlung von solch handlungsrelevantem und nicht mehr trägem Wissen, wie aus Präsenzs Schulungen (vgl. Kapitel 2.4.1), wird von den Mitarbeitenden als nützlich wahrgenommen (Da Rin, 2005, S. 70). «It [E-Learning] allows learning, by relating new knowledge with past experiences, through [sic] the linking of learning to needs, and then by practically applying the learning» (Sousa & Pinto, 2013, S. 483). Mit diesem bedarfsorientierten Lernen und der damit einhergehenden direkten Anwendung des neu erworbenen Wissens im Arbeitskontext lässt sich dieses demnach mit bestehenden Erfahrungen verbinden. Hierbei trifft Nübel die Annahme, dass mittels Just-in-time-E-Learning die Anwendung des Gelernten im Arbeitskontext besser gelingt als beim traditionellen Frontalunterrichtskurs (2005, S. 251).

Für das Just-in-time-E-Learning müssen die Lerneinheiten für die Mitarbeitenden bei Bedarf schnell und einfach zugänglich sein (Nübel, 2005, S. 232). Durch den modulartigen Aufbau des E-Learning in Form von abgegrenzten und einzeln auswählbaren Lerneinheiten wird solch ein flexibles Lernen ermöglicht (vgl. Kapitel 2.1.2). Eine gute Suchfunktion ist die Voraussetzung, damit die benötigten Lerneinheiten leicht gefunden werden können (Laur-Ernst, 2004, S. 24). Nübel (2005, S. 101) empfiehlt für das Just-in-time-E-Learning die ad hoc Versorgung der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz mit möglichst kurzen, nur wenige Minuten langen Lerneinheiten, damit der Arbeitsprozess lediglich geringfügig unterbrochen wird. Die Lerneinheiten bieten dabei einen einfachen Zugang zum benötigten Wissen (Brownsell, 2016, S. 34).

Mit E-Learning müssen die Lernprozesse nicht mehr einen fixen Start- und Endtermin aufweisen, sondern können parallel zum Arbeitsprozess verlaufen (Nübel, 2005, S. 115). So fließen Arbeits- und Lernprozesse zunehmend ineinander über. Da Rin (2005, S. 68) führt aus, «dass mit dem Einsatz von E-Learning die Grenzen zwischen Arbeits- und Lernzeit zunehmend verschwimmen.» Auch Nübel (2005, S. 114) sieht mit dem Einsatz von E-Learning eine Zunahme des Lernens am Arbeitsplatz und somit eine Verschmelzung von Lern- und Arbeitsprozessen. Dies ziehe auch die Notwendigkeit eines neuen

Lernverständnisses nach sich. Auf die damit angesprochene neue Lernkultur wird in Kapitel 2.4.4 näher eingegangen.

Die vorgehenden Ausführungen zum Lernen am Arbeitsplatz haben die damit verbundene Wissensgenerierung und den Lerntransfer aufgezeigt. Der für eine lernende Organisation notwendige Wissensaustausch (vgl. Kapitel 2.3.2) scheint damit aber noch nicht garantiert zu sein. Zur Förderung des Wissensaustauschs sollten die E-Learning-Kurse beispielsweise mit Diskussionsforen verknüpft werden, sodass die Mitarbeitenden aufkommende Fragen stellen können (Nübel, 2005, S. 247). Da die Lernplattform e-tutor der PVSG den Einbau von Diskussionsforen in einen E-Learning-Kurs ermöglicht, wird im nächsten Kapitel genauer auf den Wissensaustausch in Diskussionsforen eingegangen.

2.4.3 Wissensaustausch in Diskussionsforen

Die Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist für den organisationsinternen Austausch von Wissen und Erfahrungen von essentieller Bedeutung, weshalb die Organisation geeignete Kommunikationsmöglichkeiten anbieten muss (Nübel, 2005, S. 243; Peris & Nüttgens, 2011, S. 92). Nebst der Möglichkeit für die Face-to-Face-Kommunikation sind hierbei asynchrone Kommunikationsmedien, wie beispielsweise Diskussionsforen, Mailinglisten oder Pinnboards, sowie synchrone Kommunikationsmedien, wie beispielsweise Chats oder Videokonferenzen, zu berücksichtigen (Vom Brocke, Grob, Buddendick & Simons, 2010, S. 38; Nübel, 2005, S. 243-244). Die Nutzung von elektronischen Medien ist insbesondere dann als sinnvoll zu erachten, wenn dadurch eine erleichterte Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden und eine verbesserte Zugänglichkeit zu Informationen ermöglicht werden (Heidbrink, 2001, S. 3; vgl. auch Kapitel 1.3).

Die Lernplattform e-tutor der PVSG bietet die Möglichkeit, Diskussionsforen in E-Learning-Kurse zu integrieren (vgl. Kapitel 2.1.2). Dem Bedürfnis von Mitarbeitenden, bei Unklarheiten direkt Fragen stellen zu können, wie dies bei der Face-to-Face-Kommunikation während des Frontalunterrichts möglich ist, kann hinreichend mit Diskussionsforen entsprochen werden (Brownsell, 2016, S. 37). In die E-Learning-Kurse eingebundene Diskussionsforen ermöglichen den Mitarbeitenden einen Echtzeitaustausch untereinander (Lenz, 2009, S. 46). Die Mitarbeitenden können aufkommende Fragen stellen und mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen Antworten auf Fragen anderer Mitarbeitenden geben. Dabei wird bei der Beantwortung von Fragen implizites Wissen durch das

Niederschreiben in explizites Wissen umgewandelt und kommunizierbar gemacht (vgl. Kapitel 2.3.1). So verstehen Sousa & Pinto (2013, S. 481) E-Learning auch als ein Wissenskommunikationstool. Dabei werden auf Fragen in Diskussionsforen rasche Antworten erwartet (Thurmond, Wambach & Connors, 2002, S. 182; Nübel, 2005, S. 247). Durch diese Möglichkeit der Interaktion mit anderen Mitarbeitenden und den Instrukto:ren wird bei den Mitarbeitenden die Generierung von eigenem Wissen gefördert (Asoodar et al., 2016, S. 704).

Für den Wissensaustausch stellt die aktive Beteiligung der Mitarbeitenden eine wesentliche Bedingung dar (Peris & Nüttgens, 2011, S. 92). Eine Voraussetzung hierfür ist, dass die Vorgesetzten ihren Mitarbeitenden den Wissensaustausch aktiv vorleben (Nübel, 2005, S. 225). Des Weiteren empfiehlt es sich, die Nutzung der Kommunikationsmöglichkeiten durch Anreizsysteme zu fördern (Nübel, 2005, S. 244). Anreizsysteme, wie beispielsweise die Vergabe von Punkten für Beiträge in Diskussionsforen oder für das Anbieten eines Expertenchats, fördern bei den Mitarbeitenden die Weitergabe von eigenem Wissen (ebd.). Anhand der vergebenen Punkte kann die Organisation Preise und Ehrungen verleihen (ebd.).

An dieser Stelle sind nun die drei wesentlichen Eigenschaften von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation vorgestellt. Die Abbildung 6 fasst die bisherigen Erkenntnisse zusammen und zeigt die Verbindungen zwischen der auf E-Learning basierenden Wissensgenerierung, Lerntransfer und Wissensaustausch auf.

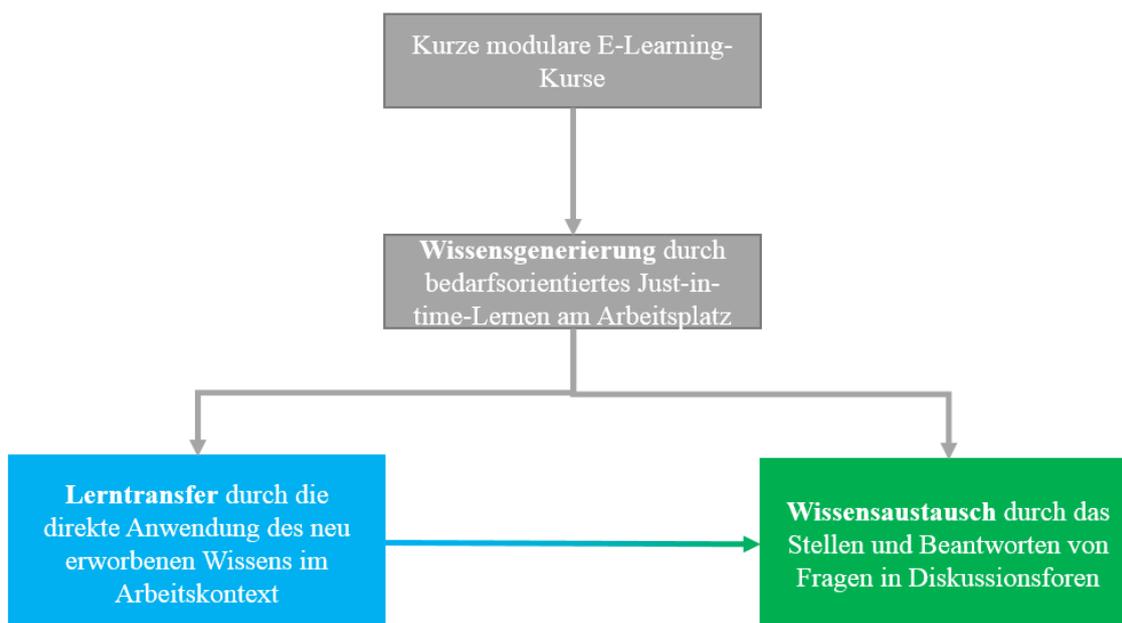


Abbildung 6: Die Förderung des Lerntransfers und Wissensaustauschs durch E-Learning (eigene Darstellung)

Der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zeichnet sich durch die Wissensgenerierung mittels kurzer modularer E-Learning-Kursen aus, die für das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz (vgl. Kapitel 2.4.2) die Grundlage darstellen. Dadurch haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, das neu erlernte Wissen unmittelbar im Arbeitskontext anzuwenden, was wiederum für den Lerntransfer förderlich ist. Die bei der Absolvierung der E-Learning-Kurse oder bei der Anwendung des vermittelten Wissens im Arbeitskontext aufkommenden Fragen können von den Mitarbeitenden in Diskussionsforen, die in den E-Learning-Kursen integriert sind, gestellt werden. Des Weiteren können die Mitarbeitenden aber auch mit ihrem bestehenden Wissen, dem neu erlangten Wissen durch die E-Learning-Kurse oder mit den beim Lerntransfer gemachten Erfahrungen im Arbeitskontext (vgl. hierzu Laur-Ernst, 2004, S. 21) Antworten auf Fragen von anderen Mitarbeitenden geben. Insbesondere wird durch den Lerntransfer sichergestellt, dass das vermittelte Wissen durch die E-Learning-Kurse kein «träges Wissen in den Köpfen der Lernenden» (vgl. Kapitel 2.4.1) mehr ist, sondern im Arbeitskontext Anwendung findet und dadurch Erfahrungen gesammelt und ausgetauscht werden können. Diskussionsforen ermöglichen den Mitarbeitenden einen Austausch untereinander und machen das Wissen und die Erfahrungen des Einzelnen der gesamten Organisation zugänglich.

Damit der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zu gelingen vermag, ist eine Lernkultur nötig, in der das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen sowie der Wissensaustausch über Diskussionsforen nicht nur akzeptiert, sondern auch gefördert werden. Das nächste Kapitel befasst sich daher genauer mit der Notwendigkeit einer neuen Lernkultur.

2.4.4 Notwendigkeit einer neuen Lernkultur

«Die traditionellen Formen der Weiterbildung sind in der heutigen Zeit nur noch bedingt in der Lage, die Menschen bei den weitreichenden beruflichen Lernprozessen wirkungsvoll zu unterstützen» (Nübel, 2005, S. 30). Lernprozesse sollen nicht mehr nur während Weiterbildungsmaßnahmen, wie Seminaren oder Kursen, stattfinden, sondern vielmehr während der täglichen Arbeit (vgl. Kapitel 2.4.1). Durch das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning am Arbeitsplatz gelingt die Verschmelzung von Lernen und Arbeiten, was wiederum die Notwendigkeit eines neuen Lernverständnisses nach sich zieht (vgl.

Kapitel 2.4.2). Rosenberg (2001, S. 180) hebt die Wichtigkeit eines Wandels in der Lernkultur hervor und verdeutlicht: «Too often companies invest in new technology only to find that the existing culture won't support it.»

E-Learning ermöglicht die flexible Wahl des Lernzeitpunkts und des Lernorts (Brownsell, 2016, S. 34). So können die Mitarbeitenden E-Learning beispielsweise während Zeiten mit geringer Arbeitsbelastung nutzen (Da Rin, 2005, S. 125). Dies erfordert, dass die Lernenden selbstgesteuert lernen müssen, indem sie selber bestimmen, wo, wann und für wie lange sie lernen, die Lernziele auf ihre eigenen Wissensdefizite ausrichten, das Lernergebnis selber bewerten und ihre Lernmotivation aufrechterhalten (Dörig & Waibel, 1997, S. 24; Ziegler, 2013, S. 20; Nübel, 2005, S. 116). Auch Da Rin (2005, S. 109) sieht die Lernkultur beim Einsatz von E-Learning im Wandel zum selbstgesteuerten Lernen. Die Mitarbeitenden sind zunehmend selbst für ihr persönliches Zeitmanagement und die eigene Weiterentwicklung verantwortlich und nicht mehr die Vorgesetzten oder Personalverantwortlichen (Da Rin, 2005, S. 68, 137; Nübel, 2005, S. 245; Laur-Ernst, 2004, S. 23). Die Mitarbeitenden müssen ihre Wissensdefizite erkennen und sich darauf basierend das benötigte Wissen just-in-time am Arbeitsplatz beschaffen (vgl. Kapitel 2.4.2). Brownsell (2016, S. 251) spricht hierbei von einer notwendigen Selbstdisziplin des Mitarbeitenden, sich mit den E-Learning-Inhalten auseinander zu setzen.

2.4.5 Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning

Die Herausforderungen bzw. Hindernisse für die Nutzung von E-Learning ergeben sich grundsätzlich aus einer negativen Bewertung der Einflussfaktoren (vgl. Kapitel 2.2.2) durch die Mitarbeitenden. Beispielsweise würden technische Probleme über den Einflussfaktor erleichternde Bedingungen die tatsächliche Nutzung von E-Learning behindern. In der Literatur werden nebst einer unpassenden Lernkultur (vgl. Kapitel 2.4.4) weitere Hindernisse für die Nutzung von E-Learning hervorgehoben, die folgend in kurzer Form dargestellt sind.

Da Rin (2005, S. 146) verweist auf den Umstand, dass am Arbeitsplatz oftmals die Zeit für Lernaktivitäten fehlt. Wenn die benötigten zeitlichen Ressourcen fehlen, dann wirkt sich dies über die erleichternden Bedingungen (vgl. Kapitel 2.2.2) negativ auf die tatsächliche Nutzung aus. So sehen Lahti, Kontio & Välimäki (2016, S. 44) die benötigte Zeit für die Bearbeitung eines E-Learning-Kurses und den damit verbundenen Arbeitsausfall,

welcher durch eine Arbeitskollegin oder einen Arbeitskollegen substituiert werden muss, als problematisch.

Lenz (2009, S. 57) führt aus, dass das bloße Anbieten von E-Learning nicht ausreicht, denn den meisten Mitarbeitenden fehle es an der notwendigen Eigenmotivation, selbstgesteuert zu lernen. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit der Rolle des Vorgesetzten, welcher die Mitarbeitenden zur Absolvierung von E-Learning anregen muss. So meint auch Nübel (2005, S. 246), dass die Förderung des Lernens am Arbeitsplatz und des Wissensaustauschs Aufgabe des Vorgesetzten sei. Voraussetzungen hierfür sind, dass der Vorgesetzte E-Learning akzeptiert sowie den Mitarbeitenden Lern- und Austauschzeiten zur Verfügung stellt (ebd.).

Bei Präsenzs Schulungen treffen Mitarbeitende aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen zusammen und tauschen sich aus. Nach Schüle (2001, S. 20-21) wird dies von den Mitarbeitenden als positiv wahrgenommen. Jedoch fallen diese so genannten «Social Effects» mit dem Einsatz von E-Learning weg, was als ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning wahrgenommen wird (ebd.).

Aus Sicht des Autors stellt in den PVSG insbesondere die IT-Infrastruktur ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation dar. Denn auf den Stationen stehen für die Mitarbeitenden nur einige wenige Computer zur Verfügung, sodass insbesondere für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning nicht immer sofort ein Computer zur Verfügung steht. Zudem ist anzumerken, dass die vorhandenen Computer nicht alle leistungsfähig genug sind, um den E-Learning-Kurs ohne Probleme abzuspielen. So mussten beim Testen des E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» auf manchen Geräten stockende Videos und Tonprobleme festgestellt werden.

2.5 Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation

In diesem Kapitel werden die theoretischen Erkenntnisse zur Akzeptanz von E-Learning (Kapitel 2.2) und zum Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation (Kapitel 2.4) zusammengeführt. Hierzu dient das UTAUT-Modell (vgl. Kapitel 2.2.2) als Rahmenwerk. Die darin enthaltenen Einflussfaktoren werden mit den Erkenntnissen zum Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ergänzt bzw. präzisiert. Die Abbildung 7 zeigt das ergänzte UTAUT-Modell. Dabei sind die bisherigen Ausprägungen der Einflussfaktoren in **blauer Schrift** und die ergänzten Ausprägungen in **brauner Schrift** aufgeführt.

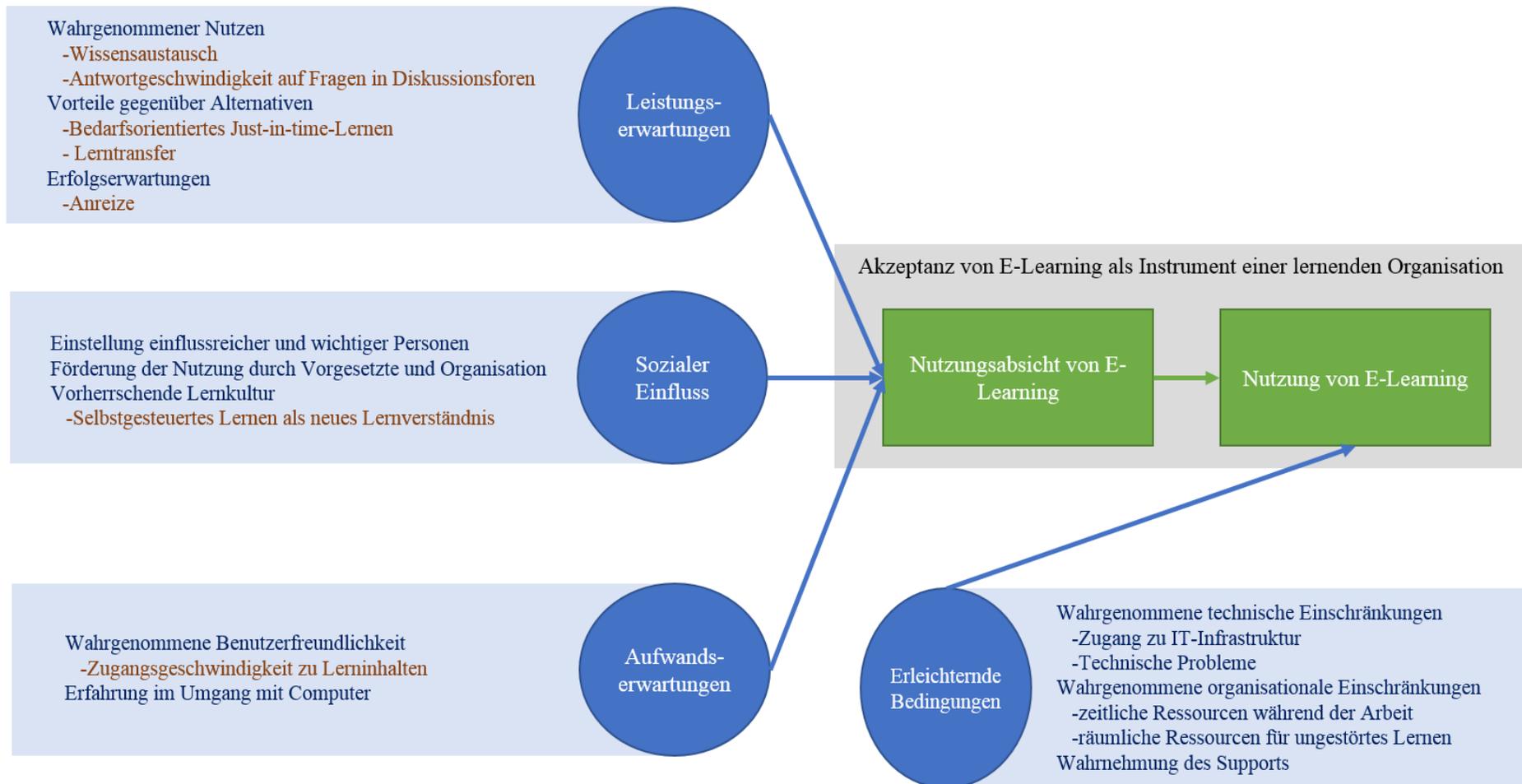


Abbildung 7: Einflussfaktoren auf die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation (eigene Darstellung)

E-Learning ermöglicht das Just-in-time-Lernen am Arbeitsplatz, bei dem die Mitarbeitenden bedarfsorientiert entscheiden können, wann sie sich das benötigte Wissen durch die Bearbeitung von kurzen Lerneinheiten aneignen möchten. Die Vermittlung von direkt handlungsrelevantem Wissen ist für die Mitarbeitenden nützlicher als das teilweise träge Wissen aus Präsenzs Schulungen (vgl. Kapitel 2.4.2). Die Vorteile gegenüber Alternativen bei den Leistungserwartungen werden darum mit dem bedarfsorientierten Just-in-time-Lernen erweitert. Des Weiteren wird mit dem Lernen am Arbeitsplatz auch die direkte Anwendung des Lerninhalts im Arbeitskontext möglich. Dadurch wird im Vergleich zu Präsenzs Schulungen ein verbesserter Lerntransfer gewährleistet (vgl. Kapitel 2.4.1). Deshalb werden bei den Leistungserwartungen die Vorteile gegenüber Alternativen mit dem Lerntransfer ergänzt.

Das Stellen von Fragen und deren Beantwortung durch andere Mitarbeitende in Diskussionsforen verbessern die Zugänglichkeit zu Wissen und Erfahrungen von Mitarbeitenden. Durch diesen Wissensaustausch wird beim einzelnen Mitarbeitenden die Generierung von eigenem Wissen gefördert, womit die Mitarbeitenden einen Nutzen erzielen können (vgl. Kapitel 2.4.3). Der wahrgenommene Nutzen bei den Leistungserwartungen wird deshalb mit dem Wissensaustausch präzisiert.

Beim Austausch der Mitarbeitenden in Diskussionsforen werden auf gestellte Fragen rasche Antworten erwartet (vgl. Kapitel 2.4.3). Eine Antwort auf eine in einem Diskussionsforum gestellte Frage innert nützlicher Frist ermöglicht erst eine nutzenbringende Anwendung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation während des Arbeitsprozesses. Deshalb werden die Leistungserwartungen mit der Antwortgeschwindigkeit auf Fragen in Diskussionsforen ergänzt.

Eine Voraussetzung für den Wissensaustausch ist die aktive Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hierfür können Anreizsysteme die Nutzungsabsicht von Diskussionsforen unterstützen und so die Weitergabe von eigenem Wissen bei den Mitarbeitenden fördern (vgl. Kapitel 2.4.3). Die Leistungserwartungen werden deshalb mit Anreizen als Präzisierung der Erfolgserwartungen ergänzt.

Mit E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation soll das Lernen nicht mehr nur während Seminaren oder Kursen stattfinden, sondern vielmehr auch während der täglichen Arbeit. Dies erfordert ein selbstgesteuertes Lernen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; also den selbstständigen Aufbau von Wissen sowie die selbstständige Planung,

Überwachung und Bewertung des eigenen Lernens (vgl. Kapitel 2.4.4). Aufgrund dessen wird der soziale Einfluss mit dem selbstgesteuerten Lernen als neues Lernverständnis erweitert.

Ein langer Anmeldeprozess, eine fehlende Übersicht zu den verfügbaren Lerninhalten oder eine schlechte Suchfunktion kann für die Nutzungsabsicht von E-Learning hinderlich wirken. Insbesondere für das Just-in-time-E-Learning müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen schnellen und einfachen Zugriff auf die Lerninhalte haben, damit sie diese während des Arbeitsprozesses nutzen können (vgl. Kapitel 2.4.2). Deshalb werden die Aufwandserwartungen mit der Zugangsgeschwindigkeit zu Lerninhalten ergänzt.

Die Einflussfaktoren des UTAUT-Modells sind mit weiteren Eigenschaften des Einsatzes von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ergänzt worden. Basierend auf diesem ergänzten UTAUT-Modell wird in einem nächsten Schritt der Interviewleitfaden erstellt. Hierbei ist anzumerken, dass dabei aufgrund zeitlicher Restriktionen (die Interviews mit den Mitarbeitenden der PVSG sollten jeweils nicht länger als 45-60 Minuten dauern) nicht sämtliche aufgeführten Eigenschaften der Einflussfaktoren berücksichtigt werden können. Dabei wird insbesondere darauf geachtet, dass keine zu hypothetischen Fragen formuliert werden. So wird beispielsweise das Anreizsystem für Diskussionsforen nicht weiter berücksichtigt, da eine Frage zu einem derzeit nicht vorhandenen Anreizsystem in einem derzeit noch nicht vorhandenen Diskussionsforum als zu hypothetisch einzustufen ist.

Im nächsten Kapitel wird das Forschungsdesign für den empirischen Teil der Arbeit vorgestellt.

3 Forschungsdesign

Die empirische Forschung zur Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ist ein wesentlicher Bestandteil dieser Arbeit. Deshalb wird in diesem Kapitel das Forschungsdesign aufgezeigt, welches die Rahmenbedingungen der empirischen Erhebung festlegt. Hierzu wird auf die Verwendung der Rohdaten aus den Evaluationsfragen zum E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» (Kapitel 3.1) und insbesondere auf die qualitativen Interviews mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG (vgl. Kapitel 3.2) genauer eingegangen.

3.1 Standardisierte Evaluation des E-Learning-Kurses

Im Anschluss an die Absolvierung der letzten Lerneinheit des E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» wurden die am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVSG direkt dazu aufgefordert, einige Evaluationsfragen zu beantworten. Der Fragebogen ist dabei nicht vom Autor erstellt worden. Die Rohdaten aus den Evaluationsfragen stehen jedoch für die vorliegende Arbeit zur Verfügung. Hierbei wurden aus dem insgesamt sieben Fragen umfassenden Evaluationsfragebogen drei geschlossene und eine offene Evaluationsfrage für die Forschungsfrage als relevant erachtet und deshalb in die Arbeit miteinbezogen.

997 am Behandlungsprozess beteiligte Mitarbeitende der PVSG haben eine Kurseinladung erhalten. Bis zum 31.03.2018 haben 353 von 997 Mitarbeitenden den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» vollständig absolviert. Da die geschlossenen Evaluationsfragen Pflicht waren, sind diese von allen 353 Absolventen des E-Learning-Kurses beantwortet worden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 35%. Die offene Frage war optional und wurde von 148 Absolventen des E-Learning-Kurses beantwortet, was einer Rücklaufquote von 15% entspricht.

3.2 Qualitative Interviews mit den Mitarbeitenden der PVSG

Die vorliegende Arbeit nutzt eine qualitative Forschungsmethodik in Form von Interviews mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG. Zur Begründung der Wahl dieser Forschungsmethodik sind folgend die Vor- und Nachteile der qualitativen und quantitativen Forschung aufgeführt.

Qualitative vs. quantitative Forschung

Zu Beginn einer empirischen Arbeit gilt es, die Forschungsmethodik auszuwählen. Bei der Forschungsmethodik lässt sich zwischen einem qualitativen und einem quantitativen Vorgehen unterscheiden (Kutscher, 2004). Mit einer quantitativen Forschungsmethodik werden vor allem Zusammenhangshypothesen geprüft und es wird die Verteilung von bestimmten Merkmalsausprägungen in einer definierten Grundgesamtheit untersucht (Schumann, 2018, S. 149). Demgegenüber steht die qualitative Forschungsmethodik, bei der die befragten Personen meist durch offen gestellte Fragen frei erzählen können (Kutscher, 2004). Dabei steht nicht die Überprüfung von Zusammenhängen oder Merkmalsverteilungen im Fokus. Die qualitative Forschungsmethodik beschäftigt sich mit dem Menschen und dessen Situation als Hauptuntersuchungsgegenstand und hat zum Ziel, möglichst detaillierte und umfassende Informationen zu entdecken (Röbken & Wetzel, 2016, S. 14; Schumann, 2018, S. 149). Die Auswahl der Forschungsmethodik ist demnach von der Forschungsfrage und den Forschungszielen abhängig.

Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zu untersuchen. Dabei interessieren insbesondere die Einstellungen und Erfahrungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVSG zum E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung». Um diese Einstellungen und Erfahrungen erfassen zu können und aufgrund der in der Literaturrecherche (vgl. Kapitel 1.2) nur knapp gefundenen Literatur zur Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation wird für die vorliegende Arbeit die qualitative Forschungsmethodik mit persönlichen Interviews gewählt.

Die gewählte Forschungsmethodik mit persönlichen Interviews ermöglicht eine flexible Reaktion auf unvorhersehbare und bisher unbekannte Aspekte (Röbken & Wetzel, 2016, S. 14). Durch den persönlichen, physischen Kontakt mit dem Interviewpartner lassen sich spontane Antworten aufgreifen, Rückfragen stellen und tieferliegende Einstellungen aufdecken (Seiler, 2008, S. 457). So lassen sich in der vorliegenden Arbeit die unterschiedlichen Perspektiven der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVSG zum Thema E-Learning genauer untersuchen.

Persönliche Interviews weisen aber auch Nachteile auf. So können diese durch längere Reisewege kostenintensiv werden und das Organisieren von Terminvereinbarungen ist

aufwändig (Wirtschaftspsychologische Gesellschaft, o.J.). Zudem kann bei dieser Forschungsmethode insbesondere der Einfluss des Interviewers auf den Interviewpartner verzerrte Ergebnisse zur Folge haben (Seiler, 2008, S. 457). Mieg & Näf (2005, S. 6) verweisen hierzu jedoch darauf, dass die Resultate aus Interviews intersubjektiv nachvollziehbar sein müssen. Deshalb müssen persönliche Interviews sorgfältig vorbereitet und durchgeführt werden. Hierfür wird sich an den Ausführungen von Mieg & Näf (2005, S. 10-23) orientiert. So soll sichergestellt werden, dass es zu keinen Verzerrungen der Resultate kommt. Die Grundlage wird hierfür mit den nachfolgenden Ausführungen gelegt, die die Rahmenbedingungen für die persönlichen Interviews festlegen. Des Weiteren wird mit dem Interviewleitfaden (vgl. Anhang C3) der Inhalt der Interviews grob festgelegt, damit die einzelnen Interviews miteinander vergleichbar sind. Zudem erfolgt mit dem Auswertungsraster in Anhang C5 und der farblichen Kategorisierung der einzelnen Aussagen eine transparente Auswertung der Interviews. Mit diesen Vorkehrungen sollen die Ergebnisse für die Leserinnen und Leser dieser Arbeit nachvollziehbar sein.

Ziele der qualitativen Erhebung

Mit der qualitativen Erhebung soll die Informationslücke zwischen dem verfügbaren Wissen aus der Literatur und dem für die Beantwortung der Forschungsfrage benötigten Wissen geschlossen werden. Aus den in Kapitel 1.2 definierten Erkenntniszielen lassen sich die folgenden Ziele für die Interviews ableiten (vgl. *Tabelle 1: Ziele der Empirie (eigene Darstellung)*)Tabelle 1):

Nr.	Ziele der Empirie
1	Die Leistungserwartungen sind bestimmt.
2	Der auf die interviewten Personen wirkende soziale Einfluss ist dargelegt.
3	Die Bewertung der Aufwandserwartungen ist aufgezeigt.
4	Die Einschätzungen zu den erleichternden Bedingungen sind dargelegt.
5	Die Nutzungsabsicht von E-Learning ist bestimmt.
6	Die Bewertung des bedarfsorientierten Just-in-time-Lernens ist erhoben.
7	Die Einstellung gegenüber Diskussionsforen ist erfasst.
8	Die Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning sind dargelegt.

Tabelle 1: Ziele der Empirie (eigene Darstellung)

Entwicklung des Interviewleitfadens

Der Interviewleitfaden in Anhang C3 basiert auf dem in Kapitel 2.5 erarbeiteten ergänzten UTAUT-Modell. Die Fragestellungen sind in sieben Themenblöcke eingeteilt: Leistungserwartungen, Aufwandserwartungen, sozialer Einfluss, erleichternde Bedingungen, Nutzungsabsicht, Lernen am Arbeitsplatz und Diskussionsforen. Eine erste Version des Interviewleitfadens wurde mit dem Betreuer sowie der Ko-Betreuerin besprochen. Basierend auf dem erhaltenen Feedback sind folgende Änderungen vorgenommen worden:

- Der Interviewleitfaden wurde noch als zu umfangreich wahrgenommen, weshalb nicht zwingend notwendige Fragen herausgenommen wurden, um die anvisierte Dauer von 45-60 Minuten pro Interview einhalten zu können. Zudem wurden die geschlossenen Fragen aus dem Interviewleitfaden gestrichen und in einem separaten Dokument zwei Tage vor dem Interviewtermin an den Interviewpartner zum Vorfüllen geschickt (vgl. Anhang C4). Die zu bewertenden Aspekte wurden dabei auf 5-6 Aspekte pro Frage reduziert.
- Die Bewertungsskalen bei den geschlossenen Fragen wurden von einer 5er-Skala (Nicht erfüllt – Erfüllt; Unwichtig – Wichtig) zu einer 11er-Skala (Gar nicht erfüllt – Voll und ganz erfüllt; Gar nicht wichtig – Äusserst wichtig) abgeändert. Bei der neuen Skala sind dabei nur noch die Endpunkte beschriftet.
- Die Einstiegsfragen zu den jeweiligen Themengebieten wurden als zu stark eingegrenzt wahrgenommen. Durch eine offenere Formulierung der Fragen erhalten die Interviewpartner im Gespräch die Möglichkeit, die für sie relevanten Schwerpunkte zu setzen. So wurde beispielsweise die Frage «Hat dich dein Vorgesetzter bei der Absolvierung des E-Learning-Kurses unterstützt?» zu «Kennst du die Einstellung deines Vorgesetzten gegenüber E-Learning? Wie zeigt sich diese Einstellung?» abgeändert.
- Die Interviewpartner sollen sich bei den Fragen immer auf konkret Erlebtes beziehen können. Deshalb wurde beispielsweise die Frage «Wenn du zwischen einem E-Learning-Kurs und einem Präsenzkurs wählen könntest, für welchen würdest du dich entscheiden? Warum?» zu «Wenn du für die ORBIS-Basissschulung zwischen einem E-Learning-Kurs und einem Präsenzkurs wählen könntest, für welchen würdest du dich entscheiden? Warum?» umgeschrieben. Dies erleichtert den Interviewpartnern die Beantwortung der Fragen, da sie sich auf eigene Erfahrungen stützen können.

- Zu abstrakt formulierte Fragen galt es zu vereinfachen und gleichzeitig auf konkret Erlebtes abzustimmen. Deshalb wurde die Frage «Haben deine Arbeitskolleginnen und -kollegen deine Lernzeit respektiert?» angepasst zu «Wie haben sich deine Arbeitskolleginnen und -kollegen verhalten, als du den E-Learning-Kurs 'ORBIS Basisschulung' gemacht hast?»
- Die Einstiegsfrage «Was bedeutet für dich E-Learning?» wurde als zu theoretisch eingestuft und ersetzt mit «Vor einer Weile hast du eine E-Mail mit den Zugangsdaten für den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» erhalten. Was sind deine ersten Gedanken hierzu gewesen?» und «Wie bist du nach Erhalt dieser E-Mail bezüglich dem E-Learning-Kurs vorgegangen?». Diese Fragen ermöglichen den Interviewpartnern einen einfachen Einstieg in die Thematik, da wiederum auf gemachte Erfahrungen zurückgegriffen werden kann.

Die im Interviewleitfaden grün eingefärbten Hauptfragen werden jedem Interviewpartner gestellt. Die blau eingefärbten Hilfsfragen werden hingegen nur gestellt, sofern der Interviewpartner bei der Beantwortung einer Hauptfrage Mühe bekundet.

Auswahl der Interviewpartner

Die Zielgruppe setzt sich aus den am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG zusammen, die den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» absolviert haben. Die Auswahl der Interviewpartner wurde unternehmensseitig vorgenommen. Dabei wurde darauf geachtet, dass alle am Behandlungsprozess beteiligten Funktionen (Ärzte, Therapeuten, Psychologen, Pflegende, Sekretariatsmitarbeitende und Mitarbeitende der Patientenadministration / Triage) entsprechend berücksichtigt wurden. Eine erste Orientierung der ausgewählten Interviewpartner wurde per E-Mail durch die Ko-Betreuerin Barbara Stoelker durchgeführt (vgl. Anhang C1). Im Anschluss wurden die potenziellen Interviewpartner durch den Autor ebenfalls per E-Mail kontaktiert, um einen Termin zu vereinbaren (vgl. Anhang C2). Von 13 angefragten potenziellen Interviewpartnern standen elf für ein Interview zur Verfügung. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 85%.

Durchführung und Auswertung der Interviews

Die Interviews fanden zwischen Mitte April 2018 und Mitte Mai 2018 jeweils am Arbeitsort der interviewten Personen statt und dauerten zwischen 40-55 Minuten. Neue relevante Aspekte, die in den Interviews zur Sprache kamen, wurden aufgenommen und in den nachfolgenden Interviews miteinbezogen.

Für die Auswertung der Interviews fand das Auswertungsraster in Anhang C5 Anwendung. Die Fragestellungen sind in den Zeilen aufgeführt und die Interviewpartner bilden die Spalten der Tabelle. Die Inhalte der Interviews wurden den entsprechenden Feldern des Auswertungsrasters zugeteilt, wobei die Aussagen der Interviewpartner mehrheitlich zusammengefasst und einzelne zentrale Anmerkungen auch wörtlich zitiert wurden. Nach der Erhebungsphase wurden die Texte im Auswertungsraster mittels farblicher Markierung in Kategorien eingeteilt und an den Zeilenenden wurde jeweils eine Konklusion der erhobenen Daten vorgenommen.

4 Ergebnisse zur Akzeptanz

In diesem Kapitel sind die Resultate der Arbeit aufgeführt. Hierzu erfolgen in Kapitel 4.1 die Auswertung der Evaluationsfragen und in Kapitel 4.2 die Darstellung der Ergebnisse aus den qualitativen Interviews. Abschliessend werden die zentralen Erkenntnisse aus den beiden Teilerhebungen in Kapitel 4.3 diskutiert.

4.1 Auswertung der Evaluationsfragen

In diesem Unterkapitel wird der wahrgenommene Nutzen des E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» bestimmt (Kapitel 4.1.1) und anschliessend werden die von den am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen für zukünftige E-Learning-Kurse betrachtet (Kapitel 4.1.2).

4.1.1 Der wahrgenommene Nutzen

Der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG wahrgenommene Nutzen des E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» wird anhand von drei zu bewertenden Aussagen bestimmt. Zwei der Aussagen beziehen sich auf die beiden zentralen Ziele des E-Learning-Kurses: die Vorbereitung auf die Präsenzschiilung und das Aufzeigen der Navigation im neuen Klinikinformationssystem ORBIS. Die dritte Aussage bezieht sich auf den wahrgenommenen Praxisnutzen.

Die Abbildung 8 zeigt die Bewertung der Aussage «Ich fühle mich für die ORBIS-Präsenzschiilung gut vorbereitet.»

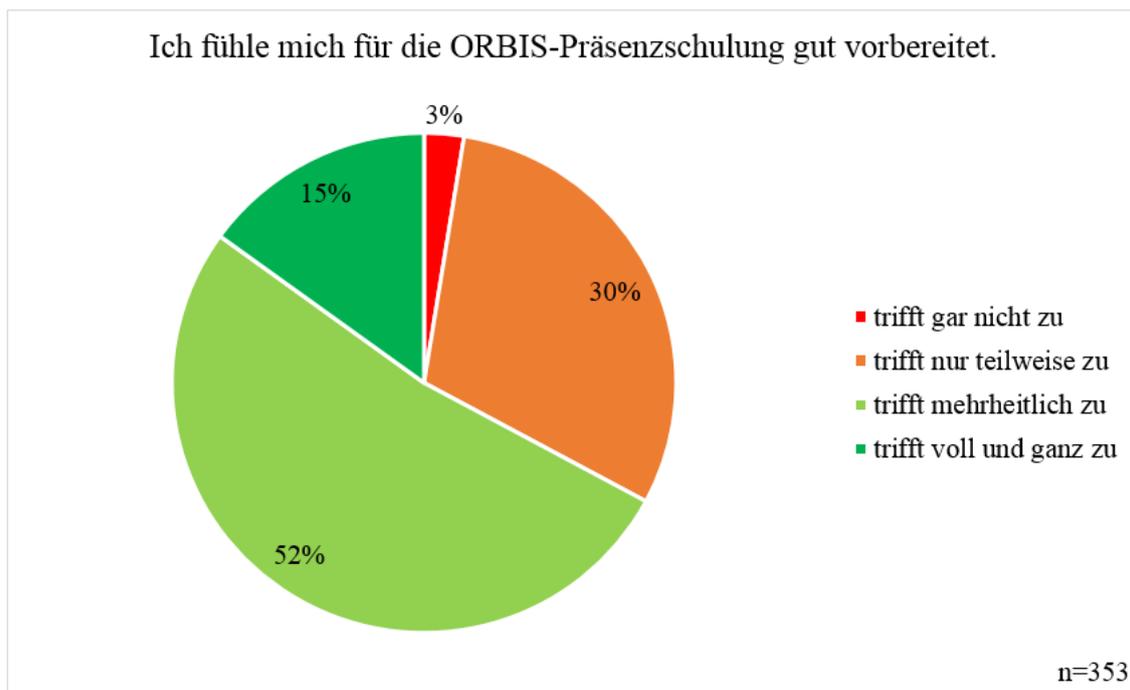


Abbildung 8: Bewertung des Lerninhalts bezüglich der Vorbereitung auf die anschließende Präsenzschulung (eigene Darstellung)

67% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVSG bewerten diese Aussage positiv (trifft mehrheitlich zu – trifft voll und ganz zu). Demgegenüber stehen folglich 33%, die diese Aussage negativ bewerten (trifft gar nicht zu – trifft nur teilweise zu). Dabei empfindet eine Minderheit von 3%, dass sie mit dem E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» gar nicht auf die Präsenzschulung vorbereitet wurde. Es lässt sich festhalten, dass diese Aussage mehrheitlich positiv bewertet wurde und deshalb über die Gesamtheit der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden gesehen ein Nutzen in Bezug auf die Vorbereitung zur Präsenzschulung vorhanden war.

Die Bewertung der Aussage «Die Schulung hat mir gut aufgezeigt, wie die zentrale Navigation in ORBIS aufgebaut ist.» lässt sich der Abbildung 9 entnehmen.

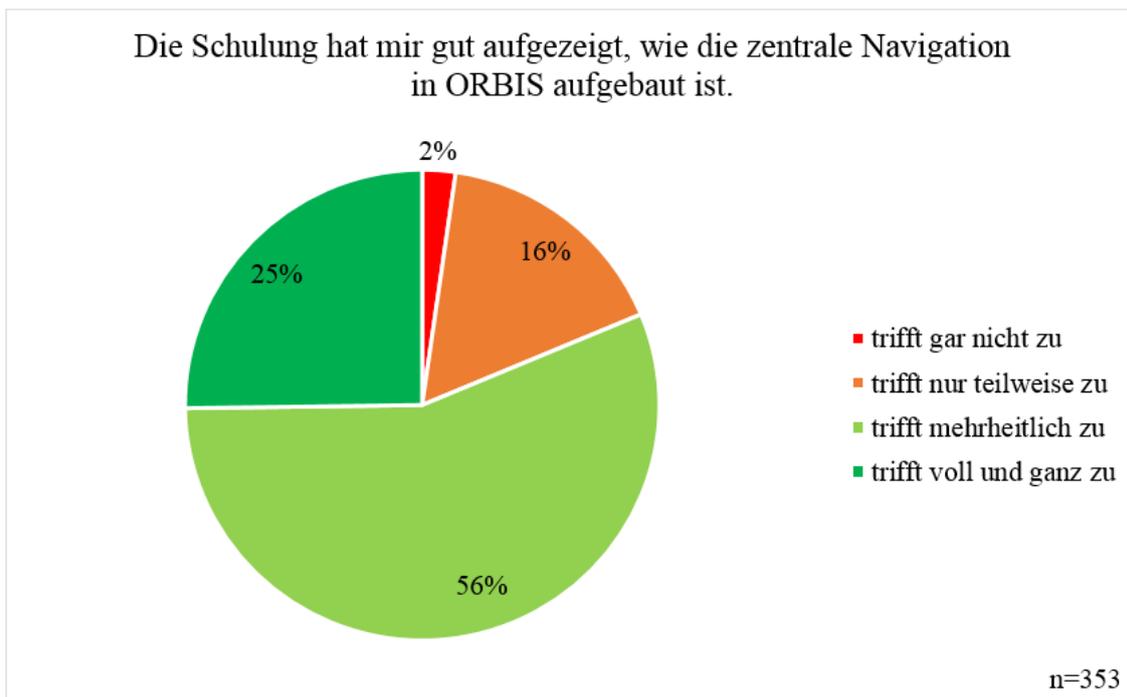


Abbildung 9: Bewertung des Lerninhalts bezüglich der Systemnavigation (eigene Darstellung)

81% der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PVSG bewerten diese Aussage als mehrheitlich zutreffend oder voll und ganz zutreffend. Die Mehrheit erlernte mit dem E-Learning-Kurs die zentrale Navigation im neuen Klinikinformationssystem ORBIS, was als Nutzen für die Mitarbeitenden zu werten ist.

Der Abbildung 10 ist die Bewertung der Aussage «Die Kursinhalte haben für mich einen hohen Praxisnutzen.» zu entnehmen.

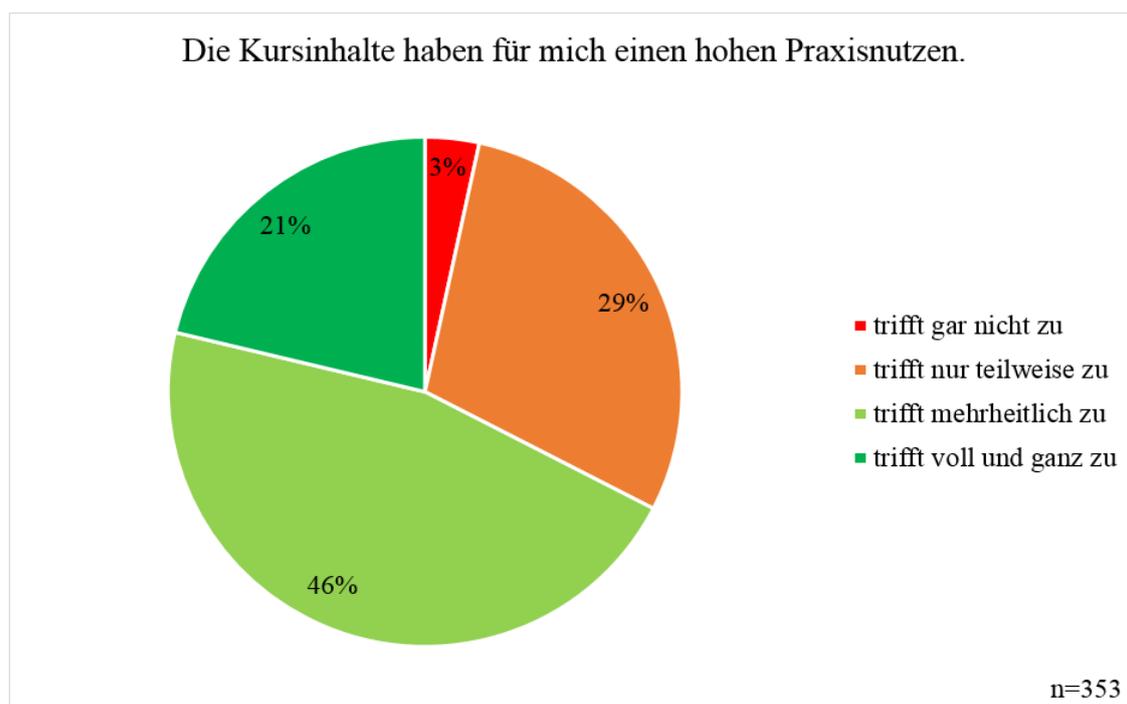


Abbildung 10: Bewertung des Lerninhalts bezüglich des Praxisnutzens (eigene Darstellung)

Die Aussage, dass die Kursinhalte einen hohen Praxisnutzen haben, trifft für 67% der Mitarbeitenden mehrheitlich oder voll und ganz zu. Für 3% der Mitarbeitenden hatte der E-Learning-Kurs keinen Praxisnutzen und für 29% nur teilweise. Es gilt festzuhalten, dass diese Aussage mehrheitlich positiv bewertet wurde und deshalb über die Gesamtheit der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden gesehen ein Nutzen für den beruflichen Alltag vorhanden war.

Nach Betrachtung der Bewertungen dieser drei Aussagen lässt sich festhalten, dass der E-Learning-Kurs für die Mehrheit der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden einen Nutzen mit sich gebracht hat. Dies ist von zentraler Bedeutung für die Akzeptanz von E-Learning, da der Nutzen von E-Learning im Einflussfaktor Leistungserwartungen beinhaltet ist und dieser von allen Faktoren den grössten Einfluss auf die Nutzungsabsicht und somit auch auf die Akzeptanz vorzuweisen hat (vgl. Kapitel 2.2.2). Es ist jedoch auch festzuhalten, dass die durchschnittliche Zustimmungsrates der drei Aussagen bei ca. 72% lag und somit 28% die Aussagen als gar nicht zutreffend oder nur teilweise zutreffend bewertet haben. Die Gründe für dieses Ergebnis werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

4.1.2 Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden

Für die Auswertung der offenen Frage «Was sollte für zukünftige Trainings dieser Art unbedingt angepasst werden?» sind Kategorien gebildet und die einzelnen Antworten entsprechend zugeteilt und, wo als notwendig erachtet, auch kommentiert worden (vgl. Anhang B1). Da einige Mitarbeitende in ihrer Antwort mehrere Aspekte aufgegriffen haben, sind deren Antworten in mehrere genannte Verbesserungsvorschläge aufgeteilt worden, damit eine klare Zuteilung zu den unterschiedlichen Kategorien möglich ist. Insgesamt sind so 159 genannte Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden zu verzeichnen. Davon sind 22 Nennungen ohne Angaben (z. B. -, 0, ..., etc.) und des Weiteren 14 genannte Verbesserungsvorschläge, die in der Auswertung aufgrund von Unklarheiten nicht berücksichtigt werden konnten (Antworten mit nur einem Stichwort, nicht zur Frage passende und unverständliche Antworten). So resultieren schlussendlich 123 genannte Verbesserungsvorschläge, die sich in neun unterschiedlichen Kategorien einteilen lassen. Abbildung 11 zeigt das Ergebnis dieser Analyse (vgl. Anhang B2).

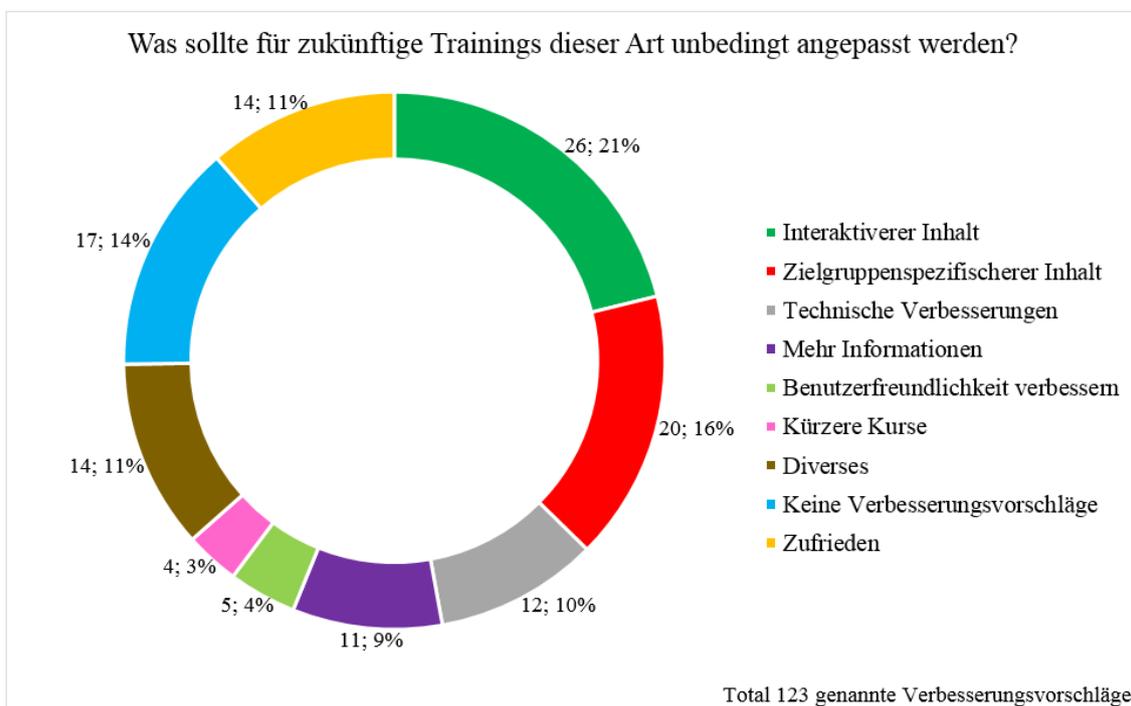


Abbildung 11: Vorgeschlagene Verbesserungsmassnahmen der Mitarbeitenden (eigene Darstellung)

25% der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeitenden haben keine Verbesserungsvorschläge oder sind zufrieden mit dem E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung». Demgegenüber stehen 75%, die Verbesserungsmassnahmen vorschlagen. Diese sind in sieben Kategorien eingeteilt und werden folgend vorgestellt.

Die grösste Kategorie von Verbesserungsmassnahmen stellt mit 21% die Kategorie «Interaktiverer Inhalt» dar. Die Zusammenstellung der genannten Verbesserungsvorschläge hierzu ist Anhang B3 zu entnehmen. Ein typisch genannter Verbesserungsvorschlag in dieser Kategorie ist: «ich [sic] hätte [sic] geschätzt, wenn es ein Trainingsmodul des vermittelten Inhaltes gegeben hätte. Möglichkeit [sic] zum [sic] die gestellten letzten 7 Fragen ‘in vivo’ anschliessend gerade zu üben, nach zu machen [sic] und Korrektur zu erhalten.» Die Mitarbeitenden äusserten das Bedürfnis, die vermittelten Inhalte mittels Lernkontrollen (z. B. in Form von Zwischenfragen) oder praktischen Übungen selber anzuwenden, um so eine Möglichkeit zu haben, das eigene Verständnis des Gelernten zu überprüfen.

Die Kategorie «Zielgruppenspezifischerer Inhalt» ist mit 16% die zweitgrösste Gruppe an genannten Verbesserungsvorschlägen. Diese Nennungen sind in Anhang B4 zusammengefasst. Bezeichnend für dieses Bedürfnis ist die Aussage: «eine [sic] Schulung für

den ambulanten und einen [sic] für den stationären Bereich und berufsspezifisch. Hier war alles am Beispiel des Pflegefachmanns ausgerichtet. Nützt den anderen Berufsgruppen nicht viel.» Die Mitarbeitenden wünschen sich einen auf die verschiedenen Berufsgruppen abgestimmten E-Learning-Inhalt. Hauptkritikpunkt ist hierbei die zu starke Ausrichtung des Inhalts auf den stationären und pflegerischen Bereich, sodass die Mitarbeitenden aus anderen Bereichen teilweise für sie relevante Informationen nicht erhalten haben und sich auf die einzelnen Berufsgruppen abgestimmte Beispiele wünschen.

An dritter Stelle folgt die Kategorie «Technische Verbesserungen» mit 10% aller genannten Verbesserungsvorschläge (vgl. Anhang B5). Diese beinhalten systemtechnische (z. B. keine Rückmeldungen) und insbesondere tontechnische Probleme, weil die Moderationsstimme teilweise undeutlich oder gar nicht mehr verständlich war. «Bei mir gab es in jeder Lerneinheit ein paar Sekunden, in denen der Ton/die Moderationsstimme verzerrt war, sodass ich nicht alles verstehen konnte.» Des Weiteren konnte die Darstellung der Inhalte teilweise nicht vollständig auf den Bildschirmen angezeigt werden und die Mitarbeitenden mussten daher scrollen, um den ganzen dargestellten Inhalt zu sehen. Der Worst Case beim Auftreten von technischen Problemen wird dabei durch die folgende Aussage verdeutlicht:

Die Computer resp. das Internet der PDS sind viel zu langsam, System ist dauernd steckengeblieben, die Schulung war kaum durchführbar. Erst nachdem ich mehrere unterschiedliche PCs ausgetestet hatte, gelang es dann endlich mal mit einem. Obwohl das Ganze nur 30-40 min dauern sollte, habe ich insgesamt sehr viel mehr Zeit verloren.

Diese technischen Probleme stellen für die Mitarbeitenden ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning dar (vgl. Kapitel 2.4.5), weshalb diese durch technische Verbesserungen zu beheben sind.

Die Kategorie «Mehr Informationen» beinhaltet 9% aller genannten Verbesserungsvorschläge, die in Anhang B6 zusammengefasst sind. Die Mitarbeitenden merkten insbesondere an, dass zu wenige Funktionen vom Klinikinformationssystem ORBIS vorgestellt wurden. Sie wünschen einen umfangreicheren E-Learning-Kurs mit detaillierteren Informationen. Es sind Fragen offengeblieben, sodass sich einige Mitarbeitende nicht gut auf das neue Klinikinformationssystem vorbereitet fühlen. Demgegenüber steht die Kategorie «Kürzere Kurse» (vgl. Anhang B8). Einige Mitarbeitenden bekundeten Mühe, sich die vermittelten Informationen aufgrund des für sie zu grossen Umfangs zu merken. Eine Aussage verwies auch darauf, dass für den E-Learning-Kurs nur schwer die dafür benö-

tigte Zeit im Arbeitsalltag gefunden werden konnte. Deswegen wurden von diesen Mitarbeitenden kürzere Kurse gewünscht. Diese Kategorie fällt mit 3% jedoch deutlich kleiner aus als die Kategorie «Mehr Informationen».

In Anhang B7 sind die genannten Verbesserungsvorschläge der Kategorie «Benutzerfreundlichkeit verbessern» zusammengestellt. 4% der Mitarbeitenden äusserten sich zu Unsicherheiten bei der Navigation im E-Learning-Kurs. So traten zum einen Unklarheiten beim Wechsel von Lerneinheiten auf: «Mir war nicht ganz klar, ob die jeweilige Lerneinheit beendet war und wie ich wieder zurück komme [sic]. Ich weiss jetzt noch nicht, ob ich es abgeschlossen habe. Die Filme hörten auf [sic] und dann?» Zum anderen sorgte die Navigation innerhalb einer Lerneinheit, also zwischen den einzelnen Lernseiten, für Unsicherheit. Es war für die Mitarbeitenden nicht eindeutig ersichtlich, ob eine Lernseite bereits fertig war und zur nächsten gewechselt werden konnte.

11% der genannten Verbesserungsvorschläge beinhalten unterschiedliche weitere Aspekte und lassen sich keiner der bisher beschriebenen Kategorien zuteilen. Diese sind deshalb in Anhang B9 unter «Diverses» aufgeführt.

Die sieben Kategorien mit Verbesserungsmassnahmen sind beschrieben worden. Zur Verdeutlichung der Relevanz dieser Erkenntnisse für die Akzeptanz von E-Learning folgt nun eine Zuteilung der Kategorien (ausgenommen die Kategorie «Diverses») zu den Einflussfaktoren des UTAUT-Modells auf die Nutzungsabsicht (vgl. Kapitel 2.2.2). Die Kategorien «Interaktiverer Inhalt», «Zielgruppenspezifischerer Inhalt», «Mehr Informationen» und «Kürzere Kurse» sind dem Einflussfaktor Leistungserwartungen zuzuordnen, da sie Aussagen über den wahrgenommenen Nutzen geben. Die Kategorie «Technische Verbesserungen» ist dem Einflussfaktor erleichternde Bedingungen zuzuschreiben, da hier auch auf technische Probleme hingewiesen wird, welche die tatsächliche Nutzung von E-Learning erschweren. Des Weiteren ist die Kategorie «Benutzerfreundlichkeit verbessern» dem Einflussfaktor Aufwandserwartungen zuzuordnen, da diese Kategorie die Navigation und Bedienung des E-Learning betrifft. Dem Einflussfaktor sozialer Einfluss lässt sich keine definierte Kategorie zuordnen. Dies ist vermutlich auf die Fragestellung zurückzuführen, bei der konkret nach Verbesserungsmassnahmen für E-Learning-Kurse gefragt wurde. Mögliche Verbesserungsmassnahmen in Zusammenhang mit dem sozialen Umfeld werden dadurch nicht direkt abgefragt.

4.2 Resultate der qualitativen Interviews

Folgend sind die Erkenntnisse aus den elf durchgeführten Interviews mit den am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG dargelegt. Mit dem gewählten qualitativen Vorgehen sind grundsätzlich keine Aussagen zur Gesamtheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG möglich. In Anhang C5 ist die Herleitung der hier präsentierten Konklusionen anhand der farblichen Kategorisierung der Aussagen im Auswertungsraster nachzuvollziehen. Auf wörtliche Zitate wird folgend mit jeweils zwei Zahlen verwiesen, die die Position im Auswertungsraster bestimmen. Dabei verweist die erste Zahl auf die Fragestellung und die zweite Zahl auf die interviewte Person.

Als Einstiegsfrage wurden die interviewten Personen gebeten, ihre ersten Gedanken zu schildern, als sie von der E-Mail mit den Zugangsdaten für den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» Kenntnis genommen haben. Die Antworten der elf interviewten Personen lassen sich in vier Kategorien einteilen (vgl. Konklusion 1 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Die eine Gruppe hat positive erste Gedanken bei der Kenntnisnahme des E-Learning-Kurses, weil sie damit eine Einführung ins neue Klinikinformationssystem ORBIS erhält. Eine andere Gruppe hat E-Learning bisher noch nicht genutzt oder ist neugierig bezüglich dem zu lernenden Inhalt und zeigt sich deshalb gegenüber dem E-Learning-Kurs interessiert. Eine weitere Gruppe zeichnet sich durch offene bzw. neutrale erste Gedanken aus, die sich um die Möglichkeiten zur Absolvierung des E-Learning-Kurses während des Arbeitsalltags drehen. Im Gegensatz zu den ersten drei Gruppen weist die letzte Gruppe eher negative erste Gedanken gegenüber E-Learning auf. Begründet wird dies beispielsweise mit dem persönlichen Lernstil, der nicht zum E-Learning passt. So meint die interviewte Person 6:

Ich bin ein Typ, der noch so funktioniert – da vorne steht der Lehrer, erklärt und erzählt, und ich kann so lernen. Danach kann ich selber vertiefen. Aber wenn man mir gerade so sagt ‘Da hast du, mach’, das bin ich mir nicht gewohnt. Es geht, aber es ist das andere, das mir sehr entspricht. (1.6)

Diese Ausführungen zeigen, dass bei den interviewten Personen der PVSG zwar einige negative erste Gedanken beim erstmaligen Kontakt mit E-Learning vorhanden sind, jedoch die meisten offen bzw. positiv gegenüber E-Learning eingestellt sind.

Nachfolgend sind zuerst die Erkenntnisse zu den Leistungserwartungen (Kapitel 4.2.1) aufgeführt. Es folgen die Ergebnisse zum sozialen Einfluss (Kapitel 4.2.2), den Aufwandserwartungen (Kapitel 4.2.3), den erleichternden Bedingungen (Kapitel 4.2.4) sowie der Nutzungsabsicht und der tatsächlichen Nutzung (Kapitel 4.2.5).

4.2.1 Leistungserwartungen

In diesem Unterkapitel sind die Ergebnisse aus den durchgeführten Interviews zum Einflussfaktor Leistungserwartungen aufgeführt (vgl. Kapitel 2.2.2).

Erwartungen an den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung»

Für den Einflussfaktor Leistungserwartungen sind die interviewten Personen zuerst zu ihren Erwartungen bezüglich E-Learning gefragt worden (vgl. Konklusion 2 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dabei lassen sich drei verschiedene Erwartungen bestimmen. Zum Informationsgehalt des E-Learning-Kurses besteht die Erwartung, dass die wichtigsten Aspekte und ein grundlegendes Verständnis des neuen Klinikinformationssystems ORBIS vermittelt werden. Diese Erwartung ist jedoch nicht bei allen interviewten Personen erfüllt worden. So wird der E-Learning-Kurs als zu oberflächlich kritisiert und es wird angemerkt, dass es schwierig sei, sich zu den vermittelten Lerninhalten konkret etwas vorstellen zu können. Des Weiteren wurde erwartet, dass der E-Learning-Kurs verständlich ist. Diese Erwartung wurde grundsätzlich erfüllt. Eine interviewte Person kritisiert jedoch, dass der Lerninhalt für sie zu abstrakt sei und deshalb nur wenig Informationen hängen geblieben seien. Die dritte herausgearbeitete Erwartung besteht darin, dass der E-Learning-Kurs nicht langweilig sein soll. Eine interviewte Person zeigte sich bei dieser Erwartung kritisch und meint:

Ich bin halt jemand, der sich schnell etwas durchliest und sich daher vom Schriftlichen schneller Wissen aneignet. Meine Befürchtung war, dass es ein bisschen ein zähes Programm ist, wo man lang irgendwelche Filme anschauen muss, und dann werde ich ungeduldig. (2.7)

Wahrgenommener Nutzen

Der wahrgenommene Nutzen des E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» wird von den interviewten Personen unterschiedlich bewertet (vgl. Konklusion 3 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Einige können aus dem vermittelten Wissen einen Nutzen für sich ziehen. Der E-Learning-Kurs gibt einen Einstieg ins neue Klinikinformationssystem und bereitet auf die Präsenzschiung vor. Dadurch wird vereinzelt angemerkt, dass dem Systemwechsel beruhigter entgegengesehen werde. Jedoch können nicht alle interviewten Personen mit der Absolvierung des E-Learning-Kurses einen Nutzen feststellen.

Es hat mich beruhigt, dass ich mich schon einmal irgendwie durchgeklickt habe, aber es hat mir an der Präsenzschiung nicht das Gefühl gegeben 'ah, das habe ich dort schon gesehen und das dort schon gesehen'. Es hat mir keinen Erfahrungswert gegeben. (3.6a)

Der Grund wird dabei oft in dem nicht auf die einzelnen Berufsgruppen angepassten Inhalt des E-Learning-Kurses gesehen. So meint die interviewte Person 1: «Was erzählen

die mir, was auf der Station ist; das interessiert mich nicht.» (3.1c) Für manche liegt der Grund des fehlenden Nutzens auch darin, dass das Tempo im E-Learning-Kurs zu langsam und der Inhalt zu einfach ist. Eine interviewte Person meint hierzu etwas spöttisch:

Uns ist es so vorgekommen, als wäre das für ‘Tubeli’ gemacht. Es ist wirklich sehr ‘tubelischer’ gewesen und es ist wie auch langweilig gewesen. Es ist so langsam und ausführlich erklärt, dass du gar nichts anderes machen konntest, als das richtig zu machen. Ich brauchte so viel Geduld, ich habe gedacht, ich müsse ein Ritalin nehmen. (3.8c)

Demgegenüber stehen aber auch Schwierigkeiten bei der Wissensvermittlung in Form von E-Learning. Kritisiert wird u. a. die fehlende Möglichkeit der direkten Anwendung im Arbeitskontext: «Sie [die Behandler] tun sich einfach schwer, solche Sachen aufzunehmen, wenn sie es nicht selber ausprobieren können.» (3.4b) Weiters wirken sich auch die abstrakte Darstellung und die vorgegebene Reihenfolge der Lerninhalte negativ auf den durch die interviewten Personen wahrgenommenen Nutzen aus.

Flexibilität durch E-Learning

Das durch E-Learning ermöglichte flexible Lernen wird von den interviewten Personen als wichtig erachtet (vgl. Konklusion 4 des Auswertungsrasters in Anhang C5). E-Learning bietet die Möglichkeit, sich das Lernen selber einzuteilen und auf die aktuelle Arbeitslast abzustimmen. Dies wird insbesondere für die Arbeit auf der Station als wichtig erachtet. So meint die interviewte Person 8: «Weil wir unsere Patienten haben, können wir nicht einfach sagen ‘Jetzt bin ich mal weg’.» (4.8a) Auch die Arbeitslast kann sich auf einer Station schnell ändern. «Es kann sein, dass jetzt gerade eine Aufnahme kommt, die extrem krank ist und vielleicht noch aggressiv ist oder im Sicherheitszimmer ist.» (4.8b) Unter diesen Rahmenbedingungen ist die mit E-Learning gegebene Flexibilität beim Lernen als ein nutzenbringendes Merkmal zu betrachten, welches das Lernen immer dann ermöglicht, wenn dafür auch gerade Zeit während der Arbeit vorhanden ist. Auch Da Rin (2005, S. 22) sieht bei den Mitarbeitenden die mit E-Learning gewährleistete Flexibilität als wesentlichen Grund für dessen Nutzung.

Lerntransfer

Der Lerntransfer des mit E-Learning vermittelten Inhalts in den Arbeitskontext wird unterschiedlich bewertet (vgl. Konklusion 5 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Einige der interviewten Personen finden, dass der Lerntransfer mit E-Learning besser gelinge als mit einer Präsenzschulung. Begründet wird dies damit, dass man sich die Lerneinheiten mehrmals und im eigenen Lerntempo anschauen könne und weil der Lerninhalt aufgrund der Nähe zum Arbeitsplatz direkt anwendbar sei. Die zeitnahe Anwendung des Gelernten

wird als wichtig angesehen. Dazu werden von den interviewten Personen zwei Voraussetzungen aufgeführt. Zum einen soll, sobald bei der Arbeit ein Problem auftritt, ein schneller Zugriff auf eine passende E-Learning-Lerneinheit möglich sein. Beispielsweise wäre dies über eine Kategorisierung der Lerninhalte nach Themengebieten gegeben. Zum anderen muss der Lerninhalt direkt angewendet werden können, weshalb ein interaktiverer E-Learning-Kurs mit Übungen oder Lernkontrollen für den Lerntransfer als förderlich angesehen wird. Des Weiteren wird auch darauf verwiesen, dass mit E-Learning ein konzentrierteres Lernen möglich sei, da bei Präsenzs Schulungen immer auch Ablenkungen, beispielsweise Gespräche anderer Mitarbeitenden, vorhanden sind. Einige andere interviewte Personen sehen bezüglich des Lerntransfers keinen Unterschied zwischen dem E-Learning und einer Präsenzs Schulung. Diese Gruppe erachtet die Kombination von E-Learning mit einer Präsenzs Schulung bzw. mit der Möglichkeit, eine Ansprechperson zur Verfügung zu haben, als wichtig, damit sie Gelegenheit haben, die bei der Bearbeitung des E-Learning-Kurses aufgetretenen Fragen stellen zu können. Demgegenüber stehen wiederum interviewte Personen, die den Lerntransfer beim E-Learning negativ bewerten. Begründet wird dies damit, dass sie den Lerntransfer mit einer Präsenzs Schulung grundsätzlich als besser bewerten oder weil E-Learning nicht ihrem Lernstil entspricht, was mit Aussagen wie: «Ich funktioniere nicht so» (5.6) zum Ausdruck gebracht wird.

Bedarfsorientiertes Just-in-time-E-Learning

Das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen mit E-Learning bewerten die meisten interviewten Personen positiv (vgl. Konklusion 18 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Die interviewte Person 9 führt aus: «Das fände ich super. Weil, ich habe ja manchmal Fragen. Wir haben vor allem auch Weiterbildungen auf Papier. Dann kannst du nicht irgendwie einen Suchbegriff eingeben, und dann bin ich hier jeweils meine Akten am durchstöbern.» (18.9a) Der schnelle Zugriff auf das benötigte Wissen und die Möglichkeit, sich das benötigte Wissen zu beschaffen, ohne auf andere Arbeitskollegen angewiesen zu sein bzw. ohne diese zu unterbrechen, wird als Vorteil dieser Nutzungsweise von E-Learning wahrgenommen. Auch für Mitarbeitende, die eine gewisse Hemmung haben, Fragen zu stellen, weil diese beispielsweise bereits mehrmals beantwortet wurden, wird das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning als nützlich angesehen. So könnten sich diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Antworten selber beschaffen. Auch gegenüber einer traditionellen Präsenzs Schulung lassen sich konkrete Vorteile festhalten. Mehrmals

wird genannt, dass mit dem bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning genau das Wissen beschafft werden kann, welches auch tatsächlich benötigt wird. Dies ist insbesondere durch den modularen Aufbau eines E-Learning-Kurses möglich, wodurch für einen Mitarbeitenden nicht relevante Lerneinheiten übersprungen werden können (vgl. Kapitel 2.1.2). Die interviewte Person 1 führt aus: «Die Informationen, die ich brauche, kann ich mir besser ziehen. Das weiss sonst kaum jemand, was ich für Informationen brauche.» (18.1d) Demgegenüber erhalte man bei einer Präsenzschiung nicht immer das Wissen, das man persönlich benötigt. Zudem können mit E-Learning die Lerneinheiten bei Bedarf mehrmals wiederholt werden und es lässt sich das eigene Lerntempo bestimmen. Die interviewte Person 2 sieht insbesondere Letzteres als Vorteil gegenüber einer Präsenzschiung und merkt an: «Ich bin [in einer Präsenzschiung] immer schnell abgelenkt, wenn ich etwas weiss, und dann höre ich nicht mehr zu.» (18.2e) Dahingegen kann mit dem bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning genau das Wissen bezogen werden, das gerade benötigt wird (vgl. Kapitel 2.4.2). E-Learning wird auch als ressourcenorientiert wahrgenommen, denn es kann dann gemacht werden, wenn gerade ein Zeitfenster zur Verfügung steht. Es müssen somit keine Patiententermine verschoben oder abgesagt werden.

Fragen in Diskussionsforen

Beim Stellen von Fragen in einem dem E-Learning-Kurs integrierten Diskussionsforum merken einige interviewte Personen an, dass es ihnen wichtig ist, von wem die Antworten auf ihre Fragen kommen (vgl. Konklusion 20 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Es bestehen Bedenken, dass die Antworten möglicherweise nicht korrekt sein könnten oder dass man erst gar keine Antworten erhält. Die interviewte Person 9 führt aus:

Mir kommen gerade diese Gartenblogs in den Sinn. Ob es dann einen Nutzen für mich hätte, weiss ich nicht. Wenn ich jeweils in der Verzweigung in einen Gartenblog reingehe, da hat es dann auch viel unnützes Zeugs, oder wo du denkst 'Hä, was ist jetzt das?' (20.9a)

Sie führt weiter aus, dass sie es schwierig findet, zu erkennen, welche Antworten von Personen mit Sachverständnis kommen und welche Antworten irreführend sind (20.9a). Für das Stellen von Fragen in einem dem E-Learning-Kurs implementierten Diskussionsforum wird deshalb auch von einigen interviewten Personen eine klar geregelte Zuständigkeit für die Betreuung eines Diskussionsforums als Voraussetzung angesehen. Beispielsweise könnten Experten zu spezifischen Themen für die jeweiligen Diskussionsforen verantwortlich sein. Damit soll sichergestellt werden, dass die Antworten korrekt sind und man auch sicher eine Antwort erhält. Des Weiteren wird insbesondere die Dauer, bis

auf eine Frage eine Antwort folgt, als kritisch erachtet. Einige der interviewten Personen sind der Meinung, dass es zu lange dauert, bis sie über ein Diskussionsforum eine Antwort auf ihre Frage erhalten, und sie dieses darum nicht nutzen würden. Die interviewte Person 10 meint hierzu: «Was soll ich sonst damit? Ich habe jetzt ein Problem und will nicht warten, bis irgendwer in dem Forum das Zeug durchgelesen hat und ein Statement schreibt.» (20.10) So wird beispielsweise erwartet, dass bei dringenden Fragen eine sofortige Antwort und bei nicht dringenden Fragen eine Antwort innerhalb eines Tages geliefert wird.

4.2.2 Sozialer Einfluss

Dieses Unterkapitel befasst sich mit den Resultaten zum Einflussfaktor sozialer Einfluss (vgl. Kapitel 2.2.2).

Einstellung der Vorgesetzten

Etwas mehr als die Hälfte der interviewten Personen kennt die Einstellung des Vorgesetzten zum E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» nicht (vgl. Konklusion 8 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dahingegen merken einige andere interviewte Personen an, dass ihre Vorgesetzten eine positive oder eher positive Einstellung zum E-Learning haben. So wünscht sich ein Vorgesetzter ein interaktiveres E-Learning. Ein anderer Vorgesetzter bewertet E-Learning eher positiv, solange dieses mit einer Präsenzschiulung verbunden ist. Ähnlich sieht dies auch ein weiterer Vorgesetzter, der E-Learning für technische Themen positiv bewertet, aber für andere Themen eine Präsenzschiulung aufgrund des dadurch möglichen Austauschs bevorzugt. Bei manchen interviewten Personen zeigte sich die Einstellung des Vorgesetzten in einem konkreten Verhalten. «Mein Chef hat mir jede Woche eine Mail geschrieben: ‘Hast du es gemacht?’ Also er ist sehr dafür.» (8.3) Die interviewte Person 10 meint in Bezug auf ihren Vorgesetzten: «Er würde vermutlich ziemlich wütend werden, wenn er irgendwo erfahren würde, dass ich den Kurs nicht gemacht hätte. Weil darum habe ich ihn gemacht.» (8.10b) Einigen Vorgesetzten ist es demnach wichtig, dass die Mitarbeitenden den E-Learning-Kurs absolvieren.

Verhalten der Arbeitskolleginnen und -kollegen

Das Verhalten der Arbeitskolleginnen und -kollegen, während die interviewten Personen den E-Learning-Kurs absolviert haben, wird als Nächstes betrachtet (vgl. Konklusion 10 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Einige interviewte Personen waren, während sie

den E-Learning-Kurs absolviert haben, alleine im Büro und somit gab es keine Unterbrechungen oder Ablenkungen durch die Arbeitskollegen. Andere interviewte Personen geben an, dass sich die Arbeitskolleginnen und -kollegen nicht anders verhalten haben, während sie den E-Learning-Kurs absolvierten. Dies führte zu Unterbrüchen und Ablenkungen, was als normal angesehen wird. So meint die interviewte Person 3: «Für mich ist aber wie klar, dass dies vorgeht. Ich sage nicht: ‘He warte, ich bin gerade am E-Learning, komm morgen wieder’.» (10.3) Der Betrieb muss weitergehen und hat somit Vorrang. Einige wenige interviewte Personen haben ihren Arbeitskolleginnen und -kollegen kommuniziert, wann sie den E-Learning-Kurs machen. Die Arbeitskollegen haben dies respektiert und sie grösstenteils in Ruhe gelassen.

Lernkultur – Die Notwendigkeit eines Umdenkens

Die interviewten Personen sehen für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning ein notwendiges Umdenken bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, damit sie sich selber das benötigte Wissen beschaffen und bei Wissenslücken nicht direkt ihre Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen kontaktieren (vgl. Konklusion 18 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Die interviewte Person 2 führt hierzu aus:

Ich glaube ich bin es mir einfach so gewohnt, dass ich jemanden fragen gehe, wenn etwas ist. [...] Heute ist der erste Tag mit dem System und wir hätten so ein Handbuch mit allen Anwendungsfällen und trotzdem gehen alle fragen. Ich glaube, das Handbuch hat noch niemand aufgemacht. (18.2c)

Bei den Mitarbeitenden muss ein Bewusstsein entstehen, dass das Instrument E-Learning zur Verfügung steht und dass man sich Zeit dafür nehmen muss. Des Weiteren braucht es eine gewisse Selbstdisziplin, damit E-Learning-Kurse auch absolviert werden.

Bei der Nutzung von Diskussionsforen verweist die interviewte Person 1 auf die Lernkultur: «Man müsste sich daran gewöhnen. Es ist sicherlich auch eine Kultur, die man dann führt. Die Frage ist, was passiert, wenn ich eine dumme Frage stelle? Wie wird dann reagiert?» (20.1a)

Alleine Lernen vs. Lernen in der Gruppe

Die interviewten Personen antworten unterschiedlich auf die Frage, ob sie lieber alleine oder in der Gruppe lernen (vgl. Konklusion 11 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Knapp die Hälfte lernt lieber alleine, weil so der eigene Lernstil und das eigene Lerntempo gewählt werden können. Weitere Gründe für die Bevorzugung des Alleine-Lernens sind die Ablenkungen durch Diskussionen von anderen Teilnehmenden während

Präsenzschulungen und das Stellen von Fragen, die einem selbst schon klar sind. Die interviewte Person 5 merkt diesbezüglich an: «Für mich ist es gut, wenn ich Ruhe habe. Wenn ich in einem Raum sitzen würde und ich müsste mich auf das Programm konzentrieren und ich höre neben mir noch Diskussionen [...], das würde mich eher ablenken.» (11.5a) Einige andere interviewte Personen bevorzugen eine Kombination; sie eignen sich einen ersten Überblick gerne alleine an und tauschen sich dann in der Gruppe aus. Die interviewte Person 1 erläutert:

Ich lerne gerne vorab alleine und tausche mich dann gerne mit anderen aus, um zu schauen, ob ich es dann wirklich verstanden habe und ob wir alle das gleiche verstanden haben. Die Kombination aus beidem hat mir immer am meisten gebracht. (11.1a)

Das Lernen in der Gruppe ermöglicht einen gegenseitigen Austausch und damit eine Kontrolle des eigenen Verständnisses. Es können Fragen gestellt und andere Perspektiven miteinbezogen werden. Der Austausch in der Gruppe wird von den meisten interviewten Personen als wichtig erachtet. Die in der Pflege arbeitende interviewte Person 8 führt aus: «Sobald ich ins Büro retour laufe, schwatze ich mit dem Team. Und wir schwatzen wirklich den ganzen Tag. Wir besprechen alles irgendwie. Das ist vielleicht ein wenig ein Psychiatrie-Ding.» (11.8d) Sie hebt die Wichtigkeit des Austauschs in der Gruppe weiter hervor und führt aus:

Ich glaube auch, um das zu ertragen, was wir hier so erleben. Wir brauchen das einfach. Bei einem Suizid oder Gewalt oder all diesen schlimmen Themen – das könnte man gar nicht, wenn man nicht zusammengehören würde. Das würde man alleine nicht ertragen. (11.8e)

4.2.3 Aufwandserwartungen

In diesem Unterkapitel sind die Ergebnisse aus den durchgeführten Interviews zum Einflussfaktor Aufwandserwartungen dargelegt (vgl. Kapitel 2.2.2).

Benutzerfreundlichkeit von E-Learning

Die Benutzerfreundlichkeit bzw. die Navigation im E-Learning wird von vielen der interviewten Personen positiv bewertet (vgl. Konklusion 6 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Vereinzelt wird angemerkt, dass das E-Learning unübersichtlich sei oder dass eine anfängliche Schwierigkeit bestand, sich zurechtzufinden. Einige der interviewten Personen bekunden Mühe damit, alle anzuklickenden Pflichtelemente zu finden. Wenn im E-Learning-Kurs nicht alle Pflichtelemente angeklickt werden, wechselt der Kursstatus nicht auf abgeschlossen. Die interviewte Person 1 meint hierzu:

Ich habe es eine Spur weit recht unübersichtlich empfunden. Man kann immer wieder etwas anklicken und dann wusste ich nicht, ob dieser Part komplett fertig war. Und am Ende will

man dann auf Abschluss drücken und dann heisst 'nene das Ding ist nicht abgeschlossen' und ich denke dann so 'wo habe ich jetzt etwas vergessen?' (6.1b)

Damit der Kursstatus auf «abgeschlossen» wechselt, haben einige interviewte Personen den E-Learning-Kurs nochmals durchgeklickt. Dies wurde als störend empfunden.

Ich habe mir alle Videos angeschaut und musste dann immer wieder zurückspulen. Aber letztendlich war es ein Fehler bei mir, weil ich etwas übersehen hatte. Ich weiss gar nicht mehr, was. Das war für mich irritierend und ein bisschen nervend. (6.5b)

Es wird ein Hinweis gewünscht, der auf einer Lernseite erscheint, sobald ein Element nicht angeschaut wurde. Eine interviewte Person schlägt hierfür beispielsweise vor, dass die bereits angeklickten Elemente farblich markiert werden, um schneller zu erkennen, was noch anzuklicken ist bzw. was bereits angeklickt wurde.

Erfahrung im Umgang mit Computern

Die Erfahrung im Umgang mit dem Computer beeinflusst die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit von E-Learning (vgl. Kapitel 2.2.2). Hierzu sind die interviewten Personen gefragt worden, ob sie viel mit dem Computer arbeiten (vgl. Konklusion 7 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Als Resultat lässt sich festhalten, dass alle interviewten Personen viel mit dem Computer arbeiten. Ergänzend wurde zudem gefragt, ob sie auch gerne mit dem Computer arbeiten. Die eine Gruppe der interviewten Personen arbeitet gerne mit dem Computer, wobei eine ausreichende Leistung bzw. eine volle Funktionsfähigkeit des Computers als Voraussetzung erwähnt wird. Die interviewte Person 11 meint hierzu: «Wenn alles funktioniert, dann arbeite ich sehr gerne mit dem Computer. Aber ich habe eine ziemlich geringe Frustrationstoleranz, wenn irgendetwas nicht funktioniert.» (7.11) Demgegenüber steht eine etwas kleinere Gruppe, die den Computer als ein Arbeitsinstrument sieht und sich eher neutral und weniger positiv äussert. Begründet wird dies etwa mit dem fehlenden Kontakt zu den Patienten während der Arbeit mit dem Computer. Des Weiteren wird von der interviewten Person 3 angemerkt, dass das Pflegepersonal gegenüber dem Computer eher negativ eingestellt ist. Sie führt aus:

Die Pflege braucht den Computer als Arbeitsinstrument, und du hast jetzt ORBIS, wo du einfach das Zeug dokumentieren musst. Aber wenn es jetzt ORBIS nicht gäbe, dann würde man es auch wieder von Hand auf Zettel schreiben. Wir müssen das [Dokumentation in ORBIS] machen, aber es ist nicht so, dass wir uns das ausgesucht haben. Ganz eine blöde Aussage ist dann jeweils: 'Wenn ich mit dem Computer arbeiten möchte, dann wäre ich nicht in der Pflege'. (7.3b)

Sie kommt zu dem Schluss, dass beim Pflegepersonal eine gewisse Abneigung gegenüber der Arbeit mit dem Computer vorhanden ist und dies ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning darstellt. Eine weitere Person glaubt, dass insbesondere ältere Mitarbeitende die Arbeit mit dem Computer eher negativ betrachten.

Voraussetzungen für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning

Für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning führen die interviewten Personen einige Eigenschaften auf, die bei dieser Nutzungsweise erfüllt sein müssen (vgl. Konklusion 18 und 19 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Nebst der erwarteten hohen Benutzerfreundlichkeit wird oft darauf hingewiesen, dass das gesuchte Wissen schnell und einfach zu finden sein muss. Hierzu ist eine sinnvolle Kategorisierung der E-Learning-Kurse notwendig, damit man sich eine Übersicht des zur Verfügung stehenden Wissens verschaffen kann. Zudem ist insbesondere eine gute Suchfunktion wesentlich, um die relevanten Lerninhalte leicht zu finden. Es wird als mühsam empfunden, wenn Lerninhalte nicht gefunden werden, weil beispielsweise der Suchbegriff anders geschrieben wurde. Des Weiteren wird auch angemerkt, dass nicht erst eine ganze Lerneinheit durchgearbeitet werden sollte, bis der tatsächlich relevante Lerninhalt erscheint. Das gesuchte Wissen soll mehr oder weniger sofort zur Verfügung stehen. Mit kurzen Lerneinheiten bzw. Videos wird dies als möglich erachtet. Auch die interviewte Person 1 bewertet ein schnelles und einfaches Finden der benötigten Lerninhalte als wichtig. Wenn dies nicht erfüllt ist, meint sie: «Dann nervts einem schon wieder und man denkt: ‘Ach komm, scheiss drauf’.» (19.1)

Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum

Für die Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum merken die interviewten Personen an, dass das Diskussionsforum nicht regelmässig bzw. täglich auf neu zu beantwortende Fragen kontrolliert werden kann (vgl. Konklusion 21 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dies würde als aufwändig empfunden werden, und oft wird angemerkt, dass hierfür die Zeit fehlen würde. Deshalb müssten sie durch das System auf neu zu beantwortende Fragen aufmerksam gemacht werden.

4.2.4 Erleichternde Bedingungen

Dieses Unterkapitel zeigt die Resultate der Interviews zum Einflussfaktor erleichternde Bedingungen auf (vgl. Kapitel 2.2.2).

Unterbrüche bei der Absolvierung des E-Learning-Kurses

Bei den meisten interviewten Personen kam es während der Absolvierung des E-Learning-Kurses zu Unterbrechungen durch Telefonanrufe oder durch andere Mitarbeitende, die ins Büro kamen und beispielsweise ein Gespräch führten (vgl. Konklusion 9 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Diese Unterbrüche werden als normal angeschaut und

meist nicht als störend wahrgenommen. Einige wenige interviewte Personen wurden nicht unterbrochen. Oft ist dies auf deren Verhalten zurückzuführen. So wurde für die Absolvierung des E-Learning-Kurses ein separater Computerraum genutzt oder den Arbeitskollegen wurde mitgeteilt, dass Ruhe benötigt wird, oder das Telefon wurde umgeleitet.

Einige Mitarbeitende haben ein eigenes Büro, das dann auch als «Lerninsel» (vgl. Kapitel 2.2.2) genutzt wurde. Diejenigen auf den Stationen haben diese Möglichkeit nicht und sie müssen sich einen Computer teilen. Insbesondere für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning wird der Zugang zu einem Computer am eigenen Arbeitsplatz als wichtig wahrgenommen (vgl. Konklusion 18 des Auswertungsrasters in Anhang C5).

Vorgehen bei der Absolvierung des E-Learning-Kurses

Für die Absolvierung des E-Learning-Kurses während der Arbeitszeit sind die interviewten Personen unterschiedlich vorgegangen (vgl. Konklusion 12 des Auswertungsrasters in Anhang C5). In der Regel haben sie sich für den E-Learning-Kurs Zeit im Kalender reserviert. Eine Person konnte den E-Learning-Kurs dann aber u. a. aufgrund der Arbeitslast doch nicht zum im Kalender vorgesehenen Zeitpunkt absolvieren. Bei einer anderen Person verunmöglichte die Funktion eine Reservierung im Kalender. «Ich muss das irgendwann zwischendurch machen. Das war für mich ein wenig schwierig – ich weiss nicht, nach wie vielen Anläufen ich es dann geschafft habe zu machen.» (12.3d) Vereinzelt wurde Mühe bekundet, Zeit für die Absolvierung des E-Learning-Kurses zu finden. Die restlichen interviewten Personen sind jedoch der Ansicht, dass sich für einen 30-minütigen E-Learning-Kurs leicht Zeit während der Arbeit finden lässt. Von der interviewten Person 8 wird hierbei auf die Notwendigkeit einer gewissen Selbstdisziplin hingewiesen: «Wenn man natürlich sagt: ‘ja ich mache es dann morgen, ich mache es dann morgen’, dann hat man nie Zeit.» (12.8b) Einige verweisen auf das Auftreten von Phasen mit einer hohen Arbeitsbelastung. Dann lässt sich für E-Learning nur noch schwer Zeit finden. Eine interviewte Führungsperson meint hierzu, dass sie ihren Mitarbeitenden für die Absolvierung des E-Learning-Kurses erlaubt, Überzeit zu machen. So gibt es auch vereinzelt Anmerkungen, dass man für die Absolvierung des E-Learning-Kurses länger geblieben ist oder an einem freien Nachmittag ins Büro kam. Des Weiteren wird darauf verwiesen, dass während eines Arbeitstags immer sehr viel los ist und dies ein konzentriertes Absolvieren des E-Learning-Kurses erschwert. So meint auch eine Person, dass es fraglich sei, wieviel man sich unter diesen Bedingungen von einem solchen E-

Learning-Kurs behalten kann. «Weisst du, wenn du noch nie mit so einem Programm gearbeitet hast und du hast 40 Minuten, gehst die einzelnen Schritte durch – wieviel du davon behältst, das ist jetzt mal fraglich.» (12.5d) Eine interviewte Person, die auf einer Station arbeitet, führt aus, dass sie und ihre Arbeitskollegen den E-Learning-Kurs nicht auf der Station, sondern jeweils in einem separaten Computerraum absolviert haben. Dies mag auch mit dem Zugang zu einem Computer zusammenhängen, denn mit Ausnahme der Mitarbeitenden auf der Station haben sonst alle interviewten Personen einen eigenen Computer zur Verfügung. Abschliessend lässt sich noch festhalten, dass der grössere Teil der interviewten Personen den Kurs in einem Stück absolviert hat. Die interviewte Person 6 merkt hierzu an: «Es kommt, es läuft, es geht und tut. Ich habe so viel im Kopf. Ich weiss heute nicht mehr, was ich vorgestern im E-Learning angeschaut habe.» (12.6e) Aufgrund der vielen neuen Informationen und Eindrücke, die sie an einem Arbeitstag erhält, hat sie den E-Learning-Kurs an einem Stück absolviert, um die einzelnen Lerneinheiten besser miteinander verbinden zu können.

Dauer des E-Learning-Kurses

Die Dauer des E-Learning-Kurses beträgt ungefähr 30 Minuten und wird von etwas mehr als der Hälfte der interviewten Personen als passend beurteilt (vgl. Konklusion 13 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Ergänzend wird teilweise angemerkt, dass der E-Learning-Kurs nicht länger dauern sollte, weil man sich nicht mehr Informationen auf einmal merken könne. So meint die interviewte Person 2: «Man hatte Zeit gehabt, um ins Thema ein wenig reinzukommen, und es dauerte solange, dass man sich noch konzentrieren konnte.» (13.2) Im Gegensatz dazu empfinden einige interviewte Personen den E-Learning-Kurs als zu lange bzw. sind der Meinung, dass E-Learning mit kürzeren Kursen besser während der Arbeit genutzt werden könne. Begründet wird dies etwa damit, dass während der Arbeit für kürzere E-Learning-Kurse leichter Zeit gefunden wird. Demgegenüber gibt es aber auch Anmerkungen, dass der Kurs als kurz empfunden wurde. Dieser hätte auch länger gehen dürfen, wenn dadurch mehr Informationen vermittelt würden oder der Inhalt interaktiver gestaltet wäre.

Technische Probleme

Bei der Absolvierung des E-Learning-Kurses sind bei knapp der Hälfte der interviewten Personen technische Probleme aufgetreten (vgl. Konklusion 14 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Meist sind dies ein unverständlicher oder zu leiser Ton, ruckelnde Videos

und nicht mehr reagierende Computer. Einige interviewte Personen merken an, dass auch bei ihren Arbeitskolleginnen und -kollegen technische Probleme aufgetreten seien.

Zeitliche Restriktionen bei der Beantwortung von Fragen in Diskussionsforum

Für die Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum wird die dafür fehlende Zeit als Hindernis aufgeführt (vgl. Konklusion 21 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Die interviewte Person 7 ergänzt: «Es gibt viele Sachen, die muss man einfach für das System machen, die aber für die unmittelbare Arbeit, zum Beispiel für mich als Arzt, beim Patient gar nicht nötig sind.» (21.7b) Das Beantworten von Fragen in einem Diskussionsforum wird als eine weitere Nebenaufgabe wahrgenommen. Sie führt weiter aus:

Wenn man jetzt [als Patient] zu einem Arzt kommt, der halt noch fünf, zehn andere Aufgaben im Kopf hat, dann ist er ja gar nicht richtig da, wenn du als Patient vor ihm sitzt. Dann denkt er: ‘Ah, ich muss jetzt nachher noch das Labor anschauen und dann muss ich noch in das Diskussionsforum schauen und was macht der andere Patient?’ Und dann fühlst du dich als Patient nicht mehr ernst genommen. Die Hauptaufgabe verwischt sich dann dadurch. (21.7c)

Durch zusätzliche Nebenaufgaben kommt es zu einer Ablenkung von der Hauptaufgabe. Vereinzelt wird diese zusätzliche Aufgabe nebst der täglichen Arbeitslast als eine zu viel angesehen.

4.2.5 Nutzungsabsicht und tatsächliche Nutzung

In diesem Unterkapitel sind die Ergebnisse aus den durchgeführten Interviews zur Nutzungsabsicht aufgeführt.

Absicht, zukünftig aufgeschaltete freiwillige E-Learning-Kurse zu nutzen

Acht der elf interviewten Personen haben die Absicht, zukünftig aufgeschaltete freiwillige und für sie inhaltlich relevante E-Learning-Kurse zu nutzen (vgl. Konklusion 15 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dabei wird vereinzelt die Wichtigkeit der inhaltlichen Relevanz nochmals extra betont. Eine interviewte Person meint diesbezüglich, dass der aus einem E-Learning-Kurs resultierende Nutzen (vgl. auch Kapitel 4.2.1) davon abhängig ist, inwiefern sich das neue Wissen mit dem bestehenden Wissen verknüpfen lässt. Des Weiteren wird ausreichend Zeit während des Arbeitstags (vgl. auch Kapitel 4.2.4) als Voraussetzung für die Nutzung von E-Learning gesehen. Es wird angemerkt, dass die zur Verfügung stehende Zeit auch von der Funktion eines Mitarbeitenden abhängig ist. So wird es auf einer Akutstation im Vergleich zu anderen Stationen als schwieriger erachtet, sich einen Freiraum für das E-Learning zu schaffen. Unplanbare Ereignisse unterbrechen das Lernen mit E-Learning auf einer Akutstation immer wieder. Die interviewte Person 3 meint hierzu: «Ich kann dem Patienten an der Tür nicht sagen: ‘Sorry, komm später, ich

muss gerade E-Learning machen'.» (15.3c) Dieser Problematik könnte mit kurzen, nur wenige Minuten langen Lerneinheiten entgegengewirkt werden. Demgegenüber stehen drei von elf interviewten Personen, die nicht die Absicht haben, zukünftig aufgeschaltete freiwillige E-Learning-Kurse zu nutzen. Begründet wird diese Einstellung mit den bei E-Learning fehlenden Kommunikationsmöglichkeiten mit anderen Mitarbeitenden sowie dem nicht zum E-Learning passenden eigenen Lernstil. Zu Letzterem erläutert die interviewte Person 7: «Ich lese eben lieber, als dass ich lange irgendwelche Filme anschau. [...] Ich bin schneller mit Lesen.» (15.7a) Einige interviewte Personen verweisen zudem auf die Notwendigkeit eines Umdenkens bei den Mitarbeitenden (vgl. auch Kapitel 4.2.2), damit freiwillige E-Learning-Kurse zukünftig genutzt werden. «Es ist uns nicht so vertraut, es braucht sicher genug Zeit, bis das in den Köpfen wirklich drin ist.» (15.3b) So führt die interviewte Person 4 bezüglich der Nutzung von E-Learning zu computerbezogenen Lerninhalten aus:

Bei uns im Zentrum merkt man es gut, dass das Sekretariat für sie [die Behandler] sehr viel macht und dass sie sich damit nicht befassen müssen, weil wir ihnen das abnehmen, und dann fehlt auch das Interesse, solche Sachen zu lernen. (15.4b)

Auch auf eine mangelnde Selbstdisziplin bei eigenständigem Lernen wird verwiesen. Die interviewte Person 5 meint, dass dadurch insbesondere bei hoher Arbeitsbelastung und langen E-Learning-Kursen das Lernen in Vergessenheit geraten und die Kurse nicht oder nur unzureichend absolviert werden könnten:

Ich schaue es [den E-Learning Kurs] mir dann schon irgendwann an, wenn ich es genauer wissen will – aber zu dem nächsten Mal kommt es nicht mehr. Weil du einfach nonstop im Einsatz bist. Und dann verlässt man sich auch irgendwo noch auf andere und irgendwie wird das schon alles gehen. (15.5b)

Ergänzend ist die Nutzungsabsicht anhand einer Entscheidungssituation bestimmt worden. Dabei mussten die interviewten Personen für die Vermittlung des Inhalts der ORBIS-Basisschulung zwischen einem E-Learning-Kurs und einer Präsenzschulung wählen (vgl. Konklusion 17 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Fünf der elf interviewten Personen entscheiden sich für den E-Learning-Kurs. Begründet wird dieser Entscheid damit, dass mit E-Learning das Lernen flexibel selber eingeteilt werden kann. Die interviewte Person 11 erläutert:

Es ist relativ anstrengend, so viel in Kontakt mit Leuten zu sein und so viel mit Problemen zu tun zu haben. Dann kann es auch mal gut sein, wenn es eine halbe Stunde gibt, wo ich einfach merke: 'boah, jetzt mag ich einfach gerade keinen Eintrag schreiben oder mich noch irgendwie mit Patienten beschäftigen.' Dann ist das [E-Learning] etwas, das in dieser Zeit sinnvoll zu machen ist. (17.11)

Als ein weiterer Vorteil von E-Learning wird die eigene Wahl des Lerntempos gesehen. Die interviewte Person 1 verdeutlicht dies anhand der Situation während einer Präsenzschulung: «Der Moment, wenn dann die Kollegen anfangen zu fragen und ich denke: ‘Das ist doch völlig logisch, das hat er doch gerade erklärt.’ So verliert man unheimlich viel Zeit.» (17.1) Durch den modularen Aufbau des E-Learning-Kurses ist eine dem eigenen Vorwissen angepasste Auswahl der Lerneinheiten möglich. Sechs der elf interviewten Personen entscheiden sich für die Präsenzschulung. Begründet wird dieser Entscheidung meistens damit, dass bei einer Präsenzschulung Fragen gestellt werden können und man direkt eine Antwort erhält. Zudem wird auch auf die Wichtigkeit des Kontakts mit anderen Mitarbeitenden verwiesen.

Nutzungsabsicht des bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning

Neun der elf interviewten Personen können sich vorstellen, das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning zu nutzen (vgl. Konklusion 19 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dafür müssen allerdings einige Voraussetzungen erfüllt sein, wie ein schneller Zugang zum benötigten Wissen, eine Übersicht der vorhandenen Lerninhalte und eine gute Suchfunktion. Demgegenüber stehen zwei interviewte Personen, die keine Absicht haben, das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning zu nutzen (vgl. auch Konklusion 18 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Begründet wird dies damit, dass es bereits Instrumente gebe, mit denen man sich Wissen beschaffen kann, wie beispielsweise Google oder YouTube. Auch die Ungewissheit, ob das benötigte Wissen auch tatsächlich in Form eines E-Learning-Kurses vorhanden ist, wird als ein Grund aufgeführt. Zudem besteht auch eine Präferenz, bei Problemen lieber eine Person anzusprechen, die dieses Wissen hat und die Fragen schnell beantworten kann.

Nochmalige Nutzung des E-Learning-Kurses

Acht der elf interviewten Personen haben den E-Learning-Kurs nach dem erstmaligen Absolvieren nicht nochmals genutzt (vgl. Konklusion 16 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Einige der interviewten Personen merken an, dass sie bei Problemen mit dem neuen Klinikinformationssystem ORBIS entweder das Handbuch nutzen oder die Arbeitskolleginnen und -kollegen nach Rat fragen bzw. die Informatikabteilung anrufen. So meint die interviewte Person 10 in Bezug auf den Anruf: «Das ist am bequemsten.» (16.10b) Ergänzend wird ausgeführt, dass die Suche nach den benötigten Informationen in einem E-Learning-Kurs mit 30 Minuten Inhalt zu lange dauere. Diesbezüglich wird

auch der Wunsch geäußert, in einem E-Learning-Kurs mit Stichworten nach dem benötigten Inhalt suchen zu können.

Hindernisse für die Nutzung von bedarfsorientiertem Just-in-time-E-Learning

Beim bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning verweisen die interviewten Personen auf einige Hindernisse, die eine solche Nutzungsweise verhindern würden (vgl. Konklusion 18 des Auswertungsrasters in Anhang C5). So wird ein zu wenig umfassendes Angebot von E-Learning-Kursen, weshalb sich das benötigte Wissen nicht oder nicht immer finden lässt, als problematisch angesehen. Dies könnte dazu führen, dass das E-Learning nach einigen erfolglosen Versuchen nicht mehr in dieser Form genutzt werden würde. Des Weiteren wird von einigen interviewten Personen angezweifelt, ob die weniger IT-affinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter E-Learning nutzen würden. Dieses Problem wird insbesondere auf den Stationen und generell bei älteren Mitarbeitenden gesehen. So meint die interviewte Person 3:

Es sind nicht alle gleich computerversiert. Das merke ich vor allem auf den Stationen. Oft kommen Fragen: wie macht man dieses, wie macht man jenes. Die Stationen sagen ganz oft, dass dies [der Computer] eigentlich einfach ein Arbeitsinstrument für uns ist; es ist aber nicht unsere Arbeit. Und dann hast du einfach Leute darunter – vielleicht auch ein bisschen ältere – denen es schwerer fällt. (18.3d)

Auch die interviewte Person 4 sieht dieses Problem und erläutert:

Ich habe nur einfach das Gefühl, dass wir jetzt noch nicht soweit sind. Es gibt noch zu viele Leute, die keine Digital Natives sind, die mit dem PC einfach noch nicht klarkommen. Ihnen fehlt die Grundbasis, um darauf aufzubauen.» (18.4c)

Auch einige andere interviewte Personen sind sich nicht sicher, ob sie E-Learning nutzen würden, wenn sie auch die Möglichkeit hätten, einer Arbeitskollegin oder einem Arbeitskollegen mit dem benötigten Wissen direkt eine Frage zu stellen. Jemanden zu fragen wird als einfacher wahrgenommen. Eine interviewte Person meint, dass sie insbesondere unter Zeitdruck E-Learning nicht nutzen, sondern direkt einen Arbeitskollegen fragen würde.

Nutzungsabsicht von Diskussionsforen zur Fragestellung

Acht von elf interviewten Personen können es sich vorstellen, in einem im E-Learning-Kurs eingebetteten Diskussionsforum ihre Fragen zu stellen (vgl. Konklusion 20 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Als Voraussetzung dafür wird eine klar geregelte Zuständigkeit für die Betreuung eines Diskussionsforums gesehen, damit sich die Korrektheit der Antworten sicherstellen lässt (vgl. auch Kapitel 4.2.1). Von den interviewten Personen werden auch Hindernisse aufgeführt. So wird es von einigen interviewten Personen

als unangenehm empfunden, eine Frage in einem Diskussionsforum zu stellen, auf die man selber eigentlich die Antwort kennen müsste. Denn dadurch würden die anderen Arbeitskollegen wissen, dass man etwas nicht verstanden hat. Auch beim Gefühl, eine «dumme Frage» zu haben, würden einige interviewte Personen diese nicht in einem Diskussionsforum stellen. Dieses Hindernis könnte jedoch durch abgegrenzte Diskussionsforen, beispielsweise auf den Standort eingegrenzt, vermindert werden. Drei der interviewten Personen können es sich nicht vorstellen, Fragen in einem entsprechenden Diskussionsforum zu posten. Sie begründen dies damit, dass sie Fragen lieber direkt mit einem Arbeitskollegen besprechen. So meint eine Person, dass ihr in einem Diskussionsforum der Dialog fehle. In einem direkten Gespräch können durch den Dialog weitere Fragen auftauchen. Zudem wird auch die Wartezeit, bis man auf eine Frage eine Antwort erhält, als Grund erwähnt, weshalb keine Fragen in einem Diskussionsforum gestellt werden würden (vgl. auch Kapitel 4.2.1).

Absicht, Fragen in Diskussionsforen zu beantworten

Neun von elf interviewten Personen können es sich vorstellen, in einem im E-Learning-Kurs eingebetteten Diskussionsforum mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen auf Fragen von anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu antworten (vgl. Konklusion 21 des Auswertungsrasters in Anhang C5). Dabei werden einige Voraussetzungen aufgeführt. So merken einige interviewte Personen an, dass sie sich dies vorstellen können, sofern die gestellten Fragen ein Fachgebiet von ihnen betreffen. Zudem wird für die Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum eine klar definierte Verantwortlichkeit, beispielsweise in Form eines offiziellen Arbeitsauftrags, erwartet. Des Weiteren werden auch Hinderungsgründe aufgeführt (vgl. auch Kapitel 4.2.3). So meinen die interviewten Personen, dass das Diskussionsforum nicht regelmässig bzw. täglich auf neu zu beantwortende Fragen kontrolliert werden kann. Zusätzlich wird für die Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum die dafür fehlende Zeit als Hindernis aufgeführt (vgl. auch Kapitel 4.2.4).

4.3 Diskussion der Ergebnisse

In diesem Unterkapitel werden basierend auf dem erweiterten UTAUT-Modell (vgl. Kapitel 2.5) die wichtigsten Erkenntnisse nochmals aufgeführt und in Bezug auf die Akzeptanz diskutiert.

Bei den **Leistungserwartungen** zum E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» zeigt die Auswertung der Evaluationsfragen bei 72% der am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine positive Bewertung des wahrgenommenen Nutzens. Insbesondere bei den durchgeführten Interviews sind aber Unterschiede in der Bewertung des wahrgenommenen Nutzens auffällig. Während zwar der grössere Teil der interviewten Personen für sich einen Nutzen aus der Absolvierung des E-Learning-Kurses feststellen kann, ist dies bei anderen nicht der Fall. Begründen lässt sich dies zum einen mit dem nicht auf die einzelnen Berufsgruppen abgestimmten Lerninhalt. So fehlten manchen Mitarbeitenden teilweise relevante Informationen. Dies zeigt sich auch an der Evaluationsfrage zu den Verbesserungsmassnahmen, bei der sich die zweitgrösste gebildete Kategorie aus Forderungen für einen zielgruppenspezifischeren Inhalt zusammensetzt. Zum anderen sind unterschiedliche Anforderungen an das Lerntempo und den Umfang des Lerninhalts sowie ein grundsätzlich nicht zum E-Learning passender Lernstil weitere Gründe für die eher negative Nutzenbewertung.

Der Wissensaustausch über Diskussionsforen wird grundsätzlich als nützlich bewertet. Hierfür sind jedoch zwei Bedingungen auszumachen. Erstens ist es den interviewten Personen beim Stellen von Fragen in Diskussionsforen wichtig, dass diese von einem zuständigen Fachexperten beantwortet werden. Dadurch lässt sich die Korrektheit der Antworten sicherstellen. Zweitens müssen auf gestellte Fragen innert nützlicher Frist auch Antworten gegeben werden (vgl. auch Kapitel 2.4.3).

Die Vorteile von E-Learning gegenüber einer Präsenzschiulung bestehen im bedarfsorientierten Just-in-time-Lernen. Die interviewten Personen bewerten das damit verbundene flexible Abstimmen des Lernens auf die aktuelle Arbeitslast und den tatsächlichen Bedarf an Wissen als positiv. Des Weiteren soll mit E-Learning durch die direkte Anwendung des Lerninhalts am Arbeitsplatz im Vergleich zu Präsenzschiulungen ein besserer Lerntransfer erzielt werden können (vgl. auch Kapitel 2.4.1). Hierfür wird der E-Learning-Kurs jedoch teilweise als zu wenig interaktiv gewertet. Es fehlt an Lernkontrollen oder Aufgaben, die eine direkte Anwendung des Lerninhalts im Arbeitskontext besser ermöglichen hätten. So beinhaltet auch die grösste Kategorie von Verbesserungsmassnahmen den Wunsch nach einer interaktiveren Gestaltung des E-Learning-Kurses.

Zu den Leistungserwartungen lässt sich festhalten, dass diese grundsätzlich positiv bewertet werden. Verbesserungen können mit einem zielgruppenspezifischeren und inter-

aktiveren Lerninhalt erreicht werden. Vereinzelt wird der wahrgenommene Nutzen aufgrund eines nicht zum E-Learning passenden Lernstils negativ bewertet. Zudem sind insbesondere beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation Bedingungen zu erfüllen, damit die Leistungserwartungen auch für diese Nutzungsweise von E-Learning positiv bewertet werden.

Beim **sozialen Einfluss** ist hervorzuheben, dass die Vorgesetzten dem E-Learning gegenüber eher positiv eingestellt sind. Diese Wertungen sind jedoch teilweise an Bedingungen geknüpft, wie eine Kombination von E-Learning-Kursen mit Präsenzs Schulungen oder für gewisse Themen, bei denen der Austausch als wichtig empfunden wird, nur Präsenzs Schulungen. Auch einige interviewte Personen erachten die Kombination aus E-Learning und Präsenzs Schulung als wichtig, um beim Absolvieren des E-Learning-Kurses aufgekommene Fragen stellen und sich mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen austauschen zu können. Die Wichtigkeit des persönlichen Austauschs in der Gruppe (vgl. auch Kapitel 2.4.5) kommt deutlich zur Geltung und scheint ein wesentliches Merkmal der Lernkultur der PVSG darzustellen. Die interviewte Person 8 spricht hierbei von einem «Psychiatrie-Ding» (11.8d). Des Weiteren ist bezüglich der Lernkultur anzumerken, dass ein Umdenken hin zu einem selbstgesteuerten Lernen erst noch erfolgen muss. Insbesondere für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning fehlt teilweise das eigenverantwortliche und eigenständige Beschaffen des benötigten Wissens.

Bei den **Aufwandserwartungen** wird die Benutzerfreundlichkeit von den meisten interviewten Personen positiv bewertet. Das schnelle und einfache Finden des benötigten Wissens wird als wichtige Bedingung hervorgehoben, damit das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning in den Arbeitsprozess eingebunden werden kann (vgl. auch Kapitel 2.4.2). Denn für langes Suchen fehlt während der Arbeit die Zeit. So wird auch angemerkt, dass für die Beantwortung von Fragen in Diskussionsforen das System auf neue Fragen aufmerksam machen müsste. Das tägliche Kontrollieren des Diskussionsforums auf neu zu beantwortende Fragen wird als zu aufwändig erachtet.

Nach dem UTAUT-Modell wird die **Nutzungsabsicht** von E-Learning durch die Bewertung der drei Einflussfaktoren Leistungserwartungen, sozialer Einfluss und Aufwandserwartungen beeinflusst (vgl. Kapitel 2.2.2). Die Leistungs- und Aufwandserwartungen werden für den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» positiv bewertet und haben somit auch einen positiven Einfluss auf die Nutzungsabsicht. Demgegenüber steht der soziale Einfluss, der insbesondere aufgrund der Lernkultur einen eher negativen Einfluss

auf die Nutzungsabsicht hat. Da jedoch die Leistungserwartungen von allen drei Einflussfaktoren den grössten Einfluss auf die Nutzungsabsicht haben (vgl. Kapitel 2.2.2), darf angenommen werden, dass die Nutzungsabsicht bei E-Learning-Kursen gegeben ist. So geben auch acht der elf interviewten Personen an, zukünftig aufgeschaltete freiwillige E-Learning-Kurse nutzen zu wollen.

Für den Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation, also das bedarfsorientierte Just-in-time-Lernen und den Wissensaustausch über Diskussionsforen, sind einige Bedingungen aufgeführt worden. Sofern diese Bedingungen beim zukünftigen Einsatz von E-Learning berücksichtigt werden, darf die Nutzungsabsicht auch für den Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation tendenziell eher angenommen werden. So können sich acht interviewte Personen vorstellen, in einem Diskussionsforum Fragen zu stellen, und neun von elf interviewten Personen, Antworten zu geben. Zum bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning geben neun der elf interviewten Personen an, dass sie sich diese Nutzungsweise von E-Learning vorstellen können. Jedoch wird hierbei auch angemerkt, dass möglicherweise doch wieder auf die Arbeitskolleginnen und -kollegen zurückgegriffen wird, da dies als einfacher wahrgenommen wird, als sich das benötigte Wissen eigenständig über E-Learning zu beschaffen. Hier zeigt sich wiederum der Einfluss der Lernkultur, d. h. die aktuell noch fehlende eigenverantwortliche und eigenständige Beschaffung von Wissen.

Die tatsächliche Nutzung von E-Learning wird nebst der Nutzungsabsicht auch noch von den **erleichternden Bedingungen** beeinflusst (vgl. Kapitel 2.2.2). Dabei mussten Einschränkungen aufgrund von technischen Problemen bei der Nutzung von E-Learning festgestellt werden. Diese Problematik zeigt sich auch bei der Evaluationsfrage zu den Verbesserungsvorschlägen. Die technischen Probleme mögen zwar die Nutzung von E-Learning erschweren, jedoch hat keine interviewte Person angemerkt, dass dadurch die Absolvierung des E-Learning-Kurses verunmöglicht worden wäre. Des Weiteren besteht auf den Stationen ein teilweise beschränkter Zugang zu einem Computer, da sich dort mehrere Mitarbeitende einen Computer teilen müssen. Dabei wird insbesondere für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning der ständige Zugang zu einem Computer als wichtig wahrgenommen. Organisationale Einschränkungen sehen vereinzelte interviewte Personen in der fehlenden Zeit während der Arbeit (vgl. auch Kapitel 2.4.5). Jedoch kann dieser Problematik mit kurzen, nur wenige Minuten langen Lerneinheiten im Sinne des bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning entgegengetreten werden. Des Weiteren wird

angemerkt, dass für ein ungestörtes Absolvieren von E-Learning Lerninseln (vgl. Kapitel 2.2.2) in Form des eigenen Büros oder separaten Computerräumen zur Verfügung stehen. Somit lässt sich festhalten, dass die erleichternden Bedingungen trotz der technischen Probleme keine wesentlichen Einschränkungen mit sich bringen und somit bei der gegebenen Nutzungsabsicht auch die tatsächliche Nutzung von E-Learning erfolgt.

Die Akzeptanz von E-Learning setzt sich aus der Nutzungsabsicht und der tatsächlichen Nutzung zusammen (vgl. Kapitel 2.2.1 und 2.2.2). Die Nutzungsabsicht für zukünftige freiwillige E-Learning-Kurse ist bei den interviewten Personen vorhanden und auch die Absicht, das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning sowie die Diskussionsforen zu nutzen, ist, sofern die angebrachten Voraussetzungen erfüllt sind und sich die Lernkultur hin zu einem eigenverantwortlichen und selbstgesteuerten Lernen verändert, vorhanden. Da die erleichternden Bedingungen keinen wesentlichen negativen Einfluss aufweisen, ist auch die tatsächliche Nutzung gegeben. Somit lässt sich festhalten, dass die grundlegende Akzeptanz sowie tendenziell auch die Akzeptanz beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation als gegeben zu betrachten sind.

5 Fazit

Mit dem erstmaligen Einsatz des eigens konzipierten und erstellten E-Learning-Kurses «ORBIS Basisschulung» kam in den PVSG die Frage auf, ob dieses neue Instrument bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf Akzeptanz stösst. Aufgrund der in der Ausgangslage (vgl. Kapitel 1.1) aufgeführten Entwicklung der Gesellschaft hin zu einer Wissensgesellschaft und der damit verbundenen Herausforderungen für eine Organisation wurde der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zum Kontext der vorliegenden Untersuchung. Mit der dieser Arbeit zugrundeliegenden Forschungsfrage sollten die Bestimmung der Akzeptanz von E-Learning sowie die Identifikation der Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation erfolgen.

Folgend wird die vorliegende Arbeit zusammengefasst (Kapitel 5.1), die Limitationen aufgezeigt (Kapitel 5.2), der weitere Forschungsbedarf und ein Ausblick dargelegt (Kapitel 5.3) und die Implikationen für die Praxis aufgeführt (Kapitel 5.4).

5.1 Zusammenfassung der Arbeit

Anhand einer Literaturrecherche stellte sich heraus, dass die Akzeptanz von E-Learning im Kontext der lernenden Organisation erst wenig untersucht wurde. Mit der Wahl eines bestehenden Technologieakzeptanzmodells und dessen Erweiterung mit kontextspezifischen Eigenschaften zum Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation (vgl. Kapitel 2.5) konnte die theoretische Basis für die Bestimmung der Akzeptanz von E-Learning im anschliessenden empirischen Teil der Arbeit geschaffen werden. Die Wahl eines Technologieakzeptanzmodells als Rahmenwerk mit einer Adaption desselben auf den vorliegenden Kontext hat sich für die theoretische Bearbeitung der Forschungsfrage bewährt. Es half dabei, die theoretischen Ausführungen auf die wesentlichen akzeptanzbezogenen Aspekte einzugrenzen, und schuf eine gute Basis für die anschliessenden Erhebungen. Dabei musste aus einer Fülle von potenziellen Modellen gewählt werden. Die Wahl fiel auf das UTAUT-Modell von Venkatesh et al. (2003). Die Wahl dieses Modells hat sich bewährt. So war bereits aus der Literaturrecherche ersichtlich, dass das UTAUT-Modell eine hohe Erklärungskraft bezüglich der Akzeptanz aufweist und auch bereits in Studien zur Bestimmung der Akzeptanz von E-Learning verwendet wurde. Zudem zeigte sich auch, dass sich die kontextspezifischen Ergänzungen gut in die bestehenden Einflussfaktoren des UTAUT-Modells integrieren liessen.

Der empirische Teil der Arbeit basiert auf zwei Erhebungen: dem quantitativen Evaluationsfragebogen und elf persönlichen Interviews mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG. Es lässt sich festhalten, dass bei den meisten interviewten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der PVSG die Akzeptanz gegenüber E-Learning sowie gegenüber dem Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation, also dem bedarfsorientierten Just-in-time-Lernen und der Nutzung von Diskussionsforen, gegeben ist. Allerdings sind beim bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning sowie für die Nutzung von Diskussionsforen einige Herausforderungen bzw. Voraussetzungen für die Nutzung vorhanden.

Zwischen den einzelnen interviewten Personen sind insbesondere bei der Bewertung des wahrgenommenen Nutzens teilweise deutliche Unterschiede festzustellen. Als ein möglicher Grund für diese Unterschiede lässt sich der Lernstil der interviewten Personen ausmachen. Hierbei verweisen etwa Kolb & Kolb (2013, S. 13-15) auf neun Lernstile, die unterschiedliche Lernmethoden präferieren. Kritisiert wurden zudem ein zu wenig interaktiver sowie ein zu wenig auf die Berufsgruppen abgestimmter Lerninhalt.

Des Weiteren konnte mit dem beim E-Learning fehlenden persönlichen Austausch mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen ein wesentlicher Hinderungsgrund für die Nutzung von E-Learning ausgemacht werden, was aus der Literatur nicht so deutlich hervorging. Als wesentlicher Hinderungsgrund für die Nutzung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation ist das für das bedarfsorientierte just-in-time-Lernen notwendige, aber derzeit in der vorherrschenden Lernkultur noch eher fehlende selbstgesteuerte Lernen zu sehen. Dies ist jedoch notwendig, damit die Mitarbeitenden sich eigenständig und selbstverantwortlich das benötigte Wissen beschaffen (vgl. auch Kapitel 2.4.4).

Abschliessend lässt sich festhalten, dass mit dieser Arbeit die Akzeptanz von E-Learning sowie die Herausforderungen beim Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation anhand der durchgeführten Interviews bestimmt werden konnten. Die in Kapitel 1.2 aufgeführte Forschungsfrage konnte somit beantwortet werden.

Basierend auf den aufgezeigten Herausforderungen und Voraussetzungen für die Nutzung von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation können anschliessend noch Handlungsempfehlungen für die PVSG abgeleitet werden.

5.2 Limitationen der Arbeit

Die vorliegende Arbeit hat die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation als eine Fallstudie anhand der PVSG untersucht. Da zudem sehr unternehmensspezifische Aspekte wie die Lernkultur oder die organisatorischen Rahmenbedingungen beim Einsatz von E-Learning untersucht wurden, ist eine Übertragung der Ergebnisse auf andere Organisationen nicht zulässig. Weiters ist die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse auch in Bezug auf die PVSG einzuschränken. So lassen sich zwar mit den Auswertungen der Evaluationsfragen Aussagen für die am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treffen, jedoch nicht für die Gesamtheit der Mitarbeitenden der PVSG. Ausserdem dürfen insbesondere die Ergebnisse aus den Interviews nicht verallgemeinert werden. Zwar sind alle Berufsgruppen, die den E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» absolviert haben, bei der Auswahl der zu interviewenden Personen berücksichtigt worden, jedoch dürfen aufgrund der als eher gering zu bewertenden Anzahl von elf Interviews keine allgemeingültigen Aussagen für die Mitarbeitenden der PVSG getroffen werden. Des Weiteren wird in den PVSG E-Learning derzeit noch nicht als Instrument einer lernenden Organisation eingesetzt, da der E-Learning-Kurs «ORBIS Basisschulung» nicht für ein bedarfsorientiertes Just-in-time-E-Learning konzipiert wurde und auch noch kein Diskussionsforum beinhaltet. Dies hat zur Folge, dass die Aussagen der interviewten Personen zum Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation Einschätzungen sind und nicht auf persönlichen Erfahrungen beruhen. Somit sind diese Ergebnisse mit einer gewissen Vorsicht zu betrachten und kritisch zu hinterfragen.

5.3 Weiterer Forschungsbedarf und Ausblick

Die zu Beginn durchgeführte Literaturrecherche zeigte, dass die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation bisher noch unzureichend erforscht wurde. Durch die Verbindung eines Technologieakzeptanzmodells mit spezifischen Eigenschaften des Einsatzes von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation und den darauf basierenden Interviews liess sich die identifizierte Forschungslücke reduzieren und eine Grundlage für weiterführende Untersuchungen schaffen.

Wie bereits in den Limitationen beschrieben, lassen sich die Erkenntnisse dieser Arbeit aufgrund der mehrheitlich qualitativen Forschungsmethodik nicht verallgemeinern. In einer zukünftigen Studie wäre ein quantitatives Vorgehen in den PVSG interessant, um

statistisch signifikante Aussagen zur Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation zu erhalten. Als Basis könnte hierzu das erweiterte UTAUT-Modell dienen (vgl. Kapitel 2.5). Da insbesondere aufgrund der Lernstile der interviewten Personen grosse Unterschiede in der Bewertung des wahrgenommenen Nutzens festzustellen waren, wäre bei einer quantitativen Forschungsmethodik die Messung des Einflusses von unterschiedlichen Lernstilen auf den wahrgenommenen Nutzen besonders interessant.

Des Weiteren wäre auch eine Untersuchung zur Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation über mehrere Organisationen in unterschiedlichen Branchen anzustreben. Dabei wäre es insbesondere interessant zu sehen, ob der persönliche Austausch in der Gruppe, der in einem Interview als «Psychiatrie-Ding» bezeichnet wurde, auch in anderen Branchen einen solch hohen Stellenwert hat.

5.4 Implikationen für die Praxis

Bei der Bewertung des wahrgenommenen Nutzens, den die interviewten Personen aus dem E-Learning-Kurs gezogen haben, lassen sich deutlich abweichende Aussagen feststellen. Als Begründung für keinen oder nur einen geringen wahrgenommenen Nutzen wird u. a. der fehlende zielgruppenspezifische Lerninhalt aufgeführt. Dies zeigt sich auch darin, dass die zweitgrösste Kategorie mit Verbesserungsvorschlägen den zielgruppenspezifischeren Inhalt betrifft. Diese Erkenntnis verdeutlicht das dem E-Learning zugrundeliegende Dilemma, vor dem Organisationen stehen. So wäre das Problem mit für die einzelnen Berufsgruppen individuellen Lerninhalten lösbar. Jedoch ist dies auch mit hohen Kosten verbunden, sodass meist davon abgesehen werden muss (vgl. Kapitel 2.2.2). Dies führt dazu, dass der Lerninhalt für einen durchschnittlichen Mitarbeitenden konzipiert wird. Insbesondere bei Themen, die sich je nach Berufsgruppe stark unterscheiden, führt dies bei Teilen der Mitarbeitenden zu einer schlechten Bewertung des wahrgenommenen Nutzens. Dieser Problematik kann entgegengewirkt werden, indem für mit E-Learning zu vermittelnde Lerninhalte Themen ausgewählt werden, die eine Grosszahl der Mitarbeitenden auf die gleiche Art und Weise betreffen. Dadurch kann mit dem Lerninhalt ein möglichst grosser Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angesprochen werden.

Zudem zeigte sich auch, dass ein interaktiver Lerninhalt gewünscht wird, also die Schaffung von konkreten Möglichkeiten zur Anwendung des Lerninhalts. Dies lässt sich durch

die Konzeption von Übungsaufgaben umsetzen. Zwar stellt das wiederum einen zusätzlichen Aufwand dar, jedoch dürfte dieser deutlich geringer ausfallen als bei der Entwicklung von zielgruppenspezifischem Lerninhalt. Durch die Anwendung des Lerninhalts wird ein verbesserter Lerntransfer ermöglicht (vgl. Kapitel 2.4.1), was wiederum den wahrgenommenen Nutzen erhöht. Dadurch erhöht sich auch die Nutzungsabsicht bzw. die Akzeptanz.

Des Weiteren ist festzuhalten, dass der Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation die Förderung des selbstgesteuerten Lernens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verlangt, damit die eigenständige und eigenverantwortliche Wissensbeschaffung ermöglicht wird. Sie müssen befähigt bzw. qualifiziert werden, ihre eigenen Wissensdefizite zu bestimmen und ihre Lernziele entsprechend danach auszurichten. Die Verantwortung für die persönliche Weiterentwicklung muss demnach auch von den Vorgesetzten oder Personalverantwortlichen auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übertragen werden.

6 Handlungsempfehlungen für die PVSG

In diesem Kapitel werden auf den in Kapitel 4 vorgestellten Ergebnissen basierende Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Akzeptanz von E-Learning für die PVSG dargelegt. Weitere Hinweise für Handlungsmaßnahmen gibt die grafische Auswertung der durch die interviewten Personen bewerteten Eigenschaften von E-Learning nach Wichtigkeit und Erfüllungsgrad in Anhang C7.

Für das bedarfsorientierte Just-in-time-E-Learning muss ein schneller und einfacher Zugang zum benötigten Wissen gegeben sein. Zum einen wird dies über die kurzen, nur wenige Minuten langen Lerneinheiten ermöglicht. Zum anderen müssen die entsprechenden E-Learning-Kurse über eine Suchfunktion schnell gefunden werden können. Hierfür sind alle vorhandenen E-Learning-Kurse mit Schlagwörtern zu versehen, damit nach diesen gesucht werden kann. Des Weiteren sollte die E-Learning-Plattform im Intranet verlinkt sein. Rosenberg (2001, S. 188) meint hierzu: «Enable people to get to e-learning resources easily. This means placing key e-learning access points on the intranet pages people visit most. Don't rely on people remembering a variety of URLs.» Ergänzend empfiehlt es sich, für die Anmeldung auf der E-Learning-Plattform eine Single Sign-on-Lösung zu implementieren, damit für die Mitarbeitenden die Eingabe des Benutzernamens und des Passworts entfällt. Dies beschleunigt den Zugang zum benötigten Wissen und eliminiert zudem die Gefahr, dass durch potenziell vergessene Passwörter E-Learning nicht genutzt wird.

Damit E-Learning von den Mitarbeitenden längerfristig genutzt wird, muss die Kurssammlung einen gewissen Umfang aufweisen. Es ist anzunehmen, dass nach mehrmaligen Nichtvorhandenseins des benötigten Wissens mit der Zeit nicht mehr auf E-Learning als Wissensquelle zurückgegriffen wird. Für den Aufbau der Kurssammlung muss von den PVSG nicht jeder E-Learning-Kurs vollumfänglich selbst hergestellt werden, denn es steht bereits eine Fülle an Lernmaterial zur Verfügung. So können beispielsweise kostenlose TED-Talks oder ausgewählte YouTube-Videos in E-Learning-Kursen Verwendung finden. Für die Bestimmung der mit E-Learning abzudeckenden Themen sind die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abzuholen.

Einige der interviewten Personen verweisen auf Schwierigkeiten beim Finden aller Info- und Videobuttons im E-Learning-Kurs, da nicht ersichtlich ist, welche Elemente bereits

angeklickt wurden und welche noch anzuklicken sind. Abhilfe würde hierbei eine farbliche Hervorhebung beim Anklicken eines Info- oder Videobuttons schaffen. So könnte beispielsweise die Farbe der angeklickten Elemente von blau zu grün wechseln. Dadurch lässt sich die Benutzerfreundlichkeit von E-Learning mit geringem Aufwand verbessern. Der persönliche Austausch in der Gruppe wird von den interviewten Personen als wichtig bewertet. Bei der Absolvierung eines E-Learning-Kurses fehlt jedoch dieser persönliche Austausch, was als ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning wahrgenommen wird (vgl. auch Kapitel 2.4.5). Deshalb empfiehlt es sich, E-Learning mit Gruppenveranstaltungen zu kombinieren. So könnte beispielsweise im Anschluss an einen E-Learning-Kurs im Team eine zum Lerninhalt passende Fallstudie bearbeitet werden. Dies würde zum einen den persönlichen Austausch ermöglichen und zum anderen die Anwendung des Lerninhalts fördern.

Für den erfolgreichen Einsatz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation muss sich die Lernkultur der PVSG durch ein selbstgesteuertes Lernen der Mitarbeitenden auszeichnen. Seufert et al. (2001, S. 178) verweisen hierbei auf die Rolle der Vorgesetzten, die das selbstgesteuerte Lernen ihrer Mitarbeitenden durch das Anbieten von Hilfe und Beratung fördern sollen (vgl. auch Kapitel 2.4.5). Hierzu sind die Vorgesetzten jedoch erst zu befähigen. Im Rahmen einer Schulung könnte den Vorgesetzten die Idee des bedarfsorientierten Just-in-time-E-Learning, der Wissensaustausch über Diskussionsforen und das dafür geforderte selbstgesteuerte Lernen erläutert werden.

Im Zusammenhang mit der zu verändernden Lernkultur wird eine letzte Handlungsempfehlung angefügt, die die Qualität der E-Learning-Kurse betrifft. Rosenberg (2001, S. 186-187) führt aus: «Learning cultures are influenced by quality learning products. This is especially true for e-learning, as it represents something new and untested. So make sure the quality is there.» Sollte man also vor der Wahl stehen, entweder unter Inkaufnahme von Qualitätseinbussen das vordefinierte Projektende einzuhalten oder für die Sicherstellung der Qualität das Projektende hinauszuschieben, dann sollte man sich für Letzteres entscheiden.

Quellenverzeichnis

- Argyris, C. (1999). *On Organizational Learning*. 2. Auflage. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Asoodar, M. Vaezi, S. & Izanloo, B. (2016). Framework to improve e-learner satisfaction and further strengthen e-learning implementation. *Computers in Human Behavior*, 2016(63), S. 704-716. DOI:10.1016/j.chb.2016.05.060
- Back, A. (2002). eLearning und Wissensmanagement zusammenführen. In: A. Hohenstein und K. Wilbers (Hrsg.): *Handbuch E-Learning: Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis*. Köln: Fachverlag Deutscher Wirtschaftsdienst.
- Brownsell, M. D. (2016). *The perceptions and experiences of e-learning within undergraduate healthcare education: A case study* (Dissertation). Chester: University of Chester.
- Da Rin, D. (2005). *Vom E-Learning zum Blended-Learning. Eine empirische Untersuchung zum computergestützten Lernen in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung unter besonderer Berücksichtigung der Nutzerperspektive und der Akzeptanzfrage* (Dissertation). Luzern: Universität Luzern.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), S. 319-340.
- Dörig, R. & Waibel, R. (1997). *Handlungsorientierter Unterricht in der Volkswirtschaftslehre: Unterrichtsbausteine für die Sekundarstufe II und die Erwachsenenbildung*. Aarau: Sauerländer.
- Garvin, D. A. (1993). *Building a Learning Organization*. Abgerufen von <https://hbr.org/1993/07/building-a-learning-organization>.
- Heidbrink, H. (2001). Virtuelle Seminare: Erfahrungen, Probleme, Forschungsfragen. Erfahrungen im Fernstudium. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, 2001(2).
- Jenert, T. & Gebhardt, A. (2010). *Zugänge zum Begriff der Lernkultur: Eine Systematisierung auf Basis kultur- und lerntheoretischer Überlegungen*. St.Gallen: Universität St.Gallen.
- Kanton St.Gallen (o.J.). *Psychiatrieverbunde Kanton St.Gallen*. Abgerufen von <https://www.sg.ch/g/links/psychiatrieverbunde.html>.

- Kerres, M. (2001). *Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung*. 2. Auflage. München: Oldenbourg.
- Kolb, D. A. & Kolb, A. Y. (2013). *The Kolb Learning Style Inventory 4.0: Guide to Theory, Psychometrics, Research & Applications*. Kaunakakai: Experience Based Learning Systems.
- Kutscher, N. (2004). *Was sind qualitative und quantitative Forschungsmethoden?* Abgerufen von <https://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/Zentrale%20Institute/IWT/FWG/Jugend%20online/qualitativ.html>.
- Lahti, M. E., Kontio, R. M. & Välimäki, M. (2016). Impact of an e-Learning Course on Clinical Practice in Psychiatric Hospitals: Nurse Managers' Views. *Perspectives in Psychiatric Care*, 2016(52), S. 40-48. DOI:10.1111/ppc.12100
- Laur-Ernst, U. (2004). E-Learning – eine Bedingung für lebenslanges Lernen. In: G. Zinke & M. Härtel (Hrsg.): *E-Learning: Qualität und Nutzerakzeptanz sichern. Beiträge zur Planung, Umsetzung und Evaluation multimedialer und netzgestützter Anwendungen*. S. 11-29. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Lenz, C. (2009). *Akzeptanz von E-Learning in KMU* (Dissertation). Erfurt: Universität Erfurt.
- Leyking, K., Chikova, P., Martin, G. & Loos, P. (2010). Integration von Lern- und Geschäftsprozessmanagement auf Basis von Kompetenzen. In: M. H. Breitner, F. Lehner, J. Staff & U. Winand (Hrsg.): *E-Learning 2010. Aspekte der Betriebswirtschaftslehre und Informatik*. S. 107-124. Berlin: Physica-Verlag. DOI:10.1007/978-3-7908-2355-4
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York, San Francisco, Washington D. C.: McGraw-Hill.
- Mieg, H. A. & Näf, M. (2005). *Experteninterviews in den Umwelt- und Planungswissenschaften. Eine Einführung und Anleitung*. Zürich: ETH Zürich, Institute of Human-Environment Systems.
- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in Human Behavior*, 2015(45), S. 359-374. DOI:10.1016/j.chb.2014.07.044

- Müller-Böling, D. & Müller, M. (1986). *Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation*. München: Oldenbourg.
- Nistor, N., Baltés, B. & Schustek, M. (2012). Knowledge sharing and educational technology acceptance in online academic communities of practice. *Campus-Wide Information Systems*, 29(2), S. 108-116. DOI:10.1108/10650741211212377
- Nonaka, I. (2007). *The Knowledge-Creating Company*. Abgerufen von <https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company>.
- North, K., Brandner, A. & Steininger, T. (2016). *Wissensmanagement für Qualitätsmanager. Erfüllung der Anforderungen nach ISO 9001:2015*. Wiesbaden: Gabler Verlag. DOI:10.1007/978-3-658-11250-9
- Nübel, I. (2005). *Integration von E-Learning und Wissensmanagement. Wege zur lernenden Organisation* (Dissertation). Aachen: Shaker Verlag.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2010). *Innovative Workplaces: Making Better Use of Skills within Organisations*. OECD Publishing.
- Peris, M & Nüttgens, M. (2011, Februar). *Anwendung der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology zur Akzeptanzbestimmung von Web 2.0-Anwendungen in KMU-Netzwerken*. Konferenzpapier anlässlich der 6th Conference on Professional Knowledge Management: From Knowledge to Action, Innsbruck. Abgerufen von https://www.researchgate.net/publication/220927195_Anwendung_der_Unified_Theory_of_Acceptance_and_Use_of_Technology_zur_Akzeptanzbestimmung_von_Web_20-Anwendungen_in_KMU-Netzwerken
- Psychiatrieverbunde des Kantons St.Gallen [PVSG] (2018a). *Lernplatz*. Abgerufen von <https://www.pvsg-elearning.ch/e-tutor/v4/user/learnplace/index>.
- PVSG (2018b). *Lernpfad*. Abgerufen von <https://www.pvsg-elearning.ch/e-tutor/v4/user/course/main?aid=1517492274153,2147482240>.
- PVSG (2018c). *Lernfolie*. Abgerufen von <https://www.pvsg-elearning.ch/e-tutor/c/scorm/show?objectId=1516710435935,1&assignmentId=1517492274153,2147482240&scormLang=de>.
- Röbken, H. & Wetzels, K. (2016). *Qualitative und quantitative Forschungsmethoden*. 2. aktualisierte Auflage. Oldenburg: Carl von Ossietzky Universität, Center für lebenslanges Lernen C3L.

- Rosenberg, M. J. (2001). *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. New York, San Francisco, Washington D. C.: McGraw-Hill.
- Schumann, S. (2018). *Quantitative und qualitative empirische Forschung. Ein Diskussionsbeitrag*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. DOI:10.1007/978-3-658-17834-5
- Schmidt, R. B. (1969). *Wirtschaftslehre der Unternehmung. Grundlagen*. Stuttgart: Poeschel.
- Schüle, H. (2001). *eLearning und Wissensmanagement in deutschen Grossunternehmen. Ergebnisse einer Befragung der Top-350 Unternehmen der deutschen Wirtschaft*. Göttingen: Private Fachhochschule Göttingen.
- Seiler, A. (2008). *Marketing. BWL in der Praxis IV*. 9. Auflage. Zürich: Orell Füssli.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline*. New York: Doubleday.
- Seufert, S., Back, A., Häusler, M. & Berger, S. (2001). *E-Learning - Weiterbildung im Internet*. 1. Auflage. Kilchberg: SmartBooks Publishing AG.
- Sonntag, K., Stegmaier, R., Schaper, N. & Friebe, J. (2004). Dem Lernen im Unternehmen auf der Spur: Operationalisierung von Lernkultur. *Unterrichtswissenschaft*, 32(2), S. 104-127.
- Sousa, J. L. R. & Pinto, A. S. (2013). The integration of Information Systems Shared Services Center with E-Learning for Sharing Knowledge Capabilities. *Procedia Technology*, 2013(9), S. 480-488. DOI:10.1016/j.protcy.2013.12.053
- Staudt, E. & Kriegesmann, B. (2002). Weiterbildung: Ein Mythos zerbricht (nicht so leicht!). Der Widerspruch zwischen überzogenen Erwartungen und Misserfolgen der Weiterbildung. In: E. Staudt (Hrsg.): *Kompetenzentwicklung und Innovation. Die Rolle der Kompetenz bei Organisations-, Unternehmens- und Regionalentwicklung*. S. 71-126. Münster: Waxmann Verlag GmbH.
- Steag & Partner AG (o.J.). *Lernplattform e-tutor (Cloud LMS). e-Learning Entwicklung. Online-Prüfungen. Aus der Schweiz. Aus einer Hand. Aus Sergewöhnlich*. Abgerufen von <https://www.steag.ch/>.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A. & Howell, J. M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), S. 125-143.

- Thurmond, V. A. Wambach, K. & Connors, H. R. (2002). Evaluation of Student Satisfaction: Determining the Impact of a Web-Based Environment by Controlling for Student Characteristics. *The American Journal of Distance Education*, 16(3), S. 169-189.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), S. 425-478.
- Vom Brocke, J., Grob, H. L., Buddendick, C. & Simons, A. (2010). Anreizsysteme für die E-Learning-Integration: Entwicklung eines Vorgehensmodells für die leistungsorientierte Budgetierung an Hochschulen. In: M. H. Breitner, F. Lehner, J. Staff & U. Winand (Hrsg.): *E-Learning 2010. Aspekte der Betriebswirtschaftslehre und Informatik*. S. 31-46. Berlin: Physica-Verlag. DOI:10.1007/978-3-7908-2355-4
- Wang, M. (2016). Factors Influencing Usage of E-Learning Systems in Taiwan's Public Sector: Applying the UTAUT Model. *Advances in Management & Applied Economics*, 6(6), S. 63-82.
- Wirtschaftspsychologische Gesellschaft. (o.J.). 3. *Das persönliche Interview in der Marktforschung*. Abgerufen von <https://wpgs.de/fachtexte/befragungsformen/3-das-persoenliche-interview-in-der-marktforschung/>.
- Ziegler, J. W. (2013). *Implementierung und Evaluierung eines fallbasierten e-learning Angebotes im Fach Psychiatrie und Psychotherapie* (Dissertation). Berlin: Charité – Universitätsmedizin Berlin.
- Zietz, C., Sprenger, J., Sohns, K. & Breitner, M. H. (2010). Integration von Wissens- und Lernprozessen in Unternehmensportale: Kritische Erfolgsfaktoren der Umsetzung. In: M. H. Breitner, F. Lehner, J. Staff & U. Winand (Hrsg.): *E-Learning 2010. Aspekte der Betriebswirtschaftslehre und Informatik*. S. 91-106. Berlin: Physica-Verlag. DOI:10.1007/978-3-7908-2355-4
- Ziltener, A. (2006). *Gestaltung mediengestützter Lernumgebungen tertiärer Weiterbildungsträger* (Dissertation Nr. 3151). St.Gallen: Universität St.Gallen, Hochschule für Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG).

Anhang

Anhang.....	74
Anhang A: Evaluationsfragen	75
Anhang B1: Auswertung der offenen Evaluationsfrage.....	77
Anhang B2: Grösse der Kategorien.....	88
Anhang B3: Kategorie Interaktiverer Inhalt.....	88
Anhang B4: Kategorie Zielgruppenspezifischerer Inhalt.....	89
Anhang B5: Technische Verbesserungen.....	90
Anhang B6: Mehr Informationen	91
Anhang B7: Benutzerfreundlichkeit verbessern.....	91
Anhang B8: Kürzere Kurse	91
Anhang B9: Diverses.....	92
Anhang B10: Keine Verbesserungsvorschläge	92
Anhang B11: Zufrieden	93
Anhang C1: Unternehmensseitiges Informationsschreiben zu Interviews.....	94
Anhang C2: Anfrageschreiben für Interviews.....	95
Anhang C3: Interviewleitfaden	96
Anhang C4: Geschlossene Fragen für die Interviews	100
Anhang C5: Auswertungsraster für die qualitativen Interviews	101
Anhang C6: Ergebnisse der geschlossenen Interviewfragen.....	119
Anhang C7: Grafische Auswertung der geschlossenen Interviewfragen	121

Anhang A: Evaluationsfragen

Wie haben Sie diese Schulung empfunden?

Durch Ihr geschätztes Feedback wissen wir, wo wir Schulungen wie diese künftig noch verbessern können. **Erst nach Ihrem Feedback ist diese Schulung abgeschlossen.** Der Feedbackbogen kann nur 1x ausgefüllt werden.

Gratulation! Sie haben alle Module fertig bearbeitet.

Lassen Sie Ihre Eindrücke nochmals für ein paar Minuten Revue passieren. Bitte teilen Sie Ihre Gedanken mit uns indem Sie uns ein spontanes Feedback abgeben.

1. Lehrmethode

1. Lehrmethode

Die Inhalte erschienen mir als sehr abwechslungsreich und interaktiv.

- trifft gar nicht zu
- trifft nur teilweise zu
- trifft mehrheitlich zu
- trifft voll und ganz zu

2. Bereitgestellte Informationen

2. Bereitgestellte Informationen

Ich fühle mich für die ORBIS-Präsenzschulung gut vorbereitet.

- trifft gar nicht zu
- trifft nur teilweise zu
- trifft mehrheitlich zu
- trifft voll und ganz zu

3. Navigation in ORBIS

3. Navigation in ORBIS

Die Schulung hat mir gut aufgezeigt, wie die zentrale Navigation in ORBIS aufgebaut ist.

- trifft gar nicht zu
- trifft nur teilweise zu
- trifft mehrheitlich zu
- trifft voll und ganz zu

4. Praxisnutzen

4. Praxisnutzen

Die Kursinhalte haben für mich einen hohen Praxisnutzen.

- trifft gar nicht zu
- trifft nur teilweise zu
- trifft mehrheitlich zu
- trifft voll und ganz zu

5. Positive Aspekte

5. Positive Aspekte

Was hat Ihnen an dieser Schulung am besten gefallen, am meisten imponiert?

6. Zukünftige Durchführung

6. Zukünftige Durchführung

Was sollte für zukünftige Trainings dieser Art unbedingt angepasst werden?

7. Offene Fragen

7. Offene Fragen

Welche wichtigen Fragen zum Kursthema sind offen geblieben?

Anhang B1: Auswertung der offenen EvaluationsfrageFarblegende:

Gelb	Keine Angaben
Blau	Keine Verbesserungsvorschläge
Orange	Zufrieden
Grün	Interaktiverer Inhalt
Rot	Zielgruppenspezifischerer Inhalt
Violett	Mehr Informationen
Lachsfarben	Nicht berücksichtigbare Verbesserungsvorschläge
Hellgrün	Benutzerfreundlichkeit verbessern
Grau	Technische Verbesserungen
Pink	Kürzere Kurse
Braun	Diverses

6. Zukünftige Durchführung Was sollte für zukünftige Trainings dieser Art unbedingt angepasst werden?	Anmerkungen
Mini-Übungssequenzen, damit gehörtes gleich ausprobiert werden kann.	
-	
für mich ok	
Möglichkeit zum selber auszuprobieren	
kann ich noch nicht beantworten	
wird sich in der Praxis zeigen	
merh DEtails	
Interaktiv fand ich es nicht, da nichts selber ausprobiert werden konnte, kommt vielleicht noch bei der Ganztageschulung	
kurz direkt danach dass Erklärte selbst anwenden	

Ich fand das Tempo in Ordnung sowie die Aufzeigung. Für mich nichts.	
Der Ablauf übersichtlicher und ich denke bei einer elearning Methode wäre es sinnvoll einen Überprüfungsteil zu integrieren, wo man die erlernten Kenntnisse überprüfen kann / müsste..	Erster Teilsatz "Der Ablauf übersichtlicher [...]" nicht zuteilbar, da unklar ob Navigation (Lernpfad) oder inhaltlicher Ablauf in einer Lerneinheit gemeint ist.
könnte noch Umfangreicher sein.	
Bezieht sich auf Arbeit in der Klinik, wenig Inhalt zur Arbeit mit Orbis im ambulanten Bereich.	
kann ich momentan noch nicht beantworten, müsste zuerst mit dem Programm benützen;	
-	
günstig wäre ein zusätzliches Handout mit den wichtigsten Schritten , wann ich was anklicken muss, was welche Symbole bedeuten	
Teststationen	Keine Zuteilung möglich, da unklar was damit gemeint ist.
keine Angabe	
Ein Zeitfenster, um dranbleiben zu können. Ruhe, damit man sich auf das Programm konzentrieren kann.	
Wiederholungen	Keine Zuteilung möglich, da unklar ob damit inhaltliche Wiederholungen in Form von einer weiteren Lerneinheit oder eine Wiederholung in Form einer Übung/Lernkontrolle gemeint ist.
-	
- ggf. für Berufsgruppen spezifizieren (das E-Learning ist v.a. aus Sicht der Pflege aufgebaut, für Ärzte fehlen ein/zwei Informationen)	
Mehr angepasst auf die Berufsgruppen und das konkrete Arbeiten. Beispielsweise in einem Ambulatorium.	
s.u.(7.)	Keine Zuteilung möglich, da unklar was damit gemeint ist.
Aufzeigen, dass ein Zugriff auf die Patienten über die Stationsgrafik möglich ist.	Die Stationsgrafik haben nur die Pflegeberufe. Deshalb ist dieser Kommentar zum zielgruppenspezifischeren Inhalt zu zählen.

Es wurde alles am Fall eines stationären Patienten gezeigt. Ambulant fehlt ganz.	
Kein einseitiger Informationsfluss, hilfreicher wären während des Trainings praktische Übungen.	
Detaillierungsgrad reicht nur für einen groben Einblick. Ohne Hintergrund Wissen würde ich mich nicht in der Lage fühlen nun mit dem Programm zu arbeiten.	
Stimme war teilweise undeutlich und unterbrochen.	
weniger monoton	Keine Zuteilung möglich, da unklar ob damit die Stimme der Sprecherin oder der inhaltliche Ablauf gemeint ist.
Im Moment keine Anregung	
soweit gut	
Man sollte angehalten werden die vorgestellten Inhalte direkt nachher im ORBIS zu üben, am besten parallel zum Video.	
Trainingstool / selber Anwenden können, ausprobieren	
Ist gut so, es fehlt noch die Umsetzung in der Praxis. Bin gespannt auf den Schulungstag	Der Kategorie "Zufrieden" zugeteilt. Die erwähnte "Umsetzung in der Praxis" könnte auch als Aufforderung für mehr Übungen während der Lerneinheit interpretiert werden, geht jedoch nicht klar aus der Aussage hervor.
ich hätte geschätzt, wenn es ein Trainingsmodul des vermittelten Inhaltes gegeben hätte. Möglichkeit zum die gestellten letzten 7 Fragen "in vivo" anschliessend gerade zu üben, nach zu machen und Korrektur zu erhalten.	
im Moment nichts	
nichts	
Schritte selbst nachmachen können	
Interaktiver mit Orbis arbeiten können, mehr auch selber schon ausprobieren können.	
es ist schwer sich so viele Inhalte zu merken	
Ich habe keine Anregungen, es war gut so.	
-	
Zwischenfragen sollten gestellt werden, damit man es am Schluss besser versteht.	
Bei mir gab es in jeder Lerneinheit ein paar Sekunden, in denen der Ton/die Moderationsstimme verzerrt war, sodass ich nicht alles verstehen konnte.	
Passt	

Die Wartezeiten sind im stressigen Arbeitsalltag schwierig. Die Pop up Fenster zu den Filmen wurden teils vom hauseigenen System blockiert und konnten nicht angesehen werden.
-
passt so sehr gut
Gut wäre ein Teil welche praktische Übungen enthalten, die so aufzeigen ob der Inhalt auch wirklich verstanden und verinnerlicht wurde.
Nichts
wüsste nicht, wie man es besser machen könnte. Evtl. Abteilungsspezifischer ? Für Therapeuten / den Sozialdienst ihr eigenes Video. Weil sie auch anders arbeiten und einige Dokumente / nicht benötigen ...
nichts-
ausser die Grösse der Darstellung. Der 27 " Monitor ist dafür zu klein gewesen an meinem Arbeitsplatz.
das war perfekt!
Der Ton hat bei mir nicht immer funktioniert, war teilweise verzerrt. Ausserdem hat sich das letzte Video "aufgehängt" und war nicht mehr startbar
Soweit o.k. mehr Inhalt folgt im Kurs
kein Vorschlag
Gute Übersicht
Möglichkeit retour zu können, Praxis.
00000000
Lektüre, die man noch lesen kann vor der Veranstaltung, auf fakultativer Basis.

Der Kategorie "Zufrieden" zugeteilt. Der erwähnte "mehr Inhalt folgt im Kurs" könnte auch als Aufforderung für mehr Informationen interpretiert werden, geht jedoch nicht klar aus der Aussage hervor.

Diese Aussage könnte der Kategorie "Zufrieden" zugeteilt werden. Jedoch passt die Aussage nicht zur gestellten Frage, weshalb ein zu grosser Interpretationsspielraum besteht und deshalb keine Zuteilung vorgenommen wird.

Die Aussage "Möglichkeit retour zu können [...]" wird der Kategorie "Benutzerfreundlichkeit verbessern" zugeteilt. Das Wort "Praxis" könnte als Aufforderung für mehr Übungsmöglichkeiten interpretiert werden, ist jedoch zu unklar und deshalb wird für dieses Wort keine Zuteilung vorgenommen.

Nicht alle paar Jahre wechseln der Dokumentationsart
nichts
selber ausprobieren können
E learning Inhalte sollte im sharpoint leicht zu finden sein
Informationen gezielter für Berufsgruppen übergeben.
kleine Übung am Schluss
Ev. kurze Info wie es funktioniert - Video etc., so macht es ev. mehr an es anzugehen.
Genauere Anpassung auf Berufsgruppen in der Schulung
auf Apple kann Video nicht abgespielt werden, daher nur teilweise vorbereitet für die Schulung.
etwas mehr Informationen wären wünschenswert
nichts
-
Kann ich erst nach der praktischen Schulung beurteilen.
Die Möglichkeit am Schluss der Schulung an einem Muster selbst einen Fall zu suchen etc.so dass man für die weitere Schulung bereits Übung mit dem Umgang bekommt
eine Schulung für den ambulanten und einen für den stationären Bereich und berufsspezifisch. Hier war alles am Beispiel des Pflegefachmanns ausgerichtet. Nützt den anderen Berufsgruppen nicht viel.
-
Fand die Schulung zu wenig differenziert/vertieft, fühle mich nicht gut vorbereitet
ev. einfacher, wenn Bildschirmgröße nicht verstellt werden muss...

Antwort passt nicht zur gestellten Frage. Deshalb keine Zuteilung.

Diese Aussage ist unklar. Sie könnte dahingehend interpretiert werden, dass eine Anleitung für die Bedienung des E-Learning (z. B. das Abspielen der Videos) bereitgestellt werden soll. Solch eine Anleitung für die Bedienung wurde jedoch zu Beginn des E-Learning Kurses gegeben. Deshalb ist unklar was mit dieser Aussage sonst gemeint sein soll und somit wird keine Zuteilung vorgenommen.

Diese Aussage lässt sich sowohl der Kategorie "Mehr Informationen" als auch der Kategorie "Zielgruppenspezifischerer Inhalt" zuteilen.

->Zu zielgruppenspezifischerer Inhalt: "Fand die Schulung zu wenig differenziert [...], fühle mich nicht gut vorbereitet"

->Zu mehr Informationen: "Fand die Schulung zu wenig [...] vertieft, fühle mich nicht gut vorbereitet"

Hinweis: Je nach Zoomeinstellung im Internet Explorer waren die Lernvideos nicht voll sichtbar und es mussten zuerst Einstellungen angepasst werden.

Nur die wichtigsten Punkte genau erklärt.	Keine Zuteilung möglich, da unklar was damit gemeint ist. Mögliche Interpretation: Es sollen nicht nur die wichtigsten Punkte erklärt werden, sondern auch weiterführende Informationen bereitgestellt werden. Die Aussage kann aber auch dahingehend interpretiert werden, dass nur die wichtigsten Punkte erklärt wurden und dies als positiv wahrgenommen wurde. Der Interpretationsspielraum ist demnach zu gross und deshalb folgt keine Zuteilung in eine Kategorie.
Möglichkeiten zum gleich selber üben oder etwas machen, anstatt nur lesen und zuhören	
Die Computer resp. das Internet der PDS sind viel zu langsam, System ist dauern steckengeblieben, die Schulung war kaum durchführbar. Erst nachdem ich mehrere unterschiedliche PCs ausgetestet hatte, gelang es dann endlich mal mit einem. Obwohl das Ganze nur 30-40 min dauern sollte, habe ich insgesamt sehr viel mehr Zeit verloren.	
...	
<p>Mir war nicht ganz klar, ob die jeweilige Lerneinheit beendet war und wie ich wieder zurück komme. Ich weiss jetzt noch nicht, ob ich es abgeschlossen habe. Die Filme hörten auf und dann?</p> <p>ES bezog sich sehr auf stationär und auf die Pflege.</p>	<p>Diese Aussage lässt sich sowohl der Kategorie "Benutzerfreundlichkeit verbessern" als auch der Kategorie "Zielgruppenspezifischerer Inhalt" zuteilen.</p> <p>->Zu Benutzerfreundlichkeit verbessern: "Mir war nicht ganz klar, ob die jeweilige Lerneinheit beendet war und wie ich wieder zurück komme. Ich weiss jetzt noch nicht, ob ich es abgeschlossen habe. Die Filme hörten auf und dann?"</p> <p>->Zu Zielgruppenspezifischerer Inhalt: "[...] ES bezog sich sehr auf stationär und auf die Pflege."</p>
Schwierig zu sagen, super wäre natürlich, wenn man bereits selbst ausprobieren könnte.	
Für mich ist es noch etwas verwirrend.....	Antwort passt nicht zur gestellten Frage. Deshalb keine Zuteilung.
Nichts	
Ich bin mir einfach nicht sicher ob es diesen Theorieteil vor dem eigentlichen Schulungstag überhaupt braucht. Viel mehr habe ich das Gefühl das bis dahin alles wieder vergessen ist!	
praxisnähere Beispiele für vers. Berufsgruppen (Sozialdienst)	
Finde es gut, dies vor der Schulung einmal zu sehen/erfahren.	Antwort passt nicht zur gestellten Frage. Deshalb keine Zuteilung.
Es sollte noch gehaltvoller werden. Viele Fragen sind noch nicht beantwortet, jedoch ist dies evtl. bewusst so gewählt.	
kürzere eLearnings. Im letzten drittel fiel die Konzentration ab.	
?	

Für einen ersten "Besuch" im Orbis sind zu viele Themen angesprochen. Es sollten weniger sein. Es ist zu viel Stoff in kurzer Zeit. Die Fragen konnte ich demzufolge auch nicht alle beantworten.
Frage: Wie viele neue Informationen kann sich Jemand in welcher Zeit (zB 30 Min) merken?
nichts
-
-
/
manchmal hat etwas mit dem System nicht ganz funktioniert- ist andauernd rausgefallen etc..
eine etwas weniger monotone Stimme würde das Konzentrationsniveau aufrechter halten.
Der Weg sollte klarer aufgezeigt werden.
Das E-Learning wirkt etwas unvollständig, kurz gehalten. Ein Überblick was das Programm alles kann fehlt. Man hat das Gefühl nur ein paar Ausschnitte vom Programm gesehen zu haben.
Ein kompletter Kursinhalt würde jedoch einige überfordern. Bei der Anmeldung und in der Menüführung hatten einige Mitarbeiterinnen Probleme.
Nichts.
Tonqualität
-
-
Tempo. War sehr langsam
sofort mit Übungen verbinden, verbesserte Verknüpfung, erhöhte Aufmerksamkeit durch Theorie Praxis mix
eventuell sollte man noch Aufgaben lösen müssen. Direkt nach jeder Erklärung eine kleine praktische Aufgabe.
leider fand ich bei der Arbeit nicht die Ruhe um den Kurs durchzuführen, habe es danach daheim gemacht.
Ist verständlich, passt schon gut
-

Keine Zuteilung möglich, da unklar was damit gemeint ist.

?
evtl. mit einem Teil, in dem ich selbst ein Beispiel durchführen kann
Training könnte meiner Meinung vom ganzen Team gleichzeitig durchgeführt werden
Vielleicht noch ein wenig mehr Interaktion.
- Schriftliches Handout mit den wichtigsten Lerninhalten, welches ausgedruckt werden kann.

Gelegentlich war der Ton nicht zu verstehen
Es war nicht immer eindeutig zu erkennen, ob eine Seite fertig ist oder noch etwas kommt

weiss nicht
die Schulung dürfte aufgrund der verschiedenen genutzten Informationskanäle etwas übersichtlicher aufgebaut sein. Nach Abschluss eines jeden Films ist es mitunter nicht ersichtlich ob man alle Informationen zu diesem Teil abgerufen hat oder man etwas ausgelassen hat.
Nicht angepasst, jedoch erweitert werden könnte bspw. eine Falleröffnung sein.
-
Mehr interaktives lernen - daher Aufforderung zB mit Maus oder Tastatur die einzelnen Schritte selber zu probieren.
Ich fand das Training im allgemeinen gut und sehr leicht zu bedienen.
evt. noch mehr auf die aktuelle Tätigkeit eingegangen werden
es ist sehr theoretisch, verbinden mit selbst ausprobieren, damit die Infos besser haften bleiben
Übung bereits in diesen Einheiten - Möglichkeiten Dinge "nachzuklicken".
evt. noch mehr Beispiele für versch. Berufsgruppen?
Nichts
Freiwillige Schulung, pflicht ist die Applikation richtig zu bedienen ohne zu jammern
für mich nichts, Tempo und Erklärungen waren hilfreich
Alles OK

Diese Aussage lässt sich sowohl der Kategorie "Technische Verbesserungen" als auch der Kategorie "Benutzerfreundlichkeit verbessern" zuteilen.

->Zu Technische Verbesserungen: "Gelegentlich war der Ton nicht zu verstehen [...]"

->Zu Benutzerfreundlichkeit verbessern: "[...] Es war nicht immer eindeutig zu erkennen, ob eine Seite fertig ist oder noch etwas kommt"

Vermutlich möchte mit dieser Aussage auf den Bedarf an weiteren Informationen hingewiesen werden. Jedoch ist zu unklar, was damit gemeint ist und somit ist der Interpretationsspielraum zu gross. Deshalb wird keine Zuteilung vorgenommen.

Zu stationärlastig.

Die Stimme der Erklärerin ist sehr ruhig und man wird schläfrig. Spezifische Lerneinheiten für die verschiedenen Arbeitsbereiche.

angesprochen sind fast ausschliesslich die Berufsgruppen Medizin und Pflege. Sich implizierend in den Bsp. erkennen zu müssen, wirkt für die Bearbeitung wenig motivierend. Ist einmal mehr Ausdruck einer symptomatisch ignoranten Haltung der Institutionsleitung. Didaktisch äusserst ungeschickt!

alternative Methode, falls System hängt oder Fehlerfunktion

-

wenn möglich soll es nicht so viel Zeit in Anspruch nehmen, da es für mich schwierig war 30min Zeit in meinem Arbeitsalltag zu finden

Noch genauer Beschriften, wenn es weiter geht oder wie man zur nächsten Lerneinheit gelangt.

dass man vielleicht gleich selbst üben könnte

Ich finde die Art der Schulung ist gut geeignet um Lerninhalte weiter zu geben.

In der Vorbereitung hätte ich auch gerne konkret erfahren, was ist wesentlich anders im Vergleich KIS/Orbis (Vorteil / Nachteil).

Ich finde es schade, dass die Wünsche des Sozialdienstes in der Vorbereitung nicht miteinbezogen worden sind.

Das Format des Videos war teilweise grösser als mein Bildschirm, so dass ich zusätzlich mit den Leisten scrollen mussten.

-

Die Beispiele waren ausschliesslich auf Ebene Klinik.

nichts zu bemerken

-

Diese Aussage lässt sich sowohl der Kategorie "Diverses" als auch der Kategorie "Zielgruppenspezifischer Inhalt" zuteilen.

->zu Diverses: "Die Stimme der Erklärerin ist sehr ruhig und man wird schläfrig. [...]"

->zu Zielgruppenspezifischerer Inhalt: "[...] Spezifische Lerneinheiten für die verschiedenen Arbeitsbereiche."

Die Aussage "In der Vorbereitung hätte ich auch gerne konkret erfahren, was ist wesentlich anders im Vergleich KIS/ORBIS (Vorteil / Nachteil).[...]" wird der Kategorie Mehr Informationen zugeteilt.

Die Aussage "[...] Ich finde es schade, dass die Wünsche des Sozialdienstes in der Vorbereitung nicht miteinbezogen worden sind." bezieht sich nicht auf die gestellte Frage und kann somit keiner Kategorie zugeteilt werden.

Tempo zu langsam.

Diskettesymbol zum speichern? x zum verlassen. - wer das nicht weiss, kommt gar nicht soweit, das elearning überhaupt zu starten. diese Informationen nerven und verschwenden Zeit, die man im Arbeitsalltag nicht hat.

Der letzte Teil wäre meiner Meinung nach besser am Anfang gewesen, damit man sich eine Vorstellung machen kann, wie Orbis mit den anderen Systemen zusammen funktioniert. Weiter finde ich, dass im E-Learning zu wenig Funktionen vorgestellt wurden. Es wäre eventuell auch sinnvoll, das E-Learning speziell auf die einzelnen Berufsgruppen (Medizin, Pflege, Therapeuten...) anzupassen.

Diese Aussage lässt sich sowohl der Kategorie "Diverses" als auch der Kategorie "Mehr Informationen" und der Kategorie "Zielgruppenspezifischerer Inhalt" zuteilen.

->Zu Diverses: "Der letzte Teil wäre meiner Meinung nach besser am Anfang gewesen, damit man sich eine Vorstellung machen kann, wie Orbis mit den anderen Systemen zusammen funktioniert. [...]"

->Zu Mehr Informationen: "[...] Weiter finde ich, dass im E-Learning zu wenig Funktionen vorgestellt wurden. [...]"

-> Zu Zielgruppenspezifischerer Inhalt: "[...] Es wäre eventuell auch sinnvoll, das E-Learning speziell auf die einzelnen Berufsgruppen (Medizin, Pflege, Therapeuten...) anzupassen."

Anhang B2: Grösse der Kategorien

Kategorie	Anzahl Nennungen
Keine Angaben	22
Keine Verbesserungsvorschläge	17
Zufrieden	14
Interaktiverer Inhalt	26
Zielgruppenspezifischerer Inhalt	20
Mehr Informationen	11
Nicht berücksichtigbare Verbesserungsvorschläge	14
Benutzerfreundlichkeit verbessern	5
Technische Verbesserungen	12
Kürzere Kurse	4
Diverses	14

Nachfolgend sind die in Anhang B1 gebildeten Kategorien mit Verbesserungsvorschlägen zur besseren Übersicht und zur Nachvollziehbarkeit der Kategorienbildung einzeln aufgelistet.

Anhang B3: Kategorie Interaktiverer Inhalt**Interaktiverer Inhalt**

Interaktiv fand ich es nicht, da nichts selber ausprobiert werden konnte, kommt vielleicht noch bei der Ganztageschulung

kurz direkt danach dass Erklärte selbst anwenden

Möglichkeit zum selber auszuprobieren

[...] ich denke bei einer elearning Methode wäre es sinnvoll einen Überprüfungsteil zu integrieren, wo man die erlernten Kenntnisse überprüfen kann / müsste..

Kein einseitiger Informationsfluss, hilfreicher wären während des Trainings praktische Übungen.

Man sollte angehalten werden die vorgestellten Inhalte direkt nachher im ORBIS zu üben, am besten parallel zum Video.

Trainingstool / selber Anwenden können, ausprobieren

ich hätte geschätzt, wenn es ein Trainingsmodul des vermittelten Inhaltes gegeben hätte. Möglichkeit zum die gestellten letzten 7 Fragen "in vivo" anschliessend gerade zu üben, nach zu machen und Korrektur zu erhalten.

Schritte selbst nachmachen können

Interaktiver mit Orbis arbeiten können, mehr auch selber schon ausprobieren können.

Zwischenfragen sollten gestellt werden, damit man es am Schluss besser versteht.

Gut wäre ein Teil welche praktische Übungen enthalten, die so aufzeigen ob der Inhalt auch wirklich verstanden und verinnerlicht wurde.

selber ausprobieren können

kleine Übung am Schluss

Die Möglichkeit am Schluss der Schulung an einem Muster selbst einen Fall zu suchen etc. so dass man für die weitere Schulung bereits Übung mit dem Umgang bekommt

Möglichkeiten zum gleich selber üben oder etwas machen, anstatt nur lesen und zuhören

Schwierig zu sagen, super wäre natürlich, wenn man bereits selbst ausprobieren könnte.

sofort mit Übungen verbinden, verbesserte Verknüpfung, erhöhte Aufmerksamkeit durch Theorie Praxis mix

eventuell sollte man noch Aufgaben lösen müssen. Direkt nach jeder Erklärung eine kleine praktische Aufgabe.

evtl. mit einem Teil, in dem ich selbst ein Beispiel durchführen kann

Vielleicht noch ein wenig mehr Interaktion.

Mehr interaktives lernen - daher Aufforderung zB mit Maus oder Tastatur die einzelnen Schritte selber zu probieren.

es ist sehr theoretisch, verbinden mit selbst ausprobieren, damit die Infos besser haften bleiben

Übung bereits in diesen Einheiten - Möglichkeiten Dinge "nachzuklicken".

dass man vielleicht gleich selbst üben könnte

Mini-Übungssequenzen, damit gehörtes gleich ausprobiert werden kann.

Anhang B4: Kategorie Zielgruppenspezifischerer Inhalt

Zielgruppenspezifischerer Inhalt

Bezieht sich auf Arbeit in der Klinik, wenig Inhalt zur Arbeit mit Orbis im ambulanten Bereich.

- ggf. für Berufsgruppen spezifizieren (das E-Learning ist v.a. aus Sicht der Pflege aufgebaut, für Ärzte fehlen ein/zwei Informaitonen)

Mehr angepasst auf die Berufsgruppen und das konkrete Arbeiten. Beispielsweise in einem Ambulatorium.

Aufzeigen, dass ein Zugriff auf die Patienten über die Stationsgrafik möglich ist.

Es wurde alles am Fall eines stationären Patienten gezeigt. Ambulant fehlt ganz.

wüsste nicht, wie man es besser machen könnte.

Evtl. Abteilungsspezifischer ?

Für Therapeuten / den Sozialdienst ihr eigenes Video. Weil sie auch anders arbeiten und einige Dokumente / nicht benötigen ...

Informationen gezielter für Berufsgruppen übergeben.

Genauere Anpassung auf Berufsgruppen in der Schulung

eine Schulung für den ambulanten und einen für den stationären Bereich und berufsspezifisch. Hier war alles am Beispiel des Pflegefachmanns ausgerichtet. Nützt den anderen Berufsgruppen nicht viel.

[...] ES bezog sich sehr auf stationär und auf die Pflege.

praxisnähere Beispiele für vers. Berufsgruppen (Sozialdienst)

evt. noch mehr Beispiele für versch. Berufsgruppen?

Zu stationärlastig.

angesprochen sind fast ausschliesslich die Berufsgruppen Medizin und Pflege. Sich implizierend in den Bsp. erkennen zu müssen, wirk für die Bearbeitung wenig motivierend. Ist einmal mehr Ausdruck einer symptomatisch ignoranten Haltung der Institutionsleitung. Didaktisch äusserst ungeschickt!

Die Beispiele waren ausschliesslich auf Ebene Klinik.

[...] Es wäre eventuell auch sinnvoll, das E-Learning speziell auf die einzelnen Berufsgruppen (Medizin, Pflege, Therapeuten...) anzupassen.

Fand die Schulung zu wenig differenziert [...], fühle mich nicht gut vorbereitet

evt. noch mehr auf die aktuelle Tätigkeit eingegangen werden

[...] Spezifische Lerneinheiten für die verschiedenen Arbeitsbereiche.

[...] Es wäre eventuell auch sinnvoll, das E-Learning speziell auf die einzelnen Berufsgruppen (Medizin, Pflege, Therapeuten...) anzupassen.

Anhang B5: Technische Verbesserungen

Technische Verbesserungen

Stimme war teilweise undeutlich und unterbrochen.

Bei mir gab es in jeder Lerneinheit ein paar Sekunden, in denen der Ton/die Moderationsstimme verzerrt war, sodass ich nicht alles verstehen konnte.

Die Wartezeiten sind im stressigen Arbeitsalltag schwierig. Die Pop up Fenster zu den Filmen wurden teils vom hauseigenen System blockiert und konnten nicht angesehen werden.

Der Ton hat bei mir nicht immer funktioniert, war teilweise verzerrt. Ausserdem hat sich das letzte Video "aufgehängt" und war nicht mehr startbar

auf Apple kann Video nicht abgespielt werden, daher nur teilweise vorbereitet für die Schulung.

ev. einfacher, wenn Bildschirmgrösse nicht verstellt werden muss...

Die Computer resp. das Internet der PDS sind viel zu langsam, System ist dauern steckengeblieben, die Schulung war kaum durchführbar. Erst nachdem ich mehrere unterschiedliche PCs ausgetestet hatte, gelang es dann endlich mal mit einem. Obwohl das Ganze nur 30-40 min dauern sollte, habe ich insgesamt sehr viel mehr Zeit verloren.

manchmal hat etwas mit dem System nicht ganz funktioniert- ist andauernd rausgefallen etc..

Tonqualität

Gelegentlich war der Ton nicht zu verstehen [...]

Das Format des Videos war teilweise grösser als mein Bildschirm, so dass ich zusätzlich mit den Leisten scrollen mussten.

nichts-

ausser die Grösse der Darstellung. Der 27 " Monitor ist dafür zu klein gewesen an meinem Arbeitsplatz.

Anhang B6: Mehr Informationen

Mehr Informationen

merh DEtails

könnte noch Umfangreicher sein.

Detaillierungsgrad reicht nur für einen groben Einblick. Ohne Hintergrund Wissen würde ich mich nicht in der Lage fühlen nun mit dem Programm zu arbeiten.

Lektüre, die man noch lesen kann vor der Veranstaltung, auf fakultativer Basis.

etwas mehr Informationen wären wünschenswert

Es sollte noch gehaltvoller werden. Viele Fragen sind noch nicht beantwortet, jedoch ist dies evtl. bewusst so gewählt.

[...] Weiter finde ich, dass im E-Learning zu wenig Funktionen vorgestellt wurden. [...]

Fand die Schulung zu wenig [...] vertieft, fühle mich nicht gut vorbereitet

Das E-Learning wirkt etwas unvollständig, kurz gehalten. Ein Überblick was das Programm alles kann fehlt. Man hat das Gefühl nur ein paar Ausschnitte vom Programm gesehen zu haben.

Ein kompletter Kursinhalt würde jedoch einige überfordern. Bei der Anmeldung und in der Menüführung hatten einige Mitarbeiterinnen Probleme.

In der Vorbereitung hätte ich auch gerne konkret erfahren, was ist wesentlich anders im Vergleich KIS/Orbis (Vorteil / Nachteil). [...]

[...] Weiter finde ich, dass im E-Learning zu wenig Funktionen vorgestellt wurden. [...]

Anhang B7: Benutzerfreundlichkeit verbessern

Benutzerfreundlichkeit verbessern

[...] Es war nicht immer eindeutig zu erkennen, ob eine Seite fertig ist oder noch etwas kommt

die Schulung dürfte aufgrund der verschiedenen genutzten Informationskanäle etwas übersichtlicher aufgebaut sein. Nach Abschluss eines jeden Films ist es mitunter nicht ersichtlich ob man alle Informationen zu diesem Teil abgerufen hat oder man etwas ausgelassen hat.

Noch genauer Beschriften, wenn es weiter geht oder wie man zur nächsten Lerneinheit gelangt.

Mir war nicht ganz klar, ob die jeweilige Lerneinheit beendet war und wie ich wieder zurück komme. Ich weiss jetzt noch nicht, ob ich es abgeschlossen habe. Die Filme hörten auf und dann? [...]

Möglichkeit retour zu können [...]

Anhang B8: Kürzere Kurse

Kürzere Kurse

es ist schwer sich so viele Inhalte zu merken

kürzere eLearnings. Im letzten drittel fiel die Konzentration ab.

Für einen ersten "Besuch" im Orbis sind zu viele Themen angesprochen.

Es sollten weniger sein. Es ist zu viel Stoff in kurzer Zeit. Die Fragen konnte ich demzufolge auch nicht alle beantworten.

Frage: Wie viele neue Informationen kann sich Jemand in welcher Zeit (zB 30 Min) merken?

wenn möglich soll es nicht so viel Zeit in Anspruch nehmen, da es für mich schwierig war 30min Zeit in meinem Arbeitsalltag zu finden

Anhang B9: Diverses

Diverses

Ein Zeitfenster, um dranbleiben zu können. Ruhe, damit man sich auf das Programm konzentrieren kann.

leider fand ich bei der Arbeit nicht die Ruhe um den Kurs durchzuführen, habe es danach daheim gemacht.

E learning Inhalte sollte im sharpoint leicht zu finden sein

Ich bin mir einfach nicht sicher ob es diesen Theorieteil vor dem eigentlichen Schulungstag überhaupt braucht. Viel mehr habe ich das Gefühl das bis dahin alles wieder vergessen ist!

Die Stimme der Erklälerin ist sehr ruhig und man wird schläfrig. [...]

eine etwas weniger monotone Stimme würde das Konzentrationsniveau aufrechter halten.

Tempo. War sehr langsam

Training könnte meiner Meinung vom ganzen Team gleichzeitig durchgeführt werden

- Schriftliches Handout mit den wichtigsten Lerninhalten, welches ausgedruckt werden kann.

Freiwillige Schulung, pflicht ist die Applikation richtig zu bedienen ohne zu jammern

alternative Methode, falls System hängt oder Fehlerfunktion

Tempo zu langsam.

Diskettesymbol zum speichern? x zum verlassen. - wer das nicht weiss, kommt gar nicht so weit, das elearning überhaupt zu starten. diese Informationen nerven und verschwenden Zeit, die man im Arbeitsalltag nicht hat.

Der letzte Teil wäre meiner Meinung nach besser am Anfang gewesen, damit man sich eine Vorstellung machen kann, wie Orbis mit den anderen Systemen zusammen funktioniert. [...]

günstig wäre ein zusätzliches Handout mit den wichtigsten Schritten , wann ich was anklicken muss, was welche Symbole bedeuten

Anhang B10: Keine Verbesserungsvorschläge

Keine Verbesserungsvorschläge

kann ich noch nicht beantworten

wird sich in der Praxis zeigen

kann ich momentan noch nicht beantworten, müsste zuerst mit dem Programm benützen;

Im Moment keine Anregung

im Moment nichts

Nichts

Nichts

kein Vorschlag

Nichts

Nichts

Kann ich erst nach der praktischen Schulung beurteilen.

Nichts

Nichts

Nichts.

weiss nicht

Nichts
nichts zu bemerken

Anhang B11: Zufrieden

Zufrieden

für mich ok

Ich fand das Tempo in Ordnung sowie die Aufzeigung. Für mich nichts.

soweit gut

Ich habe keine Anregungen, es war gut so.

passt so sehr gut

das war perfekt!

Ist verständlich, passt schon gut

Ist gut so, es fehlt noch die Umsetzung in der Praxis. Bin gespannt auf den Schulungstag

Soweit o.k. mehr Inhalt folgt im Kurs

Ich fand das Training im allgemeinen gut und sehr leicht zu bedienen.

Ich finde die Art der Schulung ist gut geeignet um Lerninhalte weiter zu geben.

Passt

Alles OK

für mich nichts, Tempo und Erklärungen waren hilfreich

Anhang C1: Unternehmensseitiges Informationsschreiben zu Interviews

Interview Masterarbeit Benjamin Feldmann

Geschätzte Kolleginnen und Kollegen

Benjamin Feldmann, Mitarbeiter im SSC-Informatik seit 01.10.2017, absolviert an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften einen MSc in Business Administration – Major Health Economics and Healthcare Management. Im Rahmen seiner Masterarbeit mit dem Arbeitstitel „Die Akzeptanz von E-Learning als Instrument einer lernenden Organisation – Eine Fallstudie anhand der Psychiatrieverbunde des Kt. St.Gallen“ sollen strukturierte Interviews vertiefte Einsichten ins Thema hervorbringen und mit theoretischen Erkenntnissen verknüpft werden. Das Thema ist auch aus Sicht des SSC-Bildung und Forschung wichtig und ich erwarte mir Hinweise, in welche Richtungen sich das E-Learning innerhalb der Psychiatrieverbunde entwickeln könnte.

Für diese Datenerhebung ist er auf eure Unterstützung angewiesen. Ich würde mich freuen, wenn ihr Benjamin Feldmann für ein Interview (45 – 60 Min.) zur Verfügung stehen könntet. Er würde sich im Laufe der Woche bei euch melden, um einen Termin zu vereinbaren. Die Interviews werden bei euch am jeweiligen Standort geführt und finden im April bis anfangs Mai statt.

Ich hoffe, ihr findet Zeit, Benjamin Feldmann für ein Interview zur Verfügung zu stehen, und ich danke euch im Voraus für die Unterstützung. Bei Fragen dürft ihr euch gerne auch bei mir melden.

Beste Grüsse

Barbara

Barbara Stoelker Reithaar

Leiterin SSC-Bildung und Forschung

Anhang C2: Anfrageschreiben für Interviews

Interview zum E-Learning "ORBIS Basisschulung"

Hallo [REDACTED]

Ich arbeite in der Informatik und schreibe derzeit meine Masterarbeit zur Akzeptanz von E-Learning in den Psychiatrieverbunden des Kantons St.Gallen. Diese Arbeit soll den Psychiatrieverbunden als Entscheidungsgrundlage für den weiteren Einsatz von E-Learning dienen. Barbara Stoelker hat dir hierzu kürzlich das untenstehende Mail geschrieben.

Ich würde mich sehr freuen, wenn du dich für ein Interview (45 – 60 Min.) bereit erklären würdest. Gesprächsthemen wären dabei u. a. der von dir wahrgenommene Nutzen von E-Learning, deine Zufriedenheit mit dem E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» und allfällige aufgetretene Probleme.

Die Interviews sind anonym und es werden in der Arbeit keine Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich sein.

Falls für dich ein Interview in Frage kommt, dann würde ich mit dir gerne einen Termin vereinbaren. Folgend einige Terminvorschläge:

- dd.mm. Von-bis
- dd.mm. Von-bis
- ...

Vielen herzlichen Dank für deine Rückmeldung.

Viele Grüsse

Benjamin

Anhang C3: Interviewleitfaden

Die Fragen im Interviewleitfaden sind zur besseren Übersicht farblich markiert.

- Frage, die jedem Interviewpartner gestellt wird
 - o Weitere Hilfsfragen, falls Interviewpartner Mühe hat die Frage ohne Unterstützung zu beantworten.

Einleitung:

Ich heisse Benjamin Feldmann und schreibe eine Arbeit über die Akzeptanz von E-Learning in den Psychiatricverbänden des Kantons St.Gallen. Hierbei interessieren mich deine Erfahrungen und Einstellungen zum E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung». Vielen Dank, dass du dich für ein Interview bereit erklärt hast. Ich versichere dir, dass die Auswertung anonym erfolgt und die Texte in der Arbeit so geschrieben werden, dass keine Rückschlüsse auf Personen möglich sind.

Das Interview wird ungefähr eine Stunde dauern.

Sofern es für dich in Ordnung ist, würde ich das Interview gerne aufnehmen. Dies vereinfacht mir die Protokollierung und Auswertung des Interviews.

Hast du gerade noch eine Frage bevor es losgeht?

Eröffnungsfrage:

- 1. Vor einer Weile hast du eine E-Mail mit den Zugangsdaten für den E-Learning Kurs «-ORBIS Basisschulung» erhalten. Was sind deine ersten Gedanken hierzu gewesen?

Nutzen von E-Learning

- 2. Hattest du vor dem Absolvieren des E-Learning Kurses «ORBIS Basisschulung» Erwartungen an dieses E-Learning?
 - o Welche Erwartungen hattest du?
 - o Haben sich deine Erwartungen erfüllt?
- 3. Konntest du für deine Arbeit einen Nutzen aus dem E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» ziehen?
 - o Wie zeigt sich dieser Nutzen?
- 4. Beim E-Learning Kurs «Basisschulung ORBIS» hattest du mehrere Wochen Zeit, um den Kurs zu absolvieren. Du konntest in diesem Zeitraum also selber bestimmen, wann du den Kurs genau absolvieren möchtest. Wie empfindest du diese Möglichkeit flexibel und selbst gesteuert zu lernen?
 - o Gefällt dir diese Flexibilität oder hast du lieber fix vorgegebene Termine wie dies bei Präsenzs Schulungen der Fall ist?
- 5. Wie ist dein Eindruck zum Transfer des Gelernten in den beruflichen Alltag?
 - o Ist dies mit E-Learning besser möglich als mit einer traditionellen Präsenzs schulung?

- Wäre der Transfer besser gelungen, wenn der Inhalt interaktiver gewesen wäre?

Benutzerfreundlichkeit

- 6. Wie hast du die Navigation in E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» empfunden?
- 7. Arbeitest du viel und gerne mit dem Computer?

Sozialer Einfluss

- 8. Kennst du die Einstellung deines Vorgesetzten zum E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung»?
 - Wie zeigt sich diese Einstellung?
 - Hat dir dein Vorgesetzter bei der Organisation einer Vertretung geholfen?
 - Hat dir dein Vorgesetzter Zeit für den E-Learning Kurs zur Verfügung gestellt?
- 9. Wurdest du während dem Absolvieren des E-Learning Kurses unterbrochen?
 - Alltagsgeschäft (Mails, Telefonanrufe)?
- 10. Wie haben sich deine Arbeitskolleginnen und -kollegen verhalten als du den E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» gemacht hast?
 - Hast du dich von ihnen in deiner Konzentration gestört gefühlt?
- 11. Lernst du lieber alleine oder lieber in der Gruppe?
 - Hast du dich nach dem E-Learning Kurs mit deinen Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen zum gelernten Inhalt ausgetauscht? Wie wichtig ist dir dieser Austausch?

Erleichternde Bedingungen / Hindernisse

- 12. Wie bist du vorgegangen, damit du während der Arbeitszeit den E-Learning Kurs «Basisschulung ORBIS» absolvieren konntest?
 - Hast du für die Absolvierung des E-Learning Kurses während dem Arbeitstag leicht Zeit gefunden?
 - Hast du den Kurs an einem Stück absolviert oder über mehrere Zeitpunkte verteilt?
 - Hast du einen eigenen Computer zur Verfügung oder teilst du dir einen Computer mit anderen Mitarbeitenden?
 - Musstest du eine Vertretung organisieren?
- 13. Wie beurteilst du die Dauer des E-Learning Kurses «ORBIS Basisschulung»?
- 14. Sind technische Probleme aufgetreten als du den Kurs «ORBIS Basisschulung» absolviert hast?
 - z.B. kein Ton oder ruckelnde Videos?

Nutzungsabsicht

- 15. Falls in Zukunft weitere freiwillige E-Learning Kurse in für dich relevanten Fachgebieten aufgeschaltet werden, würdest du dann diese E-Learning Kurse nutzen?
- 16. Hast du den E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» seit der erstmaligen Absolvierung nochmals genutzt?
 - o Wie beschaffst du dir die Informationen, wenn du bei der Anwendung des neuen Klinikinformationssystems ORBIS ein Problem hast und nicht weiterkommst? (Kollegen fragen / Selber probieren bis es geht)
- 17. Wenn du für die ORBIS Basisschulung zwischen einem E-Learning Kurs und einem Präsenzkurs wählen könntest, für welchen würdest du dich entscheiden? Warum?

Lernen am Arbeitsplatz

E-Learning ermöglicht ein bedarfsorientiertes Lernen. So können mit E-Learning kleine, wenige Minuten lange Lerneinheiten erstellt werden, die ein Mitarbeiter dann abrufen kann, wenn er gerade neues Wissen für eine Problemlösung benötigt (z. B. eine Lerneinheit zur Erstellung eines Inhaltsverzeichnisses in Word oder eine Lerneinheit als Vorbereitung für ein Konfliktgespräch). Sobald also ein Mitarbeiter bei sich eine Wissenslücke feststellt, kann er mit E-Learning die von ihm benötigten Wissensinhalte bedarfsgerecht aufrufen und lernen.

- 18. Was sind deine Gedanken zu dieser Nutzungsweise von E-Learning?
 - o Siehst du Vorteile gegenüber einer traditionellen Präsenzschiulung? (z. B. Kein Lernen auf Vorrat, Wissen ist präsent, ständiger Zugriff auf Informationen)
 - o Worin siehst du dabei Schwierigkeiten oder Nachteile?
- 19. Kannst du dir vorstellen E-Learning so zu nutzen; also immer dann eine Lerneinheit anschaut, wenn du auf ein Problem gestossen bist und deshalb neues Wissen benötigst?
 - o Was siehst du als eine Voraussetzung, damit du dir das vorstellen kannst?

Diskussionsforum

Stell dir vor, dass es zu einem für dich relevanten Fachthema einen neuen E-Learning Kurs gibt. In diesem Kurs ist auch ein Diskussionsforum eingebettet, bei dem die Mitarbeitenden beispielsweise direkt Fragen zum vermittelten Inhalt stellen können oder auch Antworten mit ihrem bestehenden Erfahrungswissen geben können. Nun absolvierst du den E-Learning Kurs. Anschliessend schaut du dir das Forum an.

- 20. Kannst du dir vorstellen, dass du bei Fragen diese in einem Diskussionsforum postest?

-
- Wo siehst du dabei Hindernisse?
 - 21. Kannst du dir vorstellen mit deinem Wissen und deinen Erfahrungen in einem Diskussionsforum auf Fragen anderer Mitarbeitenden zu antworten?
 - Wo siehst du dabei Hindernisse?

Wir sind nun mit allen Fragen durch. Gibt es aus deiner Sicht noch wichtige Aspekte, die wir nicht diskutiert haben?

Ich möchte mich bei dir ganz herzlich für das Interview bedanken.

Anhang C4: Geschlossene Fragen für die Interviews

Folgend sind zehn Eigenschaften von E-Learning aufgeführt. Bewerte diese Eigenschaften bei der **linken Frage** nach dem Erfüllungsgrad im E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» und bei der **rechten Frage** nach der generellen Wichtigkeit der Eigenschaft in einem E-Learning Kurs.

Beispiel: Nach deiner Meinung hat der E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» die Eigenschaft «Interaktiver Inhalt» nicht erfüllt, weshalb du bei der **linken Frage** als Bewertung eine «2» ankreuzt. Dir wäre jedoch bei einem solchen E-Learning Kurs der interaktive Inhalt sehr wichtig, weshalb du bei der **rechten Frage** als Bewertung eine «9» wählst.

2. Inwiefern sind die aufgeführten Eigenschaften von dem E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» erfüllt worden?
0 bedeutet «Gar nicht erfüllt», 10 bedeutet «Voll und ganz erfüllt»

	Erfüllungsgrad										
	Gar nicht erfüllt										Voll und ganz erfüllt
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zeitunabhängiges Lernen	<input type="checkbox"/>										
Zeitersparnisse (z.B. wegfallende Reisewege)	<input type="checkbox"/>										
Lernen am eigenen Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>										
Schneller Zugriff auf Wissen nach Bedarf	<input type="checkbox"/>										
Selbst bestimmtes Lerntempo	<input type="checkbox"/>										
Interaktiver Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Relevanter Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Verständlicher Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Vollständiger Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Ansprechende Darstellung des Inhalts	<input type="checkbox"/>										

3. Wie wichtig sind dir die aufgeführten Eigenschaften bei einem solchen E-Learning Kurs wie z. B. der «ORBIS Basisschulung»?
0 bedeutet «Gar nicht wichtig», 10 bedeutet «Äusserst wichtig»

	Wichtigkeit										
	Gar nicht wichtig										Äusserst wichtig
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zeitunabhängiges Lernen	<input type="checkbox"/>										
Zeitersparnisse (z.B. wegfallende Reisewege)	<input type="checkbox"/>										
Lernen am eigenen Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>										
Schneller Zugriff auf Wissen nach Bedarf	<input type="checkbox"/>										
Selbst bestimmtes Lerntempo	<input type="checkbox"/>										
Interaktiver Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Relevanter Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Verständlicher Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Vollständiger Inhalt	<input type="checkbox"/>										
Ansprechende Darstellung des Inhalts	<input type="checkbox"/>										

Anhang C5: Auswertungsraster für die qualitativen Interviews

In diesem Auswertungsraster sind die Interviews zusammengefasst, herausstechende Bemerkungen wörtlich übernommen und für die Auswertung mittels farblicher Hervorhebung in Kategorien eingeteilt. Mit «sie» wird auf die interviewte Person Bezug genommen.

	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8	Interview 9	Interview 10	Interview 11	Konklusion
Berufsgruppe	Therapeuten	Psychologen	Triage / Pata (ehemals Pflegende)	Sekretariat	Pflegende (Abteilungsleitung)	Pflegende	Ärzte	Pflegende	Pflegende (Stationenleitung)	Pflegeexpertin	Psychologen	
Frage zu Thema 1: Vor einer Weile hast du eine E-Mail mit den Zugangsdaten für den E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» erhalten. Was sind deine ersten Gedanken hierzu gewesen?	Sie war neugierig, was für Informationen mit dem E-Learning Kurs vermittelt werden und ob diese für die anschließenden Schulungen nützlich sind. (1.1)	Sie hat als Key User bereits gewusst, dass es ein E-Learning Kurs geben wird. Sie findet das E-Learning gut, da so ein Überblick zum neuen Klinikinformationssystem gegeben wird. (1.2)	Sie fand das E-Learning gut. Es zeigt auf, wie das neue System ORBIS funktioniert. (1.3)	Sie findet E-Learning cool, weil es modern ist und viele Möglichkeiten bietet. (1.4)	Sie war interessiert, weil sie bisher noch kein E-Learning gemacht hat. Sie fand es gut, dass mit E-Learning eine Möglichkeit zur Vorbereitung auf das neue System geboten wurde. (1.5)	Sie fühlte dem E-Learning gegenüber eine gewisse Skepsis. «Ich bin ein Typ, der noch so funktioniert – da vorne steht der Lehrer, erklärt und erzählt, und ich kann so lernen. Danach kann ich selber vertiefen. Aber wenn man mir gerade so sagt 'Da hast du, mach', das bin ich mir nicht gewohnt. Es geht, aber es ist das andere, das mir sehr entspricht.» (1.6)	«War okay. Ich habe ein bisschen Bedenken gehabt, ob dies nicht zu umfangreich ist und ob das alle Mitarbeitenden erreicht, wie die dann darauf reagieren.» Sie hat sich auch gefragt, ob die Mitarbeitenden dafür Zeit haben. (1.7)	Sie hatte dem E-Learning gegenüber eine offene und neutrale Einstellung. «Es war nicht so, dass ich das unbedingt gerade sofort machen wollte, sondern ich habe gedacht 'Nun gut, wenn ich dann mal eine Leerzeit habe, dann kann ich das machen'.» (1.8)	Sie hat es geschätzt, dass es diesen E-Learning Kurs gibt. (1.9)	Ihre ersten Gedanken waren, dass sie den E-Learning Kurs nicht machen möchte. Sie kannte das neue Klinikinformationssystem bereits und wollte nicht nochmals das Basiswissen erhalten. (1.10)	Sie fand es positiv, dass früh auf den E-Learning Kurs hingewiesen wurde. So hatte sie genug Zeit diesen einzuplanen. (1.11a) Sie hatte keine positiven oder negativen ersten Gedanken gegenüber dem E-Learning. Sie hat sich mehr Gedanken dazu gemacht, wie sie das E-Learning im Arbeitsalltag unterbringen kann. (1.11b)	Die ersten Gedanken der interviewten Personen zum E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» lassen sich in vier Gruppen einteilen. Die eine Gruppe hat positive erste Gedanken bei der Kenntnisnahme des E-Learning Kurses. Der Kurs bietet für sie eine Einführung ins neue Klinikinformationssystem. Eine andere Gruppe zeigt Interesse gegenüber dem E-Learning Kurs. Die Gründe sind in der erstmaligen Nutzung oder in einer Neugierde zum Inhalt und dessen Nutzen zu finden. Eine weitere Gruppe weist eher negative erste Gedanken gegenüber dem E-Learning auf. Die Begründungen sind hierbei unterschiedlich. Beispielsweise wird angemerkt, dass das E-Learning nicht dem eigenen Lernstil entspricht oder es werden Bedenken dazu geäußert, ob die Mitarbeitenden genügend Zeit für die Absolvierung des Kurses haben. Eine andere Gruppe hat dem E-Learning gegenüber offene bzw. neutrale erste Gedanken, die sich um die Möglichkeiten zur Absolvierung des E-Learning Kurses während dem Arbeitsalltag drehen. (1)
Frage zu Thema 2: Hattest du vor dem Absolvieren des E-Learning Kurses «ORBIS Basisschulung» Erwartungen an dieses E-Learning?	Sie war neugierig, welche Informationen mit diesem Kurs vermittelt werden. Sie hat erwartet, dass mehr Informationen vermittelt werden. Der E-Learning Kurs war zu oberflächlich; es hätte konkreter auf die einzelnen Punkte eingegangen werden sollen. Ansonsten bestanden keine konkreten Erwartungen an den E-Learning Kurs. (2.1)	Zuerst hat sie gedacht, dass das E-Learning mehr im Sinne eines Lexikons aufgebaut ist, mit dem man sich die benötigten Informationen direkt herausziehen kann. Erst danach hat sie gemerkt, dass das E-Learning als eine Vorbereitung gedacht ist. Dies hat sie zuerst falsch eingeordnet. (2.2a) Sie hatte die Erwartung, dass die wichtigsten Aspekte von ORBIS im E-Learning Kurs abgedeckt	«Nein. Ich habe mir gedacht jetzt schaue ich was hier kommt.» (2.3)	Sie hoffte, dass das E-Learning verständlich und einfach ist und auch einen Nutzen mit sich bringt. Die Erwartungen wurden teilweise erfüllt. Es war ein guter Einstieg, aber es war teilweise zu abstrakt und es blieben nicht viele Informationen hängen. (2.4)	Sie hatte den Wunsch, dass das E-Learning benutzerfreundlich ist. Und auch, dass es leicht verständlich ist, weil sie davor noch gar nichts mit dem Klinikinformationssystem zu tun hatte. Die Erwartungen sind im «Grossen und Ganzen» erfüllt worden. (2.5)	Sie hatte den Wunsch, dass es möglichst einfach gestaltet ist, also dass es verständlich und nachvollziehbar ist. Der Wunsch ist erfüllt worden. Sie konnte den E-Learning Kurs gut durcharbeiten. (2.6)	«Ich bin halt jemand, der sich schnell etwas durchliest und sich daher vom Schriftlichen schneller Wissen aneignet. Meine Befürchtung war, dass es ein bisschen ein zähes Programm ist, wo man lang irgendwelche Filme anschauen muss, und dann werde ich ungeduldig.» Die Befürchtung war zutreffend. Sie kann mit E-Learning nicht ihr eigenes Lerntempo wählen. (2.7)	Sie hatte keine Erwartungen an den E-Learning Kurs. (2.8)	Sie hatte die Erwartung, dass sie mit dem E-Learning Kurs ein Verständnis erhält, wie das Klinikinformationssystem aufgebaut ist. Die Erwartungen wurden teilweise erfüllt. Sie konnte sich nicht zu allen vermittelten Inhalten konkret etwas darunter vorstellen. (2.9a) Es hat aber auch etwas Störendes dabei gehabt. Die Figuren der Story des E-Learning Kurses haben sie «wahnsinnig gestört»,	Sie hatte gehofft, dass es nicht langweilig wird. Diese Erwartung wurde nicht erfüllt. Es war langweilig. (2.10)	Sie hatte gehofft, dass es spannend ist und dass sie damit die Grundlagen des neuen Systems erlernt. Die Erwartungen wurden erfüllt. Ihr hat der interaktive Inhalt und die Figuren gefallen. Es war kurzweilig. (2.11)	9 von 11 interviewten Personen hatten Erwartungen an den E-Learning Kurs. Es bestanden Erwartungen zum Informationsgehalt des E-Learning Kurses. So sollten die wichtigsten Aspekte und ein grundlegendes Verständnis zum neuen Klinikinformationssystem vermittelt werden. Diese Erwartungen wurden nicht bei allen interviewten Personen erfüllt. Der E-Learning Kurs wurde etwa als zu oberflächlich kritisiert oder es wurden Schwierigkeiten bekundet sich unter den vermittelten Informationen konkret etwas vorstellen zu können. Eine weitere Erwartung war,

		und leicht verständlich sind. Diese Erwartungen wurden erfüllt. (2.2b)							weil diese mit den Namen und der Gestaltungsart die gängigen Klischees der Psychiatrie bedienen. Sie hätte sich das E-Learning ernsthafter gewünscht. Allgemein wurde die Story eher als störend empfunden. Die Story hätte es nicht gebraucht. Die Informationen ohne Story hätten genügt. (2.9b)		dass der E-Learning Kurs verständlich sein sollte. Diese Erwartung wurde grundsätzlich erfüllt. Eine interviewte Person kritisierte jedoch, dass der Inhalt zu abstrakt war und deshalb nur wenig Informationen hängen blieben. Des Weiteren wurde die Erwartung geäußert, dass der E-Learning Kurs nicht langweilig sein sollte. Zwei interviewte Personen fanden den E-Learning Kurs eher langweilig bzw. zäh, während eine andere Person ihn spannend fand. Zwei interviewte Personen hatten keine Erwartungen an den E-Learning Kurs. (2)	
Frage zu Thema 3: Konntest du für deine Arbeit einen Nutzen aus dem E-Learning Kurs «ORBIS Basis-schulung» ziehen?	<p>Sie war bereits vor dem E-Learning mit ORBIS vertraut. Mit dem E-Learning konnte das Wissen aufgefrischt werden und einige strukturelle Eigenschaften von ORBIS konnten mit dem E-Learning Kurs neu dazugelehrt werden. (3.1a)</p> <p>Im E-Learning wurde ersichtlich, dass ORBIS sehr auf den stationären Bereich fokussiert ist. Im ambulanten Bereich wird nur ein Bruchteil der Funktionen benötigt. Hierzu fügt sie an: «Was erzählen die mir, was auf der Station ist; das interessiert mich nicht. [...] Bettenbelegung, pfff, ja also nice to have for you, but...» Ein zielgruppenspezifischeres E-Learning wäre wünschenswert gewesen. (3.1c)</p>	<p>Für sie war es als Key User eine Wiederholung. Sie konnte so ihr eigenes Verständnis zum Thema kontrollieren, was für sie nützlich war. (3.2a)</p> <p>Von Arbeitskolleginnen und -kollegen aus dem Team hat sie gehört, dass diese durch das E-Learning nicht mehr so viel Respekt vor dem neuen Klinikinformationssystem ORBIS haben. Die Arbeitskollegen konnten sich durch den E-Learning Kurs im System zurechtfinden und kannten die Anwendungsbereiche. (3.2b)</p> <p>Auch nützlich war für sie als Key User, dass durch das E-Learning die zu schulenden Mitarbeitenden das gleiche Grundlagenwissen hatten. (3.2c)</p> <p>Weil es in der Psychiatrie mehrere Standorte gibt müssen die Mitarbeitenden der kleineren Standorte oft Reisewege für Schulungen auf sich nehmen. Diese entfallen mit E-Learning, was Zeit spart. (3.2d)</p>	Der E-Learning Kurs hat einen Nutzen gebracht. Der Kurs beinhaltete Aspekte vom System, die sie vorher nicht gekannt hatte. (3.3a)	Sie empfindet den E-Learning Kurs als guten Einstieg in die Thematik. Durch Rückmeldungen von Mitarbeitenden hält sie fest, dass der Nutzen des E-Learning Kurses bei anderen Mitarbeitenden nicht sehr gross war. Zum einen war der Inhalt auf den stationären Bereich bezogen. Im ambulanten Bereich laufen die Prozesse aber anders. Zum anderen hält sie fest: «Wir haben alle Generationen bei uns im Zentrum und von dem her sind sie auch in den PC-Fähigkeiten unterschiedlich gut. Darum war es für viele auch schwierig so ein Programm aus dem nichts mit E-Learning zu lernen und etwas zu behalten.» (3.4a)	«Es hat für mich insofern einen Nutzen gebracht, dass ich visuell einen Ersteindruck bekommen habe und wie komplex das Programm ist. Das war für mich schon sehr wichtig. Das fand ich wirklich gut als Vorbereitung zur Präsenzschulung. Ich habe damit schon einmal ein paar Informationen bekommen.» (3.5a)	«Ich habe zwei, drei Tage später [nach der Absolvierung des E-Learning Kurses] die Präsenzschulung gehabt. Es hat mich beruhigt, dass ich mich schon einmal irgendwie durchgeklickt habe, aber es hat mir an der Präsenzschulung nicht das Gefühl gegeben 'ah, das habe ich dort schon gesehen' und das dort schon gesehen. Es hat mir keinen Erfahrungswert gegeben.» (3.6a)	Das E-Learning war ansprechend und informativ. Es wurden wichtige Sachen gezeigt. Es war eine gute Basis für die Präsenzschulung. Während der Präsenzschulung haben sich die Mitarbeitenden auf den E-Learning Kurs berufen. Sie konnten sich an den Inhalt des E-Learning Kurses erinnern. Die Mitarbeitenden hatten einen Nutzen aus dem E-Learning. (3.7)	Sie konnte keinen Nutzen aus dem E-Learning ziehen. Ihr hätte nur die Präsenzschulung vollkommen ausgereicht. (3.8a)	Sie glaubt, dass das E-Learning keinen direkten Nutzen hat. Mit dem E-Learning Kurs sind nicht alle für sie relevanten Informationen vermittelt worden. (3.9a)	Sie konnte keinen Nutzen aus dem E-Learning Kurs ziehen. Sie fand den Kurs «völlig einfältig». Sie erlernt solche Sachen mit Learning by Doing. Zudem wurde sie im ORBIS-Projekt jeweils bei pflegerischen Aspekten hinzugezogen und kannte deshalb das neue Klinikinformationssystem bereits. (3.10a)	Sie konnte «ganz sicher» einen Nutzen aus dem E-Learning Kurs ziehen. Sie hat einen Überblick zum neuen Klinikinformationssystem erhalten. (3.11)	Einige interviewte Personen konnten einen Nutzen aus den durch den E-Learning Kurs vermittelten Informationen ziehen. Der Nutzen des E-Learning Kurses wird auch darin gesehen, dass er einen Einstieg bzw. Überblick zum neuen Klinikinformationssystem liefert und auf die Präsenzschulung vorbereitet. Der E-Learning Kurs hat auch ein wenig den Respekt vor dem neuen Klinikinformationssystem genommen. Demgegenüber merken fünf interviewte Personen an, dass entweder sie selber oder einige ihrer Arbeitskolleginnen und -kollegen nur einen geringen oder keinen Nutzen aus dem E-Learning Kurs ziehen konnten. Oft wird dies mit dem nicht auf die einzelnen Berufsgruppen angepassten Inhalt des E-Learning Kurses begründet. Für manche liegt der Grund des fehlenden Nutzens auch darin, dass das Tempo im E-Learning Kurs zu langsam und der Inhalt zu einfach ist. Zudem bestehen auch Schwierigkeiten bei der Wissensvermittlung in Form von E-Learning. Kritisiert wird hierbei die abstrakte Darstellung der Inhalte im E-Learning Kurs, die fehlende Möglichkeit der direkten Anwendung im Arbeitskontext und die vorgegebene Reihenfolge der Lerninhalte. (3)

				Ansonsten spielt das Alter aber keine Rolle, ob jemand mit dem PC klarkommt oder nicht. Es ist abhängig von der Person. «Wir haben auch Leute, die relativ jung sind, die PC-mässig hinter dem Mond leben.» Es fehlt das Interesse an der Technik. (3.4b)				Der Kurs hätte in 10 Minuten reingepasst. (3.8c)		Es wird nicht nur die Reihenfolge, sondern auch das Tempo aufgezungen. (3.10d)		
Frage zu Thema 4: Beim E-Learning Kurs «Basisschulung ORBIS» hattest du mehrere Wochen Zeit, um den Kurs zu absolvieren. Du konntest in diesem Zeitraum also selber bestimmen, wann du den Kurs genau absolvieren möchtest. Wie empfindest du diese Möglichkeit flexibel und selbst gesteuert zu lernen?	«Ich schätze die Flexibilität. Ich konnte es dann einbauen, wann ich Zeit hatte in meinem Kalender. [...] Mir ist das wichtig und ich fände es gut, wenn es weiter so gehandhabt wird.» (4.1a)	Sie findet diese Flexibilität wichtig. «Weil ich immer wieder mal Wochen habe, wo ich das Gefühl habe, dass ich keine Stunde zur Verfügung habe um dies [E-Learning Kurs] zu machen. So konnte ich es mir einteilen.» (4.2)	«Ich denke das ist schon wichtig. Weil wenn ich es dann [an einem fixen Termin] muss machen bin ich vielleicht gedanklich nicht wirklich dabei, weil es dann so ein Pflichtprogramm ist.» Mit E-Learning kann man selber bestimmen, wann man den Kurs absolviert. «Dann mache ich es halt dann, wenn ich wirklich denke jetzt mache ich es und dann ist man ja auch wie bereit, um das zu machen. Dann ist es nicht nur bloss ein absitzen.» (4.3a)	Sie findet diese Flexibilität gut und wichtig. «Man kann sich selber organisieren und schauen wann man Zeit hat und ist nicht gebunden.» (4.4)	Die Möglichkeit flexibel zu lernen findet sie wichtig. Sie findet es sehr gut, dass sie selbst entscheiden konnte, an welcher Stelle sie wieder in den E-Learning Kurs einsteigt und nicht nochmals den ganzen Kurs von vorne beginnen musste. Dies gibt ihr die Möglichkeit bei Bedarf nochmals etwas anzuschauen. (4.5)	Die Flexibilität hat sie sehr gut gefunden. «Weil ich weiss wie mein Arbeitsplan und mein Arbeitstag aussieht.» Die Flexibilität ist ihr sehr viel wert. (4.6)	Sie kommt mit einem fixen Termin wie bei einer Präsenzschulung genauso gut klar. Die Flexibilität durch das E-Learning ist ihr nicht so wichtig. Sie hat ihre festen Arbeitszeiten. Für die Pflege oder die Mitarbeitenden aus der Nachtschicht ist es schon gut, wenn sie für eine Präsenzschulung nicht extra herkommen müssen und die Flexibilität von E-Learning haben. Weil es einen Schichtbetrieb gibt ist die Flexibilität ein Vorteil von E-Learning. So müssen die Mitarbeitenden aus der Nachtschicht nicht während ihrer freien Zeit für eine Präsenzschulung in die Klinik kommen. (4.7)	Für Mitarbeitende einer Station ist diese Flexibilität wichtig. «Weil wir unsere Patienten haben, können wir nicht einfach sagen 'Jetzt bin ich mal weg?'» Es ist ihr wichtig, dass man für einen E-Learning Kurs länger Zeit hat und es sich selber einteilen kann. (4.8a)	Sie schätzt diese Flexibilität sehr. So kann sie sich für den E-Learning Kurs den Tag auswählen, an dem sie dies auch gerne macht. Bei einem fixen Termin kann es sein, dass man dann schon sonst viel um die Ohren hat. (4.9)	-	Sie findet es gut, dass sie sich das Lernen mit E-Learning selber einteilen kann. Sie findet es insbesondere gut, dass der Kurs in verschiedene Lerneinheiten aufgeteilt ist, sodass man nicht alles auf einmal machen muss. Wenn sie nicht die zwei zusätzlichen Tage gearbeitet hätte, dann hätte sie zwischendurch immer mal wieder eine Lerneinheit absolviert. (4.11)	Die mit E-Learning ermöglichte Flexibilität beim Lernen wird von den interviewten Personen als wichtig erachtet. E-Learning bietet die Möglichkeit sich das Lernen selber einzuteilen und auf die aktuelle Arbeitslast abzustimmen. Dies wird insbesondere auch für die Arbeit auf der Station und die Nachtschicht-mitarbeitenden als wichtig erachtet. Nur einer interviewten Person ist diese Flexibilität nicht wichtig. (4)
Frage zu Thema 5: Wie ist dein Eindruck	Weil das neu erlernte Wissen direkt anwendbar ist gelingt der Transfer in den	E-Learning ermöglicht den Transfer besser, weil man in einer	Sie sieht dabei keine Unterschiede zwischen E-Learning und	Es ist individuell. Sie lernt mit E-Learning gleich gut wie mit einer Präsenzschulung. (5.5a)	Sie sieht einen besseren Lerntransfer durch eine Präsenzschulung. (5.5a)	Sie konnte aus dem E-Learning Kurs nicht viel mitnehmen. «Ich	Mit E-Learning kann man sich eine Lerneinheit mehrmals anschauen. Gerade	Für sie macht es keinen Unterschied, ob sie das Wissen mit E-	-	Für sie findet der Transfer erst mit Learning by Doing statt, also	Sie hat das Gefühl, dass sie von einem E-Learning Kurs mehr profitiert als	Der Transfer des mit E-Learning vermittelten Inhalts in den Arbeitskontext wird unterschiedlich bewertet. Einige

<p>zum Transfer des Gelernten in den beruflichen Alltag?</p>	<p>beruflichen Alltag besser. In diesem Fall besteht aber zwischen der Absolvierung des E-Learning Kurses und der tatsächlichen Anwendung des neu erlernten Wissens ein grosser zeitlicher Abstand, weil erst ab dem GoLive mit OR-BIS gearbeitet wird. Der E-Learning Kurs musste aber wegen der Präsenzschulung früher absolviert werden. Die Zeit dazwischen erschwert den Transfer. (5.1a)</p> <p>«Cool wäre, wenn wir so ein E-Learning hätten wie so ein YouTube-Film und man sich sagen kann okay, ich drücke drauf, schaue mir den Film an und kann dann direkt probieren.» Das Lernen und die Anwendung des Gelernten müssen nahe beieinander liegen. Sobald ein Problem auftritt soll man die Lerneinheit anschauen können. (5.1c)</p> <p>Ein interaktiverer E-Learning Kurs mit Übungen und Lernkontrollen wird für einen verbesserten Transfer als positiv wahrgenommen, weil so das Gelernte schon einmal angewendet werden könnte. (5.1d)</p>	<p>Lerneinheit zurück-springen oder das eigene Lerntempo bestimmen kann. (5.2a)</p> <p>«Ich habe wohl mehr aufgepasst – bei Vorträgen und so bin ich mehr abgelenkt.» Sie begründet diese Aussage damit, dass bei einem Vortrag jemand neben dir sitzt und etwas sagt, woraus dann Gespräche entstehen und dadurch die Aufmerksamkeit nicht mehr beim Vortragenden liegt. Mit E-Learning ist man in seinem Büro und kann sich auf den Inhalt konzentrieren. (5.2b)</p> <p>Ein interaktiverer Kurs (z. B. mit einer Übung) hätte den Transfer des Gelernten möglicherweise unterstützt, weil man dann das Testprogramm hätte aufmachen und damit arbeiten müssen. Eine Übung nützt mehr als ein Quiz, da man so das Gelernte direkt anwenden kann. (5.2d)</p>	<p>einer Präsenzschulung. Sie findet aber die Kombination von E-Learning mit Präsenzschulung wichtig. Beim E-Learning fehlt das Individuelle, also die Möglichkeit Fragen zu stellen. Diese Möglichkeit ist aber wichtig. (5.3)</p>	<p>Ihr ist beim E-Learning aber wichtig, dass sie interaktiv den Inhalt üben kann. Man muss dazu aufgefordert werden. Der Transfer wäre mit einem interaktiveren E-Learning Kurs besser möglich gewesen. Auch aus den Rückmeldungen der Anderen zeigt sich, dass ihnen diese Möglichkeit gefehlt hat. Es bestand die Erwartung bei den Mitarbeitenden, dass sie mit dem E-Learning auch direkt die Möglichkeit zum Üben haben. (5.4)</p>	<p>Eine Kategorisierung der Inhalte im E-Learning nach Themengebiete würde sie interessant finden. So könnten die Mitarbeitenden während der Arbeit über Schlagwörter darauf zugreifen, sobald sie nicht mehr wissen wie sie das Patienteninformationssystem bedienen müssen. So könnte sie sich den Einsatz von E-Learning gut vorstellen. Mit kurzen E-Learning Lerneinheiten zu den am meisten gestellten Fragen kann sie sich vorstellen, dass dadurch der Lerntransfer gut möglich ist. «Das was am häufigsten gefragt wird. Wenn man so etwas mit reinnehmen könnte, dass ich dann visuell darauf zugreifen könnte. Das ist nochmals anders als es zu lesen.» (5.5c)</p>	<p>funktioniere nicht so.» (5.6)</p>	<p>bei Anwendungen der Informatik ist dies nicht schlecht für den Lerntransfer. Bei einer Präsenzschulung hat man an einem Tag mehrere Stunden und dann kann man den Inhalt nur noch anhand seiner Unterlagen nachschlagen. (5.7a)</p> <p>Ein interaktiverer Inhalt könnte den Lerntransfer schon unterstützen. «Wenn man es schnell durchmachen will, dann ist es natürlich nervig, wenn es so langsame Übungen hat. Aber so zum Ausprobieren, vielleicht als optionale Möglichkeit, wäre es sicher nicht schlecht.» (5.7b)</p>	<p>Learning oder mit einer Präsenzschulung erhält. (5.8)</p>	<p>wenn sie mit dem tatsächlichen Klinikinformationssystem selber arbeiten kann. Beim E-Learning wäre der Transfer besser möglich gewesen, wenn es interaktivere Aufgaben gegeben hätte. So kann man sich eine Lerneinheit anschauen, dann den Inhalt direkt im System anwenden und schauen, ob man es begriffen hat. Wenn nicht, dann geht man nochmals re-tour. Einige Kontrollfragen am Schluss hätte sie erwartet. Sie findet das für den Lernprozess wichtig. (5.10a)</p> <p>Ein Vorteil von E-Learning ist, dass man sich das Wissen in kleinen Mengen zuführen kann. Sie konnte sich den Inhalt der 8-stündigen Präsenzschulung nicht merken. Sie braucht den Inhalt in kleineren Häppchen. (5.10b)</p>	<p>von einer Präsenzschulung. (5.11a)</p> <p>Sie fände es super, wenn man zuerst einen E-Learning Kurs machen kann und dann für die dabei entstandenen Fragen eine Ansprechperson zur Verfügung hätte. (5.11b)</p> <p>Bei einer Präsenzschulung sind noch viele andere Leute im gleichen Raum, die sie vielleicht ablenken, weil sie miteinander sprechen. Vielleicht werden bei der Präsenzschulung auch viele Inhalte erzählt, die sie bereits kennt. (5.11c)</p> <p>Sie findet es sehr wichtig, dass man mit dem e-Learning Kurs die Informationen visuell und über das Gehör erhält. Das prägt die Informationen besser ein, als wenn man nur etwas liest. (5.11d)</p>	<p>der interviewten Personen finden, dass der Lerntransfer mit E-Learning besser gelingt als mit einer Präsenzschulung. Begründet wird dies damit, dass man sich die Lerneinheiten mehrmals und im eigenen Lerntempo anschauen kann und weil der Lerninhalt direkt angewendet werden kann. Die zeitnahe Anwendung des Gelernten wird als wichtig angesehen. Sobald bei der Arbeit ein Problem auftritt soll schnell, beispielsweise mit einer Kategorisierung der Inhalte nach Themengebieten, auf eine passende Lerneinheit zugegriffen werden können. So wird auch oft ein interaktiverer E-Learning Kurs mit Übungen oder Lernkontrollen für den Transfer des Lerninhalts als förderlich beschrieben, da so der Lerninhalt direkt angewendet werden kann. Die Möglichkeit zum Üben bzw. zum Anwenden des Lerninhalts wird bei einem E-Learning Kurs teilweise auch erwartet. Des Weiteren wird auch darauf verwiesen, dass mit E-Learning ein konzentrierteres Lernen möglich ist, da bei Präsenzschulungen immer auch Ablenkungen, beispielsweise Gespräche anderer Mitarbeitenden, vorhanden sind. Einige andere interviewte Personen sehen beim Lerntransfer keinen Unterschied zwischen dem E-Learning und einer Präsenzschulung. Zwei interviewte Personen verweisen darauf, dass sie die Kombination von E-Learning mit einer Präsenzschulung bzw. mit der Möglichkeit eine Ansprechperson zur Verfügung zu haben, wichtig finden, damit sie ihre Fragen stellen können, die bei der Bearbeitung des E-Learning Kurses möglicherweise aufgetreten sind. Demgegenüber stehen wiederum interviewte Personen, die den Lerntransfer beim E-Learning negativ bewerten. Beispielsweise weil sie den Lerntransfer mit einer Präsenzschulung als besser bewerten oder weil E-Learning nicht ihrem Lernstil entspricht. (5)</p>	
<p>Frage zu Thema 6: Wie hast du die Navigation in E-Learning</p>	<p>Der Status hat nicht auf abgeschlossen gewechselt, weil 2 bis 3 Punkte nicht angeklickt worden sind. Es</p>	<p>Die Navigation war einfach und intuitiv. Andere Mitarbeitende bekundeten aber</p>	<p>Sie ist mit der Navigation im E-Learning gut klargekommen. Es traten keine Unklarheiten auf. Sie</p>	<p>Die Navigation im E-Learning Kurs war klar und verständlich. (6.4)</p>	<p>Die Benutzerfreundlichkeit fand sie gut. (6.5a)</p>	<p>Zu Beginn des E-Learning Kurses hatte sie einen «Knopf», aber danach ging es.</p>	<p>Zu Beginn hat ihr bei den Lerneinheiten die Übersicht gefehlt und sie wusste nicht wo sie überall klicken</p>	<p>Die Navigation war kein Problem. (6.8)</p>	<p>Sie ist mit der Navigation im E-Learning Kurs gut klargekommen. (6.9)</p>	<p>Sie hatte mit der Navigation keine Probleme. Einmal hat sie das Vortrittssymbol nicht</p>	<p>Die Navigation war für sie immer klar. (6.11)</p>	<p>Viele der interviewten Personen bewerten die Benutzerfreundlichkeit bzw. die Navigation im E-Learning als po-</p>

<p>Kurs «ORBIS Basis-schulung» empfunden?</p>	<p>war nicht ersichtlich, was noch nicht angeklickt worden ist. Die Suche nach den nicht angeklickten Objekten hat Zeit gekostet und wurde als lästig empfunden. (6.1a)</p> <p>«Ich habe es [E-Learning Kurs] eine Spur weit recht unübersichtlich empfunden. Man kann immer wieder etwas anklicken und dann wusste ich nicht, ob dieser Part komplett fertig war. Und am Ende will man dann auf Abschluss drücken und dann heisst 'nene das Ding ist nicht abgeschlossen' und ich denke dann so 'wo habe ich jetzt etwas vergessen'» (6.1b)</p> <p>Eine Nummerierung der anzuklickenden Objekte in den Lerneinheiten des E-Learning Kurses oder eine farbliche Hervorhebung der bereits angeschauten Informationsbuttons wird als wünschenswert empfunden. So wird es erkenntlicher, was noch anzuklicken ist bzw. was bereits angeklickt wurde. (6.1c)</p> <p>Der Lernpfad in der Kursübersicht wird positiv wahrgenommen. (6.1d)</p>	<p>Mühe, wenn Infobuttons auf einer Lernseite angeklickt werden mussten, da nicht alle gefunden wurden. Es sollte daher auf jeder Lernseite ein Hinweis gemacht werden, sobald nicht alle Infobuttons angeklickt wurden. (6.2)</p>	<p>fand es gut, dass nach einer Lernsequenz jeweils ein Stopp eingebaut war und man erst klicken musste, damit es weiterging. Sie fand es auch gut, dass der Kurs in mehrere Lerneinheiten aufgeteilt war, die mit dem Lernpfad dargestellt wurden. (6.3a)</p> <p>Weil sie den E-Learning Kurs in mehreren Malen absolvieren musste fehlte ihr die Möglichkeit wieder an genau dem Ort in der Lerneinheit einzusteigen, wo sie letztes Mal gestoppt hatte. «Dann hat das Telefon geklingelt und dann hätte ich gerne schnell Pause gedrückt, das erledigt und dann weitergemacht.» Ohne die Möglichkeit zu pausieren, lief das E-Learning weiter und man musste dann bei Wiederaufnahme des E-Learning Kurses einen Teil nochmals wiederholen. Mit einer Pause-Option kann man dort weitermachen wo man aufgehört hat. Das wäre sehr praktisch. «Wenn ich an die Station denke, dann muss man schnell mal weg, weil irgendwie gerade ein Notfall ist und wenn man dann schnell Stopp drücken kann, dann weiss man wo man ist.» (6.3b)</p>		<p>Der Status wechselte trotz der Absolvierung aller Lerneinheiten nicht auf abgeschlossen, sodass sie den Kurs mehrere Male durchmachen musste. «Ich habe mir alle Videos angeschaut und musste dann immer wieder zurückspulen. Aber letztendlich war es ein Fehler bei mir, weil ich etwas übersehen hatte. Ich weiss gar nicht mehr, was das war für mich irritierend und ein bisschen nervend.» Es fehlte ihr der Hinweis, an welcher Stelle sie etwas übersehen hatte, da dies für sie nicht ersichtlich war. (6.5b)</p>	<p>Sie hat die Benutzerfreundlichkeit als gut empfunden. (6.6)</p>	<p>musste. Am Schluss merkte sie dann, dass sie nicht alles angeklickt hatte und deshalb der Status nicht auf abgeschlossen gewechselt hat. Deshalb musste sie dann die Lerneinheiten nochmals durchmachen und suchen, wo sie etwas übersehen hatte. Das war ein wenig störend. Es war bei den einzelnen Lernfolien nicht auf den ersten Blick ersichtlich, wo man überall klicken musste. (6.7a)</p> <p>Wenn eine Lernfolie noch nicht ganz abgeschlossen wurde, dann sollte es nicht weitergehen. Es hätte auch noch einen besseren Hinweis geben müssen, dass man auf ein vergessenes Element auch noch draufklicken muss. (6.7b)</p>			<p>gefunden, weil sie nicht alle Pflichtobjekte angeklickt hatte. (6.10a)</p> <p>Da ihr das E-Learning zu langsam war, hätte sie gerne einen «Schalter zum schneller stellen» gehabt. (6.10b)</p>		<p>stiv. Vereinzelt wurde angemerkt, dass das E-Learning als unübersichtlich empfunden wurde oder dass eine anfängliche Schwierigkeit bestand sich zurechtzufinden. Einige der interviewten Personen bekundeten Mühe alle anzuklickenden Pflichtelemente zu finden. Da dadurch nicht alle Elemente im E-Learning Kurs angeklickt wurden, wechselte der Status nicht auf abgeschlossen. Dies hatte zur Folge, dass einige interviewte Personen die Lerninhalte nochmals durchklickten, damit der Status auf abgeschlossen wechselte. Dies wurde als störend empfunden. Es wird ein Hinweis gewünscht, der auf einer Lernseite erscheint, sobald ein Element nicht angeschaut wurde. Eine interviewte Person schlägt hierfür beispielsweise vor, dass die bereits angeklickten Elemente farblich markiert werden, um schneller zu erkennen, was noch anzuklicken ist bzw. was bereits angeklickt wurde. (6)</p>
<p>Frage zu Thema 7: Arbeitest du viel und gerne mit dem Computer?</p>	<p>Sie arbeitet täglich mit dem Computer und bezeichnet sich als IT-affin. (7.1)</p>	<p>Sie arbeitet viel (insbesondere Berichte schreiben) und gerne mit dem Computer. (7.2)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. Sie hat ihre Programme, die sie regelmässig nutzt, ansonsten bezeichnet sie sich aber nicht als «Computerhirsch». Es macht ihr Spass mit dem Computer zu arbeiten. (7.3a)</p> <p>Sie sieht beim Pflegepersonal auf den Stationen das Problem, dass das E-Learning dort nicht genutzt wird. Die restlichen Berufsgruppen arbeiten hauptsächlich mit dem Computer. «Die</p>	<p>Sie arbeitet täglich und gerne mit dem Computer. (7.4)</p>	<p>Sie arbeitet viel und auch gerne mit dem Computer, sofern dieser ausreichend Leistung hat, damit die benötigten Programme flüssig laufen. (7.5)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. Sie arbeitet gerne mit dem Computer. (7.6)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. Es ist für sie ein Arbeitsinstrument. Die Arbeit damit ist aber nicht «wahnsinnig lustvoll». Der Kontakt mit den Patienten ist ihr sehr wichtig. Das fehlt ihr bei der Arbeit mit dem Computer. (7.7)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. «Der ist ein grosser Bestandteil in unserem Arbeitsalltag.» Die Arbeit mit dem Computer ist für sie «okay». Sie würde aber gerne mehr mit dem Patienten arbeiten und weniger mit dem Computer. «Aber es gehört einfach dazu und darum macht man das. Es ist nichts Schlimmes.» Ältere Mitarbeitende können die Arbeit mit dem</p>	<p>Sie arbeitet viel und gerne mit dem Computer. (7.9)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. Mit dem Computer zu arbeiten ist kein Müssen, aber für sie ist es ein Arbeitstool. Sie arbeitet nicht mit dem Computer, wenn es von der Arbeit her nicht notwendig ist. (7.10)</p>	<p>Sie arbeitet viel mit dem Computer. «Wenn alles funktioniert, dann arbeite ich sehr gerne mit dem Computer. Aber ich habe eine ziemlich geringe Frustrationstoleranz, wenn irgendetwas nicht funktioniert.» (7.11)</p>	<p>Alle interviewten Personen arbeiten viel mit dem Computer. Eine Gruppe der interviewten Personen arbeitet gerne mit dem Computer, wobei hierfür zwei Personen eine ausreichende Leistung bzw. eine volle Funktionsfähigkeit des Computers als Voraussetzung betrachten. Eine etwas kleinere Gruppe der interviewten Personen sieht den Computer als ein Arbeitsinstrument. Sie beschreiben die Arbeit mit dem Computer eher neutral und weniger positiv als die andere Gruppe. Zwei Personen nennen hierfür den bei der Arbeit mit dem Computer fehlenden</p>

			Pflege braucht den Computer als Arbeitsinstrument, und du hast jetzt ORBIS, wo du einfach das Zeug dokumentieren musst. Aber wenn es jetzt ORBIS nicht gäbe, dann würde man es auch wieder von Hand auf Zettel schreiben. Wir müssen das [Dokumentation in ORBIS] machen, aber es ist nicht so, dass wir uns das ausgesucht haben. Ganz eine blöde Aussage ist dann jeweils 'Wenn ich mit dem Computer arbeiten möchte, dann wäre ich nicht in der Pflege'.» Im Pflegebereich ist eine gewisse Abneigung gegenüber dem Computer festzustellen. (7.3b)					Computer aber als etwas Negatives betrachten. (7.8)				Kontakt zu den Patienten als Grund. Des Weiteren wird von einer Person angemerkt, dass insbesondere ältere Mitarbeitende die Arbeit mit dem Computer eher negativ betrachten können. Eine weitere Person glaubt, dass beim Pflegepersonal gegenüber dem Computer eine gewisse Abneigung festzustellen ist und dies ein Hindernis für die Nutzung von E-Learning darstellt. (7)
Frage zu Thema 8: Kennst du die Einstellung deines Vorgesetzten zum E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung»?	Sie kennt die Einstellung des Vorgesetzten nicht. (8.1)	Die Vorgesetzten haben für das E-Learning Werbung gemacht und alle daran erinnert es zu absolvieren. «Er hat gesagt, dass es einfach und verständlich fand.» (8.2)	«Mein Chef hat mir jede Woche eine Mail geschrieben: 'Hast du es gemacht?' Also er ist sehr dafür.» Der Vorgesetzte hat ihr erlaubt für die Absolvierung des E-Learning Kurses Überzeit zu machen. (8.3)	Die Einstellung des Vorgesetzten zu E-Learning ist positiv. Auch andere Vorgesetzte im Zentrum sind E-Learning gegenüber positiv eingestellt. Sie hätten sich aber ein interaktiveres E-Learning gewünscht. (8.4)	Sie kennt die Einstellung ihres Vorgesetzten zum E-Learning. Die Einführung eines neuen Klinikinformationssystemes ist ein grosses und komplexes Projekt, bei dem alle interdisziplinären Teams beteiligt sind. «Deswegen betrachte ich jedes Hilfsmittel, das dazu beiträgt, auf eine verständliche Art und Weise näher an das Programm hinzuführen, als super, als gut, als hilfreich und so betrachten es auch meine Vorgesetzten.» (8.5a)	Sie kennt die Einstellung ihres Vorgesetzten gegenüber E-Learning nicht. (8.6)	Ja. Die Vorstellung des Vorgesetzten ist ähnlich wie ihre. «Je nach Art der vermittelten Inhalte ist eben eine Präsenzschulung mit einem Austausch schon wichtiger. Aber für einzelne Sachen, technische Anwendungen oder so was, ist E-Learning okay. Ich glaube er [der Vorgesetzte] hat so eine ähnliche Einstellung.» (8.7)	Sie kennt die Einstellungen ihres Vorgesetzten nicht. Sie kann sich aber vorstellen, dass die Klinikleitung das E-Learning «sicher super» findet. (8.8)	Sie kennt die Einstellung ihres Vorgesetzten nicht. Sie haben sich nie zum Thema E-Learning unterhalten. (8.9)	Sie hat ihren Vorgesetzten im Gang über das E-Learning fluchen gehört, weil dieser technische Probleme hatte. Sie kennt ansonsten die Einstellung des Vorgesetzten nicht. (8.10a)	Sie kennt die Einstellung ihres Vorgesetzten nicht. Er hat sich weder positiv noch negativ über das E-Learning geäußert. (8.11)	Sechs der elf interviewten Personen kennen die Einstellung ihres Vorgesetzten nicht. Eine Person merkte hierzu an, dass sie sich eine positive Einstellung der Klinikleitung gegenüber E-Learning vorstellen könnte. Einige der interviewten Personen merken an, dass ihre Vorgesetzten eine positive oder eher positive Einstellung zum E-Learning haben. Eine Person weist darauf, dass sich ihre Vorgesetzten ein interaktiveres E-Learning gewünscht hätten. Eine andere Person erwähnt, dass ihr Vorgesetzter E-Learning als eher positiv bewertet, solange dieses mit einer Präsenzschulung verbunden ist. Eine weitere Person merkt an, dass ihr Vorgesetzter vermutlich E-Learning für beispielsweise technische Themen okay findet. Für andere Themen jedoch eine Präsenzschulung aufgrund des dadurch möglichen Austauschs bevorzugt. Einige andere interviewte Personen erwähnen, dass es ihren Vorgesetzten wichtig war, dass sie den E-Learning Kurs absolvieren. (8)
Frage zu Thema 9: Wurdest du während dem Absolvieren des E-Learning Kurses unterbrochen?	Ein Telefonanruf hat die Lernzeit unterbrochen. (9.1a)	Sie hatte 2-3 Telefonanrufe während dem Absolvieren des E-Learning Kurses. Diese Unterbrüche waren für sie aber nicht störend, da man	Durch ihre Arbeit wurde sie oft unterbrochen durch das Telefon und Leute, die hier stehen. Ihre Arbeit ist nicht planbar. Es fiel ihr aber nicht	Ja. Es kamen Telefonate von Patienten und Fragen von Behandlern. Im Sekretariat ist dies normal. Sie ist sich diese Un-	Telefonanrufe und Arbeitskollegen, die ins Büro kamen, führten zu Unterbrechungen während der Absolvierung des E-Learning Kurses.	Sie wurde durch Arbeitskollegen unterbrochen, die im Büro ein Gespräch hatten und sie sich ins Gespräch einbringen wollte. Ansonsten	Ja, wahrscheinlich durch das Telefon. Sie ist sich dies aber gewohnt und es stört sie nicht so. (9.7)	Weil sie in den separaten Computerraum ging, wurde sie nicht unterbrochen. Sie hat sich aber während dem Kurs selber unterbrochen, indem sie	Sie wurde nicht unterbrochen. Sie hatte das Telefon auf die Station umgeleitet. (9.9)	Sie wurde nicht unterbrochen. (9.10)	Während sie den E-Learning Kurs gemacht hatte war es relativ ruhig. Sie hatte 1-2 Telefone. So konnte	Bei acht von elf interviewten Personen kam es während der Absolvierung des E-Learning Kurses zu Unterbrechungen durch Telefonanrufe oder durch andere Mitarbeitende.

	<p>hen hast [im Kalender], dann bist du für das Sekretariat verfügbar.» (9.1b)</p> <p>Um in das Thema wieder reinzukommen musste sie nach der Unterbrechung den zuletzt absolvierten Teil der Lerneinheit nochmals wiederholen. (9.1c)</p>	<p>in der Lerneinheit wieder zurückgehen konnte. (9.2)</p>	<p>schwer nach dem Unterbruch wieder mit dem lernen fortzufahren. Ihre Kollegin fand diese Unterbrüche aber störend und sie hatte Mühe nach dem Unterbruch das Lernen wieder aufzunehmen, weil sie nicht mehr genau wusste was vorher war. (9.3)</p>	<p>terbrechungen gewohnt und hat sich deshalb in ihrer Konzentration nicht gestört gefühlt. (9.4)</p>	<p>«Das gehört einfach dazu.» Die Unterbrüche hatten keinen wesentlichen Einfluss auf die Konzentration. (9.5)</p>	<p>kam es zu keiner weiteren Unterbrechung, weil sie ihren Arbeitskollegen mitgeteilt hatte, dass sie Ruhe für den E-Learning Kurs benötigt. (9.6)</p>		<p>ihre Mails gecheckt hat oder einen Kaffee holen ging, weil sie es zu langweilig fand. (9.8)</p>			<p>sie den E-Learning Kurs am Stück absolvieren, was für sie angenehm war. (9.11b)</p>	<p>die ins Büro kamen und beispielsweise ein Gespräch führten. Die Unterbrüche werden als normal angesehen und wurden meist nicht als störend wahrgenommen. Dabei verweisen zwei Personen darauf, dass sie nach einem Unterbruch in der Lerneinheit nochmals ein Stück zurückgegangen sind. Einige interviewte Personen wurden nicht unterbrochen. Oft ist dies auch auf das Verhalten der Personen zurückzuführen. So nutzte eine Person für die Absolvierung des E-Learning Kurses den separaten Computerraum und eine andere Person teilte ihren Arbeitskollegen mit, dass sie Ruhe benötigt. Eine weitere Person hat ihr Telefon umgeleitet. (9)</p>
<p>Frage zu Thema 10: Wie haben sich deine Arbeitskolleginnen und -kollegen verhalten als du den E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» gemacht hast?</p>	<p>Sie hat den E-Learning Kurs alleine in einem Raum gemacht. Die Arbeitskolleginnen und -kollegen waren nicht anwesend. (10.1)</p>	<p>«Ich hatte es im Kalender eingetragen und geschrieben E-Learning und bei uns hatten es ganz viele in den Kalender eingetragen. Irgendwann ist dann mal jemand gekommen und hat gesagt 'Ah, du bist am E-Learning'.» Nach einem kurzen Wortwechsel ging dann die Arbeitskollegin wieder aus dem Büro. (10.2)</p>	<p>Der Klinikbetrieb sorgt für Unterbrüche durch die Arbeitskollegen (Telefonate und Ärzte, die im Büro stehen). «Für mich ist aber wie klar, dass dies vorgeht. Ich sage nicht: 'He warte, ich bin gerade am E-Learning, komm morgen wieder.'» (10.3)</p>	<p>Die Arbeitskolleginnen und -kollegen haben sich normal verhalten. Sie hat ihnen aber auch nicht gesagt, dass sie mit dem E-Learning beginnt. (10.4a)</p> <p>Sie hätte das E-Learning aber auch in einem separaten Büro machen können. Dort wäre sie ungestört gewesen. (10.4b)</p>	<p>Als die Arbeitskollegen gesehen haben, dass sie gerade den E-Learning Kurs absolviert haben sie meist die Bemerkung gemacht, dass sie diesen auch noch machen müssen. Ansonsten haben sie sich aber nicht anders verhalten. (10.5)</p>	<p>Sie hat ihren Arbeitskollegen mitgeteilt, dass sie Ruhe für den E-Learning Kurs benötigt. Dies wurde von ihnen respektiert. (10.6)</p>	<p>Sie ist in ihrem Büro eher ungestört. (10.7)</p>	<p>Während sie den E-Learning Kurs gemacht hat sind keine Arbeitskollegen in den Computerraum gekommen. (10.8)</p>	<p>Da jeden Morgen die Tagestermine in den Kalender eingetragen werden, wussten die Arbeitskollegen, dass sie den E-Learning Kurs absolvierte und kamen deshalb nicht in ihr Büro. (10.9)</p>	<p>Sie ist nicht alleine im Büro. «Es ist immer ein kommen und gehen und Telefone klingeln.» Dies hat sie in der Konzentration schon gestört. Es ist aber auch nicht an den Arbeitskollegen Rücksicht zu nehmen, wenn jemand das E-Learning macht. Der Betrieb muss ganz normal weitergehen. Wenn sie absolute Ruhe will, dann muss sie sich ein Sitzungszimmer reservieren. Diese Möglichkeit besteht. Sie kann in der ganzen Klinik Sitzungszimmer reservieren. (10.10)</p>	<p>Wenn sie keine Patientengespräche hat, dann hat sie die Bürotür offen, damit die Arbeitskollegen reinkommen können und auch mal eine Frage stellen können, wenn etwas unklar ist. Während sie den E-Learning Kurs gemacht hatte kam aber niemand in ihr Büro. Sie war ungestört. (10.11)</p>	<p>Einige interviewte Personen waren, während sie den E-Learning Kurs absolviert haben, alleine im Büro und somit gab es keine Unterbrechungen oder Ablenkungen durch die Arbeitskollegen. Andere interviewte Personen geben an, dass weil sie den E-Learning Kurs am Absolvieren waren, sich die Arbeitskolleginnen und -kollegen nicht anders verhalten haben und es dadurch zu Unterbrüchen und Ablenkungen kam. Dies wird von den interviewten Personen aber auch als normal angesehen, da der Betrieb weitergehen muss und auch Vorrang hat. Wenn sie den E-Learning Kurs ungestört hätten absolvieren wollen, dann hätten sie in ein separates Zimmer, beispielsweise ein Sitzungszimmer, gehen können. Drei interviewte Personen haben ihren Arbeitskollegen kommuniziert, wann sie den E-Learning Kurs machen. Die Arbeitskollegen haben dies respektiert und sie grösstenteils in Ruhe gelassen. (10)</p>
<p>Frage zu Thema 11: Lernst du lieber alleine oder lieber in der Gruppe?</p>	<p>«Ich lerne gerne vorab alleine und tausche mich dann gerne mit anderen aus, um zu schauen, ob ich es dann wirklich verstanden habe und ob wir alle das gleiche verstanden haben. Die Kombination aus beidem hat mir immer</p>	<p>In der Gruppe können bei Unklarheiten Fragen gestellt werden. Grundsätzlich lernt sie lieber alleine. (11.2a)</p> <p>Es fand ein Austausch über die Darstellung der Inhalte, die Charaktere und das Nichtvorhandensein der Psychologen in der</p>	<p>Themen, bei denen sie den Austausch wichtig findet, bearbeitet sie lieber in der Gruppe, während sie andere Themen lieber alleine macht. Der Aufbau des Vorwissens ist mit E-Learning möglich und abschliessend braucht es</p>	<p>Sie lernt lieber alleine. So kann sie ihren Lernstil verfolgen; sie arbeitet viel mit Zusammenfassungen. (11.4a)</p> <p>Sie stand mit anderen Mitarbeitenden bei Unklarheiten zum Inhalt des E-Learning Kurses im Austausch</p>	<p>«Das E-Learning mache ich lieber alleine.» Sie findet es schön, wenn sie mal stoppen kann oder etwas wiederholen kann. «Für mich ist es gut, wenn ich Ruhe habe. Wenn ich in einem Raum sitzen würde und ich müsste mich auf das Programm konzentrieren</p>	<p>Sie lernt lieber alleine, weil sie eher viel Zeit benötigt, um etwas zu lernen. Sie muss ihr eigenes Lerntempo gehen können. (11.6a)</p> <p>Es gab einen kurzen Austausch mit den Arbeitskollegen. Dabei ging es darum, wie sie den E-Learning</p>	<p>Das ist abhängig vom Inhalt und vom Umfang. Für den Erfahrungsaustausch ist eine Gruppe wichtig. In der Gruppe ist es lebendiger. Kleinere Fortbildungsinhalte können alleine mit lesen viel schneller aufgenommen werden</p>	<p>Sie lernt lieber in der Gruppe. Dadurch hat sie den Vergleich mit den Teammitgliedern und weiss wo sie steht. Sie kann sich auch mit den Anderen beraten. Man kann gemeinsam ein Problem lösen und es besprechen. Wenn sie etwas nicht versteht, dann</p>	<p>Sie verschafft sich zuerst gerne selber einen Überblick zu einem Thema und macht sich Gedanken dazu. Danach findet sie eine Gruppe hilfreich, weil andere Gruppenmitglieder auch wieder Fragen haben, die zu einem breiteren Wissen führen. Es können so unterschiedliche</p>	<p>Die Grundlagen will sie alleine lernen. Die Vertiefung dann in der Gruppe. Dort kann sie ihre Sichtweise erklären. So kann sie ihr Verständnis aufgrund der Rückmeldungen der Anderen überprüfen. In der</p>	<p>Sie lernt lieber alleine. In einer Präsenzschiulung werden von den anderen Teilnehmenden auch Fragen gestellt, die für sie schon klar sind. Sie kann sich beim alleine lernen auch besser konzentrieren und ihr eigenes Tempo gehen. Bei</p>	<p>Die Präferenzen sind bei dieser Frage unterschiedlich ausgefallen. Fünf interviewte Personen lernen lieber alleine. Begründet wird dies damit, dass sie so ihren Lernstil und ihr Lerntempo verfolgen können. Weitere Gründe für das alleine Lernen sind die Ablenkungen durch Diskussionen anderer Mitarbeitenden während Präsenzschiulungen und das Stellen von Fragen,</p>

<p>am meisten gebracht.» (11.1a)</p> <p>Die an das E-Learning anschließende Präsenzschulung wird als wichtig wahrgenommen. Es können dort konkrete Fragen gestellt werden. Auch zu Details, die in keiner Lerneinheit abgedeckt wurden. (11.1b)</p> <p>«Es ist einfacher einen Menschen zu fragen als irgendein System.» (11.1c)</p> <p>Nach dem Absolvieren des E-Learning Kurses wurde teilweise unter den Arbeitskollegen über den Inhalt diskutiert. (11.1)</p>	<p>Story statt. Inhaltlich wurde sich ansonsten aber nicht ausgetauscht. (11.2b)</p>	<p>ein Austausch bei Unklarheiten in der Gruppe. (11.3a)</p> <p>Sie hat sich nur kurz mit der Arbeitskollegin zum E-Learning Kurs ausgetauscht, weil sie sich nicht so oft sehen. Der Austausch war ihr wichtig. (11.3b)</p>	<p>und gab weitere Erklärungen. Für sie persönlich ist der Austausch aber nicht so wichtig, da sie lieber alleine lernt. Für die Behandler ist es aber wichtig, dass sie im Austausch ihre Fragen stellen können. (11.4b)</p>	<p>und ich höre neben mir noch Diskussionen [...], das würde mich eher ablenken.» (11.5a)</p> <p>Nach dem E-Learning Kurs gab es einen kurzen Austausch mit den Arbeitskollegen. Ein Austausch ist für sie stets wichtig, damit sie sich ein «umfassenderes Bild» machen kann. (11.5b)</p>	<p>Kurs empfunden haben. (11.6b)</p> <p>Ihr ist der persönliche Austausch wichtig. Dieser bietet die Möglichkeit direkt Fragen zu stellen. Im E-Learning «ist man so auf sich alleine gestellt.» (11.6c)</p>	<p>als in einer Gruppe. (11.7a)</p> <p>Der Austausch mit den Kollegen ist sehr relevant. (11.7b)</p>	<p>dies jemand erklären. (11.8a)</p> <p>Der Austausch ist ihr wichtig. Sie hat mit ihren Teamkollegen viel über das E-Learning gesprochen. (11.8b)</p> <p>«Ich könnte jetzt noch psychiatriemässig sagen, dass ich sowieso nicht gerne alleine bin.» Auf der Station macht man vieles in der Gruppe. «Wir sind ein Team. Wir müssen das miteinander machen.» (11.8c)</p> <p>«Sobald ich ins Büro retour laufe, schwatze ich mit dem Team. Und wir schwatzen wirklich den ganzen Tag. Wir besprechen alles irgendwie. Das ist vielleicht ein wenig ein Psychiatrie-Ding.» (11.8d)</p> <p>Der Austausch untereinander ist für sie sehr wichtig. «Ich glaube auch, um das zu ertragen, was wir hier so erleben. Wir brauchen das einfach. Bei einem Suizid oder Gewalt oder all diesen schlimmen Themen – das könnte man gar nicht, wenn man nicht zusammengehören würde. Das würde man alleine nicht ertragen.» (11.8e)</p>	<p>Perspektiven miteinbezogen werden. (11.9a)</p> <p>Sie hat sich mit ihren Arbeitskollegen zum E-Learning Kurs ausgetauscht. Es war aber kein grosser Austausch. Sie hat gehört, dass es den Arbeitskollegen mit dem E-Learning Kurs gut lief. (11.9b)</p> <p>Der Austausch mit den Arbeitskollegen ist ihr wichtig. Als Chefin fragt sie bei ihren Mitarbeitenden nach wie es ihnen mit dem E-Learning Kurs ergangen ist. (11.9c)</p> <p>Auf die Frage, warum in der Pflege lieber in der Gruppe gelernt wird meint sie, dass dies auf eine Angst, etwas nicht zu verstehen, zurückzuführen ist. Wenn man alleine lernt, dann kann man nicht fragen. In der Gruppe kann man sich mit den anderen austauschen und Fragen klären. (11.9d)</p>	<p>Gruppe ist der Erfahrungsaustausch möglich. (11.10a)</p> <p>Zum Inhalt des E-Learning Kurses gab es keinen Austausch. (11.10b)</p>	<p>manchen Sachen hat sie vielleicht ein wenig länger und bei anderen Sachen ein bisschen weniger lang. Sie kann auch Pausen machen, wenn sie es möchte. (11.11a)</p> <p>Sie hat sich nur kurz zum E-Learning Kurs ausgetauscht. Es ging aber nur darum, wer es schon absolviert hat und wer noch nicht. Ansonsten gab es keinen Austausch. (11.11b)</p>	<p>die einem selbst schon klar sind. Eine Person lernt lieber in der Gruppe. Eine andere Person verweist darauf, dass ihre Präferenz vom Lerninhalt und Umfang abhängig ist. Themen, bei denen sie den Erfahrungsaustausch als wichtig erachtet, behandelt sie lieber in der Gruppe, während sie kleinere Themen alleine lernt. Vier Personen eigenen sich die Grundlagen bzw. einen Überblick gerne alleine an und tauschen sich dann in der Gruppe aus. Das Lernen in der Gruppe ermöglicht einen gegenseitigen Austausch und damit eine Kontrolle des eigenen Verständnisses. Es können Fragen gestellt und andere Perspektiven miteinbezogen werden. Der Austausch in der Gruppe wird von den meisten interviewten Personen als wichtig erachtet. Nach der Absolvierung des E-Learning Kurses fand fast bei allen interviewten Personen ein meist kurzer Austausch mit den Arbeitskollegen statt. (11)</p>	
<p>Frage zu Thema 12: Wie bist du vorgegangen, damit du während der Arbeitszeit den E-Learning Kurs «Basisschulung OR-BIS» absolvieren konntest?</p>	<p>Sie hat sich im Kalender Zeit für das E-Learning eingeplant, damit sie möglichst nicht unterbrochen wird. (12.1a)</p> <p>Sie hat den Kurs an einem Stück gemacht, weil sie sich zu einem Thema einen ganzheitlichen Überblick verschaffen möchte. Sollten zu einem späteren Fragen auftauchen könne sie immer nochmals eine Lerneinheit anklücken. (12.1b)</p> <p>«Eine halbe Stunde kann man immer irgendwie einplanen.» (12.1c)</p>	<p>Da für den E-Learning Kurs mehrere Wochen zur Verfügung standen war es nicht schwer Zeit zu finden. Sie hat dann zwei Wochen im Voraus eine Stunde für den E-Learning Kurs im Kalender reserviert. Kurzfristiger Zeit zu finden wäre aber schwieriger gewesen. (12.2a)</p> <p>Sie hat den Kurs in einem Mal absolviert. Den E-Learning Kurs zwischendurch zu machen geht grundsätzlich nicht: «weil ich immer das Gefühl gehabt hätte ich müssen noch dort anrufen und noch das machen.» (12.2b)</p>	<p>Sie hat immer dann mit dem E-Learning Kurs weitergemacht, wann sie Zeit hatte. Es war relativ schwierig freie Zeit zu finden, da vor allem externe Faktoren die Arbeitslast bestimmen. Sie brauchte ungefähr 2 Wochen um den ganzen Kurs zu absolvieren. Für sie war das kein Problem, aber ihre Arbeitskollegin hatte damit mehr Mühe. (12.3a)</p> <p>Es ist nicht immer leicht während der Arbeit Zeit für das E-Learning zu finden. Zudem stellt sich auch die Frage, inwieweit man bereit ist für die</p>	<p>Sie hat den Kurs an einem Stück absolviert, als sie gerade sonst nichts zu tun hatte. Die Behandler haben sich die Zeit reserviert. (12.4a)</p> <p>Die Zeit zu finden ist nicht immer gleich gut möglich. Es gibt Phasen, in denen die Arbeitslast nicht so hoch ist und dann findet man gut Zeit für E-Learning. Aber es gibt auch Phasen mit hoher Arbeitslast. (12.4b)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. (12.4c)</p>	<p>Sie fand gut Zeit für den E-Learning Kurs. Aber sie musste den Kurs in mehreren Malen absolvieren, weil sie einmal ungeplant durch die Arbeit unterbrochen wurde und weil sie einmal genug vom E-Learning hatte und den Rest am nächsten Tag machte. (12.5a)</p> <p>Sie hat sich im Kalender Zeit für den E-Learning Kurs reserviert. Aufgrund der Arbeitslast konnte sie das E-Learning aber nicht an einem Stück absolvieren. Sie hat es an mehreren Tagen absolviert und ist auch</p>	<p>Weil sie sich zwei Termine für den E-Learning Kurs reserviert hatte, fand sie gut Zeit, um diesen absolvieren zu können. (12.6a)</p> <p>Sie hat den Kurs an einem Stück absolviert. (12.6b)</p> <p>Sie hat keinen eigenen Computer zur Verfügung. Sie hat ihre Arbeitskollegen im Voraus informiert, wann sie den Computer für die Absolvierung des E-Learning Kurses benötigt. Dies wurde akzeptiert und ging ohne Probleme. (12.6c)</p>	<p>Sie hat den e-Learning Kurs am Stück absolviert. (12.7a)</p> <p>Sie findet nicht so leicht eine Zeittücke, um solch einen E-Learning Kurs zu machen. Sie muss sich das zwei Wochen im Voraus einplanen und hat sich ein Zeitfenster im Kalender reserviert. (12.7b)</p>	<p>Sie hat den Kurs während ihrer Freizeit absolviert, als sie aufgrund eines anderen Grundes zufällig in der Psychiatrie war. (12.8a)</p> <p>Innerhalb von einem Monat sollte es jeder locker schaffen sich eine halbe Stunde Zeit für einen E-Learning Kurs zu nehmen. Sie fügt an: «Wenn man das bewusst will machen. Wenn man natürlich sagt: 'ja ich mache es dann morgen, ich mache es dann morgen', dann hat man nie Zeit.» (12.8b)</p>	<p>Sie hat sich an einem etwas ruhigeren Tag ein Zeitfenster für den E-Learning Kurs eingeplant. (12.9a)</p> <p>Sie hat für den Kurs gut Zeit gefunden. Da auf der Station die anfallende Arbeit eher unberechenbar ist, wird der Tag jeweils am Morgen geplant. Dann hat sie ihre fixen Termine. Dazwischen hat sie aber die Möglichkeit für E-Learning. An dem Tag, an dem sie den E-Learning Kurs gemacht hat war es auf der Station ruhig und dann hatte sie Zeit und hat sich den E-</p>	<p>Sie hat den E-Learning Kurs gemacht als sie gerade Zeit hatte. Im Kalender hat sie sich dafür keine Zeit reserviert. Sie hat ihn an einem Stück absolviert. (12.10a)</p> <p>Sie hat für den Kurs leicht Zeit gefunden. Eine halbe Stunde Zeit zu finden ist für sie kein Problem. Weil sie keinen direkten Kontakt mit den Patienten hat, kann sie sich ihre Arbeit selbst einteilen. (12.10b)</p>	<p>Sie hat im Kalender geschaut, wann sie das nächste Mal einen freien Termin hat und den E-Learning Kurs an einem Tag eingeplant, als sie die Vertretung für ihren Chef gemacht hatte und daher die ganze Woche und nicht nur drei Tage am Arbeiten war. (12.11a)</p> <p>Da sie die Vertretung für ihren Chef gemacht hatte und dessen Gespräche aber nicht übernehmen muss, sondern nur</p>	<p>In der Regel haben sich die interviewten Personen Zeit im Kalender für das E-Learning reserviert. Dabei konnte aber eine Interviewperson den E-Learning Kurs u. a. aufgrund der Arbeitslast doch nicht zum im Kalender vorgesehenen Zeitpunkt absolvieren. Eine weitere Person hatte aufgrund ihrer Funktion für das E-Learning nicht die Möglichkeit im Kalender Zeit zu reservieren. Drei interviewte Personen haben den Kurs spontan absolviert, als sie gerade nichts anderes zu erledigen hatten. Einige wenige interviewte Personen hatten Mühe Zeit für den E-Learning Kurs zu finden. Die restlichen interviewten Personen finden, dass man für ei-</p>

	<p>Sie hat einen eigenen Computer. (12.1d)</p>	<p>was genau jetzt noch sein muss. Das E-Learning hatte Zeit bis zur Schulung.» (12.2b)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. (12.2c)</p>	<p>Absolvierung des E-Learning auch mal Überzeit zu machen. «Die Kollegin ist schlussendlich an einem Nachmittag, an dem sie frei hatte, gekommen, um das E-Learning zu machen, weil sie es einfach nicht geschafft hatte es sonst zu machen.» (12.3b)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. Auf der Station ist dies ein Problem, weil viele Mitarbeitende den gleichen Computer benutzen müssen. (12.3c)</p> <p>In ihrer Funktion kann sie sich im Kalender keine Zeit für das E-Learning reservieren. «Ich muss das irgendwann zwischendurch machen. Das war für mich ein wenig schwierig – ich weiss nicht, nach wie vielen Anläufen ich es dann geschafft habe zu machen.» (12.3d)</p> <p>Eine Präsenzschulung hat den Vorteil, dass man sich auf den Inhalt fokussieren kann, während beim E-Learning am Arbeitsplatz immer auch die noch zu erledigende Arbeit präsent ist. (12.3e)</p>		<p>mal ein wenig länger geblieben. (12.5b)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. (12.5c)</p> <p>Es ist von der Arbeitsbelastung abhängig, ob man den Inhalt des E-Learning behält. «Weisst du, wenn du noch nie mit so einem Programm gearbeitet hast und du hast 40 Minuten, gehst die einzelnen Schritte durch – wieviel du davon behältst, das ist jetzt mal fraglich.» (12.5d)</p>	<p>Sie konnte es so organisieren, dass sie sich ein freies Zeitfenster für die Absolvierung des E-Learning Kurses einrichten konnte. Dies ging gut und ohne grossen Aufwand. (12.6d)</p> <p>Sie wollte den Kurs am Stück absolvieren. Sie hätte den Kurs auch zwischendurch machen können, dies entspricht ihr aber nicht. «Das stresst mich.» Sie begründet dies damit, dass an einem Arbeitstag immer sehr viel los ist. «Es kommt, es läuft, es geht und tut. Ich habe so viel im Kopf. Ich weiss heute nicht mehr, was ich vorsehern im E-Learning angeschaut habe.» Deshalb wollte sie den E-Learning Kurs am Stück absolvieren, damit sie den Inhalt der einzelnen Lerneinheiten besser miteinander verbinden konnte. (12.6e)</p>		<p>Aber es kann Zeiten geben, an denen so viel los ist, dass man nur noch schwer Zeit für E-Learning findet. (12.8c)</p> <p>Sie hat keinen eigenen Computer zur Verfügung. (12.8d)</p> <p>Sie absolvierte den Kurs ausserhalb der Station in einem separaten Computerraum. Dort war sie alleine und musste den Kurs nicht im «Stationsgeschehen» machen. Im Stationsbüro sind immer wieder Patienten und das ganze Team geht dort auch immer rein und raus. Dort hätte sie nicht die benötigte Ruhe gehabt. Und sie hätte dort auch das Gefühl, dass sie immer auf die Stationsglocke reagieren muss. «Dort wäre ich 100-mal weggegangen und wieder zurückgekommen.» Im Stationsbüro wäre es sehr schwierig sich zu konzentrieren. Auch die anderen Teammitglieder haben den Kurs nicht im Stationsbüro gemacht, sondern alle im separaten Computerraum. Dieser Raum ist jeden Tag ca. 5 Stunden unbesetzt. Man hat also einen guten Zugang. (12.8e)</p>	<p>Learning Kurs eingepflanzt. Es gibt immer wieder mal solche Tage, an denen man sich so etwas einplanen kann. (12.9b)</p> <p>Über mehrere Wochen findet man gut ein Zeitfenster für solch einen E-Learning Kurs. Es gibt es fast nicht, dass über mehrere Wochen stets eine sehr hohe Arbeitsbelastung ist. Sollte es trotzdem mal über mehrere Wochen nicht möglich sein den E-Learning Kurs zu absolvieren, dann kann man auch mal eine halbe Stunde länger arbeiten. Sie erlaubt ihren Mitarbeitenden auch hierfür Überzeit zu machen. (12.9c)</p> <p>Sie hat den Kurs in einem Stück absolviert. (12.9d)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. Auf der Station hat nicht jeder Mitarbeitende einen Computer. Aber es gibt auf der Station genügend Computer. Es hat auch separate Computerräume, auf die die Mitarbeitenden ausweichen können. (12.9e)</p>		<p>für allfällige Krisesgespräche anwesend sein muss, hatte sie während diesem Zeitraum gut Zeit für den E-Learning Kurs gefunden. Ansonsten wäre es aber schwierig gewesen Zeit zu finden. Sie hatte viele Patientengespräche und muss anschliessend Berichte schreiben. Diese haben klar Priorität. (12.11b)</p> <p>Sie hat den Kurs am Stück absolviert. (12.11c)</p> <p>Sie hat einen eigenen Computer zur Verfügung. (12.11d)</p> <p>Die Arbeitslast ist recht unterschiedlich. Es gibt ruhige Wochen und dann gibt es Wochen, in denen das Telefon im zehn Minutenkontakt klingelt. Das ist kaum vorhersehbar und das macht das Planen schwierig. (12.11e)</p>	<p>nen 30 -minütigen E-Learning Kurs während der Arbeit gut Zeit findet. Es wird aber von einigen interviewten Personen darauf verwiesen, dass es Phasen mit einer hohen Arbeitsbelastung gibt und dann nur schwer Zeit für E-Learning gefunden werden kann. Auch kurzfristig Zeit zu finden erachtet eine Person als schwierig. Eine interviewte Person erwähnte, dass sie ihren Mitarbeitenden für die Absolvierung des E-Learning Kurses auch erlauben würde Überzeit zu machen. So gibt es auch vereinzelt Anmerkungen, dass man für die Absolvierung des E-Learning Kurses länger geblieben ist oder an einem freien Nachmittag ins Büro kam. Der grössere Teil der interviewten Personen hat den Kurs in einem Stück absolviert, während der kleinere Teil den Kurs in mehreren Malen absolviert hat. Mit Ausnahme der Mitarbeitenden auf der Station haben sonst alle interviewten Personen einen eigenen Computer zur Verfügung. Eine interviewte Person, die auf einer Station arbeitet führt aus, dass sie und ihre Arbeitskollegen den E-Learning Kurs nicht auf der Station, sondern jeweils in einem separaten Computerraum absolviert haben. Auch andere interviewte Personen weisen darauf, dass während dem Arbeitstag immer sehr viel los ist und ein konzentriertes Absolvieren des E-Learning Kurses schwierig wäre. So meint auch eine Person, dass es fraglich ist, wieviel man sich unter diesen Bedingungen von einem solchen E-Learning Kurs behalten kann. (12)</p>
<p>Frage zu Thema 13: Wie beurteilst du die Dauer des E-Learning Kurses «ORBIS Basisschulung»?</p>	<p>Durch Unterbrechungen und Wiederholungen hat der Kurs ungefähr 40 Minuten gedauert. (13.1a)</p> <p>Die fehlende Zeit während dem Arbeitsalltag wird als grösstes Hindernis für die Nutzung von E-Learning wahrgenommen. «Wann schiebe ich es jetzt rein und dann zuungunsten von was?» Kleinere Lerneinheiten von wenigen Minuten würden dieses</p>	<p>Die Dauer des E-Learning Kurses findet sie gut. «Man hatte Zeit gehabt, um ins Thema ein wenig reinzukommen, und es dauerte solange, dass man sich noch konzentrieren konnte.» (13.2)</p>	<p>Da sie den Kurs in mehreren Malen absolviert hat kann sie nicht sagen, wie lange dies gedauert hat. Es stand, dass es etwa eine halbe Stunde dauern soll. Dies ist okay. (13.3)</p>	<p>Die angegebene Zeitdauer von 30 Minuten wurde insbesondere von den Behndlern, die manche Videos mehrere Male geschaut haben, überschritten. Die Zeitdauer des E-Learning Kurses war für sie aber in Ordnung. (13.4)</p>	<p>Auf einer Akutstation passiert stets etwas Ungeplantes. Je nach Besetzung auf der Station und je nachdem was für Patienten auf der Station sind ist man «sehr ins Stationsgeschehen eingebunden.» Mit kleinen Lerneinheiten wäre deshalb das E-Learning besser nutzbar auf der Station. (13.5)</p>	<p>Die Zeitdauer von 30 Minuten war gut. Einen längeren Kurs mit mehr Informationen fände sie nicht gut, weil sie nicht so lernt und sich deshalb nur wenig merken kann. (13.6)</p>	<p>Die Zeitdauer war so gut. Ideal sind 30-45 Minuten. (13.7)</p>	<p>Der Kurs dauerte ihr zu lange. Es war langweilig. Sie hätte die Informationen in viel kürzerer Zeit vermittelt haben wollen. Sie hätte es auch lieber, wenn das E-Learning ohne Story wäre. Sie möchte sofort die Informationen erhalten. Sie möchte auf eine Frage direkt eine Antwort. (13.8)</p>	<p>Die Zeitdauer empfindet sie als kurz. Für mehr Informationen hätte der Kurs auch länger dauern dürfen. Mit mehr vermittelten Informationen wäre der Nutzen möglicherweise grösser gewesen. (13.9)</p>	<p>Die Zeitdauer war «akzeptabel». Länger sollte der E-Learning Kurs nicht dauern. Wenn der Kurs interaktiver ist, dann kann der Kurs aber auch länger gehen. Sie würde es sich dann auch aufteilen. (13.10)</p>	<p>Für sie war der E-Learning Kurs «sehr kurzweilig». «Ich war am Schluss fast ein wenig enttäuscht gewesen, dass es schon fertig ist.» Sie hatte noch offene Fragen und hätte deshalb gerne noch mehr Informationen erhalten. Für sie hätte der Kurs noch länger dauern können. (13.11)</p>	<p>Die Zeitdauer des E-Learning Kurses von ungefähr 30 Minuten fanden sechs der elf interviewten Personen in Ordnung. Ergänzend wird teilweise angemerkt, dass der Kurs nicht länger dauern sollte, weil sie sich nicht mehr Informationen aufs Mal merken können. Bei manchen Personen erhöhte sich die Zeitdauer, weil sie Lerninhalte wiederholten. Drei interviewte Personen empfanden den E-Learning Kurs als zu lange bzw. glauben, dass E-Learning mit kürzeren Kursen besser während der Arbeit genutzt werden kann. Sie</p>

	<p>Problem entschärfen. «Zehn Minuten kann jeder zwischendurch mal reinschieben.» (13.1b)</p>											<p>würden kürzere Kurse bevorzugen. Zwei Personen begründet dies damit, dass für kürzere Kurse während der Arbeit besser Zeit gefunden werden könnte. Eine andere Person erwähnt, dass der E-Learning Kurs langweilig war und sie die Informationen deshalb in einem kürzeren Kurs vermittelt bekommen möchte. Demgegenüber gibt es aber auch Anmerkungen, dass der Kurs als kurz empfunden wurde. Dieser hätte auch länger gehen dürfen, wenn dadurch mehr Informationen vermittelt werden oder der Inhalt interaktiver gestaltet ist. (13)</p>
<p>Frage zu Thema 14: Sind technische Probleme aufgetreten als du den Kurs «ORBIS Basisschulung» absolviert hast?</p>	<p>Es sind keine technischen Probleme aufgetreten. Andere Arbeitskollegen hatten mit dem Ton teilweise Probleme. (14.1)</p>	<p>Es sind keine technischen Probleme aufgetreten. Bei einer Arbeitskollegin gab es jedoch Probleme mit den Videos und bei anderen Arbeitskolleginnen gab es Probleme mit der Tonqualität und der Tonlautstärke, welche sich nicht einstellen lies. Beim Auftreten von Problemen wichen die Mitarbeitenden auf andere Computer aus. (14.2)</p>	<p>Der Computer gab einmal während dem E-Learning Kurs keine Rückmeldung mehr. Sie musste ihn neu starten. Ansonsten traten keine Probleme auf. (14.3)</p>	<p>Es sind technische Probleme aufgetreten. Teilweise liessen sich die Videos nicht abspielen, sie ruckelten oder stoppten oder liessen sich nach einer Unterbrechung nicht wieder starten. Zu Beginn trat auch das Problem auf, dass der Kursstatus trotz absolviertem Kurs nicht auf «Abgeschlossen» gewechselt hat. Dann mussten man den Kurs nochmals durchführen. (14.4)</p>	<p>Es sind keine technischen Probleme aufgetreten. (14.5a)</p> <p>Bei einem anderen Mitarbeitenden auf der Station sind ruckelnde Videos und Probleme mit dem Ton aufgetreten. (14.5b)</p>	<p>Es sind keine technischen Probleme aufgetreten. (14.6)</p>	<p>«Mit dem Ton, das funktioniert eben nicht so richtig. Und dann hat es erst einmal eine Weile gedauert, dann habe ich mir beholfen mit dem Diktiergerät, das hat dann so halbwegs funktioniert.» (14.7)</p>	<p>Bei ihr sind keine Störungen aufgetreten. Aber im Team sind bei manchen Störungen aufgetreten. Die Videos haben gestockt und wenn man Pause gemacht hat, dann musste man wieder von vorne beginnen. (14.8)</p>	<p>Sie hatte kein Ton und musste zuerst durch die Informatik Einstellungen am Computer vornehmen lassen. Danach traten keine weiteren technischen Probleme auf. (14.9)</p>	<p>Es sind keine technischen Probleme aufgetreten. (14.10)</p>	<p>Der Ton war sehr leise und sie konnte die Lautstärke nicht erhöhen. Das war mühsam, weil man sich sehr konzentrieren musste, um es zu verstehen. Ansonsten sind keine technischen Probleme aufgetreten. (14.11)</p>	<p>Bei sechs von elf interviewten Personen sind keine technischen Probleme aufgetreten. Einige von ihnen merken aber an, dass bei Arbeitskollegen Probleme mit dem Ton und den Videos aufgetreten sind. Bei fünf von elf interviewten Personen sind technische Probleme aufgetreten. Dies war meist ein unverständlicher oder zu leiser Ton. Zudem wurden auch ruckelnde Videos und ein nicht mehr reagierender Computer erwähnt. (14)</p>
<p>Frage zu Thema 15: Falls in Zukunft weitere freiwillige E-Learning Kurse in für dich relevanten Fachgebieten aufgeschaltet werden, würdest du dann diese E-Learning Kurse nutzen?</p>	<p>Sie kann sich gut vorstellen in Zukunft neu aufgeschaltete E-Learning Kurse zu nutzen. (15.1)</p>	<p>«Ich glaube schon, ja. Wenn sie einfach so dort sind wie in einer Bibliothek. Das fände ich gut.» (15.2)</p>	<p>Sie würde sich die E-Learning Kurse sicherlich anschauen und wenn es ein für sie relevanter Inhalt ist, dann würde sie diese E-Learning Kurse nutzen. (15.3a)</p> <p>Zur Nutzung von E-Learning erwähnt sie: «Es ist uns nicht so vertraut, es braucht sicher genug Zeit, bis das in den Köpfen wirklich drin ist.» (15.3b)</p> <p>Die Nutzung von E-Learning ist auch von der Funktion abhängig. Auf einer Akutstation ist es vom Stationsalltag oder der Grundarbeit her schwieriger sich einen Freiraum für das E-Learning zu schaffen als auf einer offenen Station oder in einem anderen Funktionsbe-</p>	<p>Sie würde sich diese Kurse sicherlich anschauen. (15.4a)</p> <p>Zur Nutzung von E-Learning zu Computertemen durch die Behandler meint sie: «Bei uns im Zentrum merkt man es gut, dass das Sekretariat für sie [die Behandler] sehr viel macht und dass sie sich damit nicht befassen müssen, weil wir ihnen das abnehmen, und dann fehlt auch das Interesse, solche Sachen zu lernen.» (15.4b)</p>	<p>Sie würde diese E-Learning Kurse nutzen. (15.5a)</p> <p>Mit einem E-Learning Kurs ist man bereits nach ein paar Minuten mit Informationen «gut abgedeckt». Wenn man dann weiss, dass der E-Learning Kurs 40-50 Minuten dauert, dann ist die Gefahr relativ hoch, dass man sich nicht mehr richtig konzentriert und sich denkt: «[...] das wird schon, da kommt ja noch eine Präsenzschulung. Ich schaue es mir dann schon irgendwann an, wenn ich es genauer wissen will – aber zu dem nächsten Mal kommt es nicht mehr. Weil du einfach nonstop im Einsatz bist. Und dann verlässt man sich auch irgendwo noch auf andere und</p>	<p>«Ich denke ich würde das schon nutzen. Die Frage ist, was ist der Nutzen den ich daraus habe.» Bei einem E-Learning Kurs zu ihrem Fachgebiet kann sie sich vorstellen, dass sie dort eher einen Nutzen hat. Dort kann sie das neue erhaltene Wissen mit bestehendem Wissen verbinden. Bei E-Learning Kursen zu einem Thema der Informatik kann sie kaum einen Nutzen daraus ziehen. (15.6)</p>	<p>«Ich lese eben lieber, als dass ich lange irgendwelche Filme anschau. [...] Ich bin schneller mit Lesen.» Freiwillige E-Learning Kurse würde sie eher nicht anschauen. (15.7a)</p> <p>«Man muss aufpassen, dass man die Mitarbeiter nicht überschüttet mit irgendwelchen E-Learning, die sie alle auch noch machen sollen. Jeden Monat zum Beispiel zwei e-Learning Schulungen wären wesentlich zu viel.» (15.7b)</p> <p>Beim E-Learning fehlt ihr das Zwischenmenschliche. Dies ist ein Hinderungsgrund für die Nutzung von E-Learning. Zudem hängt die Nutzung von E-Learning vom Typ ab. Sie</p>	<p>Wenn sie merkt, dass es nebst dem E-Learning Kurs auch noch eine Präsenzschulung gibt und bei beiden ähnliche Inhalte vermittelt werden, dann bräuchte sie mehr Überwindung zur Absolvierung eines E-Learning Kurses. Wenn der Kurs freiwillig ist, dann wird sie diesen wohl eher nicht machen. Die fehlenden Kommunikationsmöglichkeiten beim E-Learning nimmt sie als Hindernis für die Nutzung wahr. (15.8)</p>	<p>Sie kann es sich vorstellen für sie relevante E-Learning Kurse zu nutzen. (15.9)</p>	<p>Sie würde diese Kurse eher nicht nutzen. «Ich schaue tatsächlich lieber gerade schnell in einem Handbuch nach und lese die drei, vier Sätze. Da brauche ich nicht noch Bilder dazu.» Mit dem Handbuch kann sie direkt zu den Informationen gelangen, die sie benötigt. Beim E-Learning muss sie erst wieder warten, bis das Abspielen der relevanten Bereich angelangt ist. (15.10)</p>	<p>Sie kann sich das durchaus vorstellen. Es ist aber auch davon abhängig, ob sie dann während dem Arbeitsalltag genügend Zeit für diese E-Learning Kurse hat. Im Arbeitsalltag hat das E-Learning nicht die höchste Priorität. (15.11)</p>	<p>Acht von elf interviewten Personen haben die Absicht zukünftig aufgeschaltete freiwillige E-Learning Kurse zu nutzen. Dabei wird vereinzelt die Wichtigkeit des relevanten Inhalts des E-Learning Kurses nochmals betont. So meint eine Person, dass sie einen Nutzen aus einem E-Learning Kurs ziehen kann, wenn sie das neu erhaltene Wissen mit ihrem bestehenden Wissen verknüpfen kann. Zudem wird für die Nutzung von E-Learning auch darauf verwiesen, dass im Arbeitsalltag genügend Zeit vorhanden sein muss. Eine interviewte Person sieht die zur Verfügung stehende Zeit auch von der Funktion abhängig. Sie erachtet es auf einer Akutstation im Vergleich zu anderen Station als schwieriger sich einen Freiraum für das E-Learning schaffen zu können, da dort immer wieder ungeplante Ereignisse passieren, durch die dann das E-Learning unterbrochen wird. Dieser Problematik könnte</p>

			reich. Auf der Akutstation ist der Alltag kaum planbar. Es ist stets ein reagieren auf die aktuelle Situation. «Ich kann dem Patienten an der Tür nicht sagen: 'Sorry, komm später, ich muss gerade E-Learning machen.'» In einem Büro ist es besser möglich sich für eine halbe Stunde einen Freiraum zu schaffen. Sie denkt aber, dass die Problematik im Pflegebereich mit kurzen, wenigen Minuten langen Lerneinheiten entschärft werden könnte. (15.3c)		irgendwie wird das schon alles gehen.» (15.5b)		liest gerne. Wenn sie gerade Zeit hat, dann liest sie Zwischendurch einen Artikel, auch mal im Zug. «Das E-Learning würde mich natürlich nerven, weil dann müsste ich irgendwelche Apparate mit-schleppen.» (15.7c)					mit kurzen, wenigen Minuten langen Lerneinheiten entgegengewirkt werden können. Drei von elf interviewten Personen haben nicht die Absicht zukünftig aufgeschaltete freiwillige E-Learning Kurse zu nutzen. Begründet wird diese Einstellung mit den bei E-Learning fehlenden Kommunikationsmöglichkeiten mit anderen Mitarbeitenden sowie dem eigenen Lernstil, der nicht zum E-Learning passt. Einige interviewte Personen verweisen auf die Notwendigkeit eines Umdenkens bei den Mitarbeitenden. So meint eine interviewte Person, dass bisher die Behandler bei Computerproblemen für Hilfe jeweils ins Sekretariat gekommen sind und deshalb auch das Interesse fehlt sich solche Sachen selber anzueignen. Eine andere interviewte Person verweist auf eine mangelnde Selbstdisziplin beim eigenständigen Lernen, sodass das Lernen mit E-Learning insbesondere bei hoher Arbeitsbelastung in Vergessenheit gerät und nicht oder nur unzureichend absolviert wird. Eine weitere Person fügt an, dass dieses Umdenken einige Zeit in Anspruch nehmen wird. (15)
Frage zu Thema 16: Hast du den E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» seit der erstmaligen Absolvierung nochmals genutzt?	Sie hat den E-Learning Kurs nicht nochmals geöffnet. (16.1a) Sollte sie nach dem GoLive von ORBIS auf ein Problem stoßen, dann wählt sie für die Informationsbeschaffung eher das Handbuch als das E-Learning. Sie hat sich die für sie relevanten Seiten ausgedruckt und meint, dass sie so schneller an das benötigte Wissen gelangt. (16.1b)	Sie hat den Kurs nur einmal geöffnet. (16.2)	Ja. Da sie den Kurs in mehreren Malen absolviert hat, hat sie sich nach einer Weile nochmals den Anfang des Kurses und ein paar Sequenzen, bei denen sie nicht mehr sicher war, nochmals angeschaut. (16.3a) Nach einer Weile hat sie den E-Learning Kurs nochmals geöffnet und spezifisch nach gewissen Inhalten gesucht. Hierbei hätte sie gerne mit einem Suchbegriff im Kurs gesucht. So wusste sie jedoch nicht wo der benötigte Inhalt genau ist. (16.3b) Probleme mit ORBIS versucht sie mit den Handbüchern zu lösen und fragt bei anderen Mitarbeitenden nach, die es vermutlich wissen. (16.3c)	Sie hat den Kurs noch weitere Male geöffnet, hauptsächlich um Support für die anderen Mitarbeitenden zu leisten. Die Behandler haben den E-Learning Kurs teilweise vor der Präsenzschulung ein zweites Mal angeschaut. (16.4)	Sie wollte den E-Learning Kurs nochmals nutzen, hat es dann aber doch nicht getan. Bei Fragen sucht sie den Kontakt zu den Arbeitskollegen. Sie helfen sich gegenseitig. (16.5)	Sie hat den E-Learning Kurs nur einmal geöffnet. (16.6)	Sie hat den E-Learning Kurs zu Hause noch ein zweites Mal angeschaut, um «das Ganze ein bisschen zu festigen.» (16.7)	Wenn sie etwas nicht mehr weiss, dann könnte sie nochmals den E-Learning Kurs anschauen. Aber sie hat den Kurs nicht nochmals geöffnet. Wenn der Kurs nur 10 Minuten gedauert hätte, dann würde sie eher wieder reinschauen. Aber mit diesem Kurs dauert es zu lange, bis man die benötigten Informationen findet. (16.8a) Wenn sie Informationen zum Klinikinformationssystem ORBIS benötigt, dann sucht sie diese im Handbuch. (16.8b)	Sie hat den Kurs bisher nur einmal genutzt. Sie hat aber vor die Testversion des Klinikinformationssystems zu öffnen und zu schauen, was vom Kurs noch präsent ist. Danach möchte sie den E-Learning Kurs nochmals machen, um zu schauen, ob sie das vermittelte Wissen mit dem tatsächlichen Klinikinformationssystem verknüpfen konnte. (16.9)	Sie hat den Kurs nicht nochmals geöffnet. (16.10a) Wenn sie beim neuen Klinikinformationssystem ein Problem hat, dann wird sie der Informatikabteilung anrufen. Sie möchte den direkten Kontakt. «Das ist am bequemsten.» (16.10b)	Sie hat den E-Learning Kurs nur einmal geöffnet. (16.11)	Acht der elf interviewten Personen haben den E-Learning Kurs nach dem erstmaligen Absolvieren nicht nochmals genutzt. Eine interviewte Person merkt an, dass es in einem Kurs mit 30 Minuten Inhalt zu lange dauert, bis man die benötigten Informationen findet. Eine weitere Person ergänzt hierzu, dass sie im E-Learning Kurs gerne mit Stichworten den von ihr benötigten Inhalt suchen würde. Drei interviewte Personen haben den E-Learning Kurs nochmals genutzt. Begründet wurde dies damit, um anderen Mitarbeitenden Unterstützung zu leisten oder um das Gelernte nochmals zu repetieren. Einige interviewte Personen merken an, dass sie bei Problemen mit dem neuen Klinikinformationssystem ORBIS entweder das Handbuch nutzen oder die Arbeitskollegen nach Rat fragen bzw. die Informatikabteilung anrufen. (16)

<p>Frage zu Thema 17: Wenn du für die OR-BIS Basisschulung zwischen einem E-Learning Kurs und einem Präsenzkurs wählen könntest, für welchen würdest du dich entscheiden? Warum?</p>	<p>Sie würde sich für den E-Learning Kurs entscheiden. Mit E-Learning kann ein eigenes Lerntempo gewählt werden. Sie meint hierzu: «Der Moment, wenn dann die Kollegen anfangen zu fragen und ich denke: 'das ist doch völlig logisch, das hat er doch gerade erklärt.' So verliert man unheimlich viel Zeit.» Zudem können die Lerneinheiten je nach Vorwissen individuell ausgewählt werden. (17.1)</p>	<p>Sie würde sich für den E-Learning Kurs entscheiden. Weil sie es sich selber einteilen kann, Inhalte wiederholbar sind, weil E-Learning ortsunabhängig ist. Und weil sie die Inhalte durch die visuelle Darstellung besser aufnehmen kann als bei einem Vortrag. (17.2)</p>	<p>E-Learning wäre weniger zeitaufwändig und bietet Flexibilität, jedoch fehlt die Möglichkeit Fragen zu stellen. Sie kann diese Frage nicht pauschal beantworten. Wenn es im E-Learning die Möglichkeit gäbe Fragen zu stellen, dann würde sie sich eher für das E-Learning entscheiden. (17.3)</p>	<p>Aus Sicht des Sekretariats würde sie sich für das E-Learning entscheiden. Die Erfahrungen mit den Behandlern haben ihr aber gezeigt, dass sich diese den Inhalt des E-Learning Kurses nicht wirklich behalten konnten. Für diese ist eine Präsenzschulung wichtiger als ein E-Learning Kurs. «Sie kennen nur das [Präsenzschulungen], wirklich. Sie [Behandler] lernen so einfach besser.» Der Grund, dass die Behandler in einer Präsenzschulung besser lernen ist, dass sie direkt mitmachen können. Wenn das E-Learning interaktiver gewesen wäre, dann hätten sie sich mehr merken können. Sie führt aus: «Zum Beispiel das Anmelden [am Klinikinformationssystem], das hat bei den Schulungen praktisch bei niemandem funktioniert. Sie konnten sich nicht anmelden. Sie haben es nicht verstanden. Das war im E-Learning genug explizit erklärt.» Dies hängt aber auch damit zusammen, dass es sich um ein Informatikthema gehandelt hat. Bei einem anderen Thema, z. B. aus der Psychologie, könnten sich die Behandler mit E-Learning wahrscheinlich mehr merken, weil sie dort auch bereits viel Wissen haben, an dem sie das neue Wissen anknüpfen können. (17.4)</p>	<p>Sie findet beides sehr wichtig. Die Präsenzschulung ist für sie ein «absolutes Muss», weil dort Fragen gestellt werden können. Deshalb würde sie sich für die Präsenzschulung entscheiden. «Wenn ich jetzt natürlich daran denke, dass 25 Leute im Kurs sitzen und wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass ich wirklich die Begleitung bekomme, die ich dann brauche – das sei jetzt auch nochmal dahingestellt. Idealfall wäre, wenn es eine kleine Gruppe ist und man hat einen [Betreuer] wirklich da und geht Schritt für Schritt alles durch. Dann würde ich die Präsenzschulung nehmen. Aber das ist unrealistisch in einem so grossen Unternehmen. Ich tendiere zur Präsenzschulung, bin aber mit dem E-Learning voll zufrieden.» (17.5)</p>	<p>Sie würde sich für die Präsenzschulung entscheiden, weil sie dort Fragen stellen kann und dazu Antworten erhält. «Es muss jemand für mich da sein.» (17.6)</p>	<p>Sie würde sich für die Präsenzschulung entscheiden. (17.7)</p>	<p>Sie würde die Präsenzschulung wählen. Der ausschlaggebende Punkt ist für sie, dass sie so nicht alleine in einem Raum sein muss. (17.8)</p>	<p>Wenn sie genügend Zeit hätte, dann würde sie sich für die Präsenzschulung entscheiden. Für sie ist der ausschlaggebende Punkt, dass sie dort direkt Fragen stellen kann und unmittelbar eine Antwort bekommt. (17.9)</p>	<p>Sie würde sich für die Präsenzschulung entscheiden. Der Grund ist die Möglichkeit zum Austausch. Sie kann Fragen stellen und direkt eine Antwort bekommen. Zudem meint sie: «Die Maschine schwatzt ja nicht mit mir. Und wenn sie sagt, dass haben sie gut gemacht, naja. Das gibt nicht so viel zurück.» Der Kontakt mit anderen Mitarbeitenden ist ihr wichtig. (17.10)</p>	<p>Sie würde sich für das E-Learning entscheiden. Der Grund ist, weil sie sich das Lernen im Arbeitsalltag so selber einteilen kann. Sie kann es dann machen, wenn es für sie gerade passt. «Es ist relativ anstrengend, so viel in Kontakt mit Leuten zu sein und so viel mit Problemen zu tun zu haben. Dann kann es auch mal gut sein, wenn es eine halbe Stunde gibt, wo ich einfach merke: 'boah, jetzt mag ich einfach gerade keinen Eintrag schreiben oder mich noch irgendwie mit Patienten beschäftigen'. Dann ist das etwas, das in dieser Zeit sinnvoll zu machen ist.» (17.11)</p>	<p>Fünf der elf interviewten Personen würden sich für das E-Learning entscheiden. Begründet wird dieser Entscheidung damit, dass mit E-Learning das Lernen flexibel selber eingeteilt und auch das Lerntempo selber gewählt werden kann. Des Weiteren wird darauf verwiesen, dass durch den modularen Aufbau von E-Learning Kursen eine dem eigenen Vorwissen angepasste Auswahl der Lerneinheiten möglich ist. Ebenfalls wird von einer interviewten Person erwähnt, dass sie sich die Lerninhalte durch die visuelle Darstellung besser merken kann. Eine Person würde sich zwar für den E-Learning Kurs entscheiden, setzt hierbei jedoch voraus, dass im E-Learning die Möglichkeit besteht Fragen zu stellen. Eine weitere interviewte Person verweist darauf, dass sie die Erfahrung gemacht hat, dass die Behandler aus dem E-Learning keinen Nutzen ziehen konnten und sie für diese eher die Präsenzschulung am Besten findet. Sechs der elf interviewten Personen würden sich für die Präsenzschulung entscheiden. Begründet wird dieser Entscheidung meistens damit, dass bei einer Präsenzschulung Fragen gestellt werden können und man direkt eine Antwort erhält. Zudem wird auch auf die Wichtigkeit des Kontakts mit anderen Mitarbeitenden verwiesen. (17)</p>
<p>E-Learning ermöglicht ein bedarfsorientiertes Lernen. So können mit E-Learning kleine, wenige Minuten lange Lerneinheiten erstellt werden, die ein Mitarbeiter dann abrufen kann, wenn er gerade neues Wissen für eine</p>	<p>Ihr gefällt diese nutzungsweise von E-Learning. Sie beschafft sich selber auch so das benötigte Wissen z. B. über YouTube Videos. Es geht schnell und man hat Zugriff auf das Wissen, das man tatsächlich benötigt. (18.1a)</p>	<p>«Einerseits gut, weil so kann man alles weglassen, was man schon weiss; es spart viel Zeit und trotzdem hat man Antworten. Andererseits ist fraglich, ob ich das dann auch machen würde solange ich auch direkt jemanden fragen gehen kann.» (18.2a)</p>	<p>Sie findet dies eine gute Idee und bevorzugt kleine Lerneinheiten gegenüber Grossen. Voraussetzung für die Nutzung wäre eine gute Suchfunktion im E-Learning. «Im SharePoint finde ich es beispielsweise relativ schwierig etwas zu suchen.» (18.4a)</p>	<p>«Ich finde das eigentlich super. Es nimmt auch Arbeit vom Sekretariat weg, weil wir das [computerbezogenen Fragen] meistens für sie beantworten. Somit hätten sie die Möglichkeit von uns unabhängig zu ihrem Wissen zu kommen.» (18.4a)</p>	<p>Sie würde das «grossartig» finden. Kleine E-Learning Lerneinheiten können während dem Arbeitsprozess angeschaut werden. Sie würde dies als nützlich wahrnehmen. «Weil das sind sonst die Fragen, die gebündelt an die Power-User, die hier</p>	<p>Wenn sie das Wissen nicht sofort benötigt, sondern beispielsweise erst Übermorgen, dann hat sie Zeit sich vorzubereiten und kann sich vorstellen, dafür das E-Learning zu nutzen. Wenn sie aber das Wissen sofort für die Problemlösung benötigt</p>	<p>«Da halte ich eigentlich nicht so arg viel davon. Erstens zerstört es den Alltag, zweitens haben wir auch Instrumente wo man irgendwas nachschlagen oder nachfragen kann und man kann im Internet suchen oder auf YouTube wenn man das</p>	<p>Sie würde diese nutzungsweise von E-Learning «super finden». Die Lerneinheiten sollen aber keine Story beinhalten, sondern direkt die Informationen vermitteln. (18.8a)</p> <p>«Das mache ich sehr viel auf YouTube. Ich</p>	<p>«Das fände ich super. Weil, ich habe ja manchmal Fragen. Wir haben vor allem auch Weiterbildungen auf Papier. Dann kannst du nicht irgendwie einen Suchbegriff eingeben, und dann bin ich hier jeweils meine Akten am durchstöbern.» Sie</p>	<p>Sie nutzt das Internet bereits so. Nur geht sie hierfür nicht auf die E-Learning Plattform, sondern nutzt Google. (18.10)</p>	<p>Sie findet das «super». Sie macht das privat bereits so, indem sie auf YouTube nach den benötigten Informationen sucht. Solche Video-Tutorials findet sie hilfreich. Das Visuelle ist ihr wichtig. So sieht man,</p>	<p>Neun von elf interviewten Personen sind gegenüber dieser nutzungsweise von E-Learning positiv eingestellt. Einige merken an, dass sie sich das benötigte Wissen bereits so beschaffen, z. B. über YouTube-Videos. Sie sehen Vorteile in dieser nutzungsweise von E-Learning, wie ein schneller Zugriff auf das benötigte Wissen und die</p>

<p>Problemlösung benötigt (z. B. eine Lerneinheit zur Erstellung eines Inhaltsverzeichnis in Word oder eine Lerneinheit als Vorbereitung für ein Konfliktgespräch). Sobald also ein Mitarbeiter bei sich eine Wissenslücke feststellt, kann er mit E-Learning die von ihm benötigten Wissensinhalte bedarfsgerecht aufrufen und lernen.</p> <p>Frage zu Thema 18: Was sind deine Gedanken zu dieser nutzungsweise von E-Learning?</p>	<p>Sie sieht beim bedarfsorientierten Lernen am Arbeitsplatz Vorteile gegenüber einer traditionellen Präsenzschulung. So meint sie: «Ja, weil ich es mir immer dann einrichten kann, wenn ich jetzt gerade Zeit habe und nicht eine Gruppe [Patientengruppe] absagen muss, um dann zum gegebenen Zeitpunkt an den Ort XY hinfahren zu müssen.» Das Einsparen von Reisezeit und Zeit sind ihr wichtig. Sie führt weiter aus: «Es sind auch personelle Ressourcen, wenn ich denk wieviel Mann denn da an so eine Präsenzschulung hinreisen und in der Zeit könnte ich, keine Ahnung, drei Gruppen führen.» E-Learning wird als ressourcenorientiert wahrgenommen, denn es kann dann gemacht werden, wenn gerade ein Zeitfenster zur Verfügung steht. Zudem empfindet sie das bedarfsorientierte Lernen als weiteren Vorteil. (18.1b)</p> <p>«Ich könnte mir zum Beispiel zukünftig vorstellen, dass man das E-Learning macht und dann, wenn man konkret Fragen hat, dass es wie eine Möglichkeit gibt jemanden anzusprechen und zu sagen so hey wie läuft.» Mit E-Learning soll der grobe Überblick gegeben werden und anschließend mit Präsenzschulungen ins Detail geht. So wie dies jetzt der Fall war, aber mit kürzeren Abständen zwischen dem E-Learning und der Präsenzschulung. Die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit einem Experten für individuelle Fragen ist ihr wichtig. (18.1c)</p> <p>In den Präsenzschulungen bekommt man nicht immer die Informationen, die man</p>	<p>«Grundsätzlich finde ich es aber hilfreich, wenn es das gäbe.» (18.2b)</p> <p>Auf die Frage, was sie von dieser nutzungsweise von E-Learning abhalten würde, nennt sie «Faulheit» als Grund. Es ist einfacher jemanden zu Fragen von dem man direkt eine Antwort bekommt. «Ich glaube ich bin es mir einfach so gewohnt, dass ich jemanden fragen gehe, wenn etwas ist.» Es braucht ein Umdenken bei den Mitarbeitenden, damit sie sich selber die benötigten Informationen beschaffen und nicht immer direkt andere Mitarbeitende fragen gehen. «Heute ist der erste Tag mit dem System und wir hätten so ein Handbuch mit allen Anwendungsfällen und trotzdem gehen alle fragen. Ich glaube, das Handbuch hat noch niemand aufgemacht.» (18.2c)</p> <p>Wenn das E-Learning mit kleinen Lerneinheiten aufgebaut wäre, bei denen man genau weiss, was der Inhalt ist, dann würde das E-Learning wohl eher genutzt werden als das Handbuch. Es wären dann wohl aber nicht möglich alle Details per E-Learning zur Verfügung zu stellen und es können dadurch nicht alle Fragen beantwortet werden. Das könnte ein weiterer Grund sein, warum es nicht genutzt werden würde. (18.2d)</p> <p>Ein Vorteil dieser Nutzungsweise ist, dass die Lerneinheiten die Personen machen können, denen das entsprechende Wissen fehlt. Auch die selbst bestimmbare Zeiteinteilung und das Wiederholen von Lerninhalten, wenn man etwas nicht verstanden hat, sieht</p>	<p>Wenn ich den Suchbegriff eingebe, dann kommt zuerst einmal alles von Pfäfers und Wil. Dann kommen relativ viel Sachen. Ich muss dort immer weitersuchen; was ist jetzt wirklich das wo ich will?» Das Wissen muss schnell gefunden werden und relevant für die Funktion sein. (18.3a)</p> <p>Der Vorteil dabei ist, dass andere Mitarbeiter nicht von ihrem Arbeitsplatz weg müssen um jemand anderem etwas zu zeigen. Man kann sich selber jederzeit das Wissen beschaffen. Dies ist insbesondere für Wissen geeignet, dass man nur selten braucht. «Von den Arbeitsressourcen her wäre dies etwas sehr Sinnvolles.» (18.3b)</p> <p>Ein weiterer Vorteil ist, dass man E-Learning dann machen kann, wenn man es braucht. Schulungen hingegen sind immer geplant. E-Learning kann man im eigenen Tempo, individuell und so oft machen wie man will. (18.3c)</p> <p>Sie sieht bei dieser Nutzungsweise von E-Learning auch Schwierigkeiten. «Es sind nicht alle gleich computerversiert. Das merke ich vor allem auf den Stationen. Oft kommen Fragen: wie macht man dieses, wie macht man jenes. Die Stationen sagen ganz oft, dass dies [der Computer] eigentlich einfach ein Arbeitsinstrument für uns ist; es ist aber nicht unsere Arbeit. Und dann hast du einfach Leute darunter – vielleicht auch ein bisschen ältere – denen es schwerer fällt.» (18.3d)</p>	<p>Die Lernvideos zu Informatikthemen müssten aber einfach gehalten sein, da es Mitarbeiter gibt, die keine guten PC-Kenntnisse haben. (18.4b)</p> <p>Sie sieht bei dieser Nutzungsweise von E-Learning Vorteile gegenüber einer traditionellen Präsenzschulung. So kann man beispielsweise die Inhalte immer wieder anschauen und die Präsenzschulungen sind mit einem sehr grossen Aufwand verbunden. Sie meint aber auch: «Ich habe nur einfach das Gefühl, dass wir jetzt noch nicht soweit sind. Es gibt noch zu viele Leute, die keine Digital Natives sind, die mit dem PC einfach noch nicht klar kommen. Ihnen fehlt die Grundbasis, um darauf aufzubauen.» Es sei noch zu früh, um sich nur noch auf E-Learning zu verlassen. Es braucht noch die Möglichkeit zusammensitzen und das Gelernte nochmals gemeinsam anzuschauen. (18.4c)</p> <p>Damit E-Learning so genutzt werden kann ist es wichtig, dass die technische Infrastruktur dies auch ermöglicht. Jeder soll am eigenen Arbeitsplatz die Möglichkeit haben E-Learning zu machen. (18.4d)</p> <p>Zur Implementation von E-Learning im Betrieb meint sie: «Es braucht ein Umdenken, dass man weiss, dass man es machen muss. Das Verständnis muss da sein, dass man jetzt gerade damit beschäftigt ist oder dass man sich diese Zeit nehmen muss, weil es Pflicht ist.» (18.4e)</p>	<p>vor Ort sind, gehen.» Mit solch kurzen Lerneinheiten können die Mitarbeitenden unterstützt werden. So haben sie die Möglichkeit bei Bedarf sich die Informationen nochmals anzuschauen. «[...] und das nicht mit einem 300 Seiten grossen Literaturfachbuch. Da haben wir nicht Zeit. Das macht keiner. Da drehen die Leute durch. Dann eher per Telefon. Toll ist es, wenn man direkt die Ansprechperson im besten Fall auf der Station hat, oder dann mit diesen E-Learning Schritten. Aber das könnte ich mir vorstellen, das wäre ganz hilfreich.» Sie denkt, dass die Mitarbeitenden E-Learning mit kurzen Lerneinheiten nutzen würden. Auch weil bei manchen Mitarbeitenden eine gewisse Hemmung besteht eine Frage zu stellen, die schon öfters gestellt wurde. Mit E-Learning haben sie die Möglichkeit sich die Frage selber zu beantworten. Des Weiteren haben die Mitarbeitenden auch nicht immer die Möglichkeit ihre Fragen anzubringen, da die andere Person gerade keine Zeit hat. (18.5a)</p> <p>Auch für den Nachtdienst sieht sie einen Nutzen, da diese weniger die Möglichkeit haben Fragen zu stellen. «Wenn dann irgendwie drei Nachtwachen im Dienst sind, die A sich im Computer nicht so gut auskennen, B das neue Klinikinformationssystem nicht kennen und C eine Situation kommt, die keiner irgendwie gehabt hat, die nur so [zeigt kleinen Abstand mit den Fingern] ein Stück weit ausserhalb der Routine ist, dann liegts du lahm.» (18.5b)</p>	<p>dann wird sie zu nervös und öffnet dann nicht noch einen E-Learning Kurs. Dann fragt sie einen Arbeitskollegen. Es geht ihr zu lange sich anzumelden und den richtigen Kurs zu suchen. «Ich denke ich haben den Nerv dazu nicht.» (18.6)</p>	<p>gerne macht. Wenn es das schon gibt [kleine Lerneinheiten], dann kann man das für die, die es wollen, schon zugänglich machen. Ich würde das nicht nutzen.» (18.7a)</p> <p>Man kann jemanden Fragen, der sich im entsprechenden Gebiet gut auskennt. «Das erscheint mir schneller und anwendungsorientierter als da [auf der E-Learning Plattform] jetzt lang rumsuchen zu müssen und Filme anzuschauen.» (18.7b)</p>	<p>studiere und bei Arbeiten mach ich das sehr viel.» (18.8b)</p> <p>Sie sieht zu Beginn ein Hindernis für die Nutzung, weil jeder sich gewohnt ist ihre Informationen in Büchern zu suchen. «Es müsste zuerst das Bewusstsein dafür entstehen, dass wir solch ein Tool haben, wo wir uns solche Fragen beantworten lassen können.» (18.8c)</p>	<p>muss sich dann jeweils überlegen in welchem Ordner sie die benötigten Informationen findet und dann suchen. Mit E-Learning könnte man nach Stichworten suchen. Das würde sie sehr gut finden. (18.9a)</p> <p>Es kommt ihr gerade kein Grund in den Sinn, warum sie E-Learning so nicht nutzen würde. Höchstens wenn sie mehrmals versuchen würde etwas im E-Learning zu suchen und dann nicht findet, dann würde sie dieses vielleicht nicht mehr nutzen. Aber wenn sie das benötigte Wissen finden würde, dann würde sie das E-Learning so nutzen und auch weiterempfehlen. (18.9b)</p>	<p>wo man was findet. (18.11a)</p> <p>Ein möglicher Grund, dass sie E-Learning in dieser Form dann doch nicht nutzt, wären bequemere Alternativen. Also beispielsweise, wenn sie das Problem mit einem Telefonanruf beim Service gelöst bekommt. (18.11b)</p>	<p>Möglichkeit sich das benötigte Wissen zu beschaffen ohne auf andere Arbeitskollegen angewiesen zu sein bzw. diese zu unterbrechen. Eine Person fügt an, dass ihrer Meinung nach auch ihre Mitarbeitenden E-Learning auf diese Weise nutzen würden. Sie begründet dies damit, dass es Mitarbeitende gibt, die eine gewissen Hemmung haben Fragen zu stellen, die schon mehrmals beantwortet wurden. So könnten sie sich die Antwort selber beschaffen. Die interviewten Personen können auch konkrete Vorteile gegenüber einer traditionellen Präsenzschulung feststellen. Mehrmals wird genannt, dass man sich mit E-Learning genau das Wissen beschaffen kann, dass man auch wirklich benötigt. Bei einer Präsenzschulung bekommt man nicht immer das Wissen, dass man persönlich benötigt. Zudem können mir E-Learning die Lerneinheiten bei Bedarf mehrmals wiederholt werden und man kann sein eigenes Lerntempo bestimmen. E-Learning wird auch als ressourcenorientiert wahrgenommen, denn es kann dann gemacht werden, wenn gerade ein Zeitfenster zur Verfügung steht. Es müssen somit keine Patiententermine verschoben oder abgesagt werden. Des Weiteren können so Reisewege und -zeiten eingespart werden. Es werden Voraussetzungen genannt, damit E-Learning so genutzt wird. Zum einen braucht es eine gute Suchfunktion, damit das benötigte Wissen auch schnell gefunden werden kann. Zudem muss auch die technische Infrastruktur am eigenen Arbeitsplatz vorhanden sein, damit E-Learning genutzt werden kann. Des Weiteren wird eine hohe Benutzerfreundlichkeit von E-Learning erwartet. Dies sei nebst der guten Suchfunktion insbesondere für nicht so IT-affine Mitarbeitende wichtig. Auch die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit einem Experten für individuelle Fragen wird als wichtig erachtet. Es werden aber auch Hindernisse aufgeführt, die dazu führen würden, dass die interviewten Personen E-Learning in dieser Form dann doch nicht nutzen würden. Ein zu</p>
---	--	---	---	--	---	---	--	---	---	---	---

	<p>persönlich benötigt. «Die Informationen, die ich brauche, kann ich mir besser ziehen. Das weiss sonst kaum jemand, was ich für Informationen brauche.» (18.1d)</p> <p>Mit kurzen Lerneinheiten kann nach dem erstmaligen durcharbeiten des E-Learning Kurses einfach wieder auf den Inhalt zurückgegriffen werden, sobald man während dem Arbeiten dieses Wissen benötigt. (18.1e)</p>	<p>sie als Vorteile. Die Wahl des eigenen Lerntempos beim E-Learning sieht sie gegenüber Präsenzschnullungen ebenfalls als ein Vorteil. «Ich bin immer schnell abgeleitet, wenn ich etwas weiss, und dann höre ich nicht mehr zu.» Mit dieser nutzungsweise von E-Learning kann man sich das auswählen, was man gerade benötigt. (18.2e)</p> <p>Nachteilig ist, dass es weniger Möglichkeiten für Fragen gibt. Zudem braucht es mehr Selbstdisziplin, damit man das E-Learning auch wirklich macht. (18.2f)</p>			<p>Wenn die Handhabung kompliziert ist, dann würde sie E-Learning nicht so nutzen. «Das Programm sollte so sein, dass ich es schnell bedienen kann, dass die Benutzeroberfläche so ist, dass es für mich logisch ist.» Dies ist insbesondere für nicht so IT-affine Mitarbeitende wichtig. Wenn es kompliziert ist das E-Learning zu finden und einzuschalten, dann wird es nicht genutzt werden. (18.5c)</p> <p>«Wenn ich am Arbeitsplatz bin und ich brauche eine Antwort, dann nehme ich das, was ich zur Verfügung habe und dann wäre für mich das E-Learning eine riesengrosse Unterstützung.» (18.5d)</p> <p>Insbesondere in der Pflege gibt es Mitarbeitende, die grundsätzlich möglichst wenig mit dem Computer zu tun haben wollen. Ein Grossteil der Mitarbeitenden fühlt sich bei der Nutzung von einem neuen Programm unsicher. Tendenziell sind dies eher ältere Mitarbeitende. Wenn dieser Teil der Mitarbeitenden nun aber ein E-Learning hat, bei dem sie sich keine Sorgen machen müssen, dass sie etwas falsch machen, dann werden sie dies auch nutzen. (18.5e)</p> <p>Es ist wichtig, dass man auf der E-Learning Plattform gezielt und einfach mit einem Baukastensystem nach Informationen suchen kann. Dies ist insbesondere für diejenigen, die nicht sehr IT-affin sind, wichtig. (18.5f)</p>							<p>wenig umfassendes Angebot von E-Learning Kursen, sodass das benötigte Wissen nicht gefunden werden kann, wird als ein Hindernis angesehen. Dies könnte dazu führen, dass man nach einigen erfolglosen Versuchen das benötigte Wissen zu finden das E-Learning nicht mehr nutzen würde. Des Weiteren wird auch angezweifelt, ob die weniger IT-affinen Mitarbeitenden E-Learning nutzen würde. Dieses Problem wird insbesondere auf den Stationen und generell bei älteren Mitarbeitenden gesehen. Des Weiteren ist man sich auch nicht sicher, ob man E-Learning nutzen würde, wenn auch die Möglichkeit besteht, dass man einen Arbeitskollegen, der das benötigte Wissen hat, direkt eine Frage stellen kann. Jemanden zu Fragen wird als einfacher wahrgenommen. Eine interviewte Person meint, dass sie insbesondere unter Zeitdruck E-Learning nicht nutzen würde, sondern direkt einen Arbeitskollegen fragen würde. Diesbezüglich sei bei den Mitarbeitenden ein Umdenken notwendig, damit sie sich selber die benötigten Informationen beschaffen und nicht immer direkt andere Mitarbeitende fragen gehen. Es muss bei den Mitarbeitenden ein Bewusstsein entstehen, dass das Instrument E-Learning zur Verfügung steht und dass man sich Zeit dafür nehmen muss. Des Weiteren braucht es auch eine Selbstdisziplin, damit E-Learning Kurse auch absolviert werden. Zwei interviewte Personen merken an, dass sie E-Learning so nicht nutzen würden. Begründet wird dies damit, dass es bereits Instrumente gibt, mit denen man sich Wissen beschaffen kann, wie beispielsweise Google oder YouTube und andererseits besteht die Präferenz bei Problemen lieber eine Person anzusprechen, die dieses Wissen hat und die Fragen schnell beantworten kann. (18)</p>
<p>Frage zu Thema 19: Kannst du dir vorstellen E-Learning so zu nutzen; also immer dann eine Lerneinheit anschaut, wenn du</p>	<p>Sie kann sich gut vorstellen das E-Learning in Zukunft so zu nutzen. Jedoch gibt es sicherlich Unterschiede zwischen den</p>	<p>Sie kann es sich vorstellen E-Learning so zu nutzen. Eine Voraussetzung für diese nutzungsweise von E-Learning wäre, dass</p>	<p>Sie kann sich vorstellen E-Learning so zu nutzen. Sie bevorzugt kleine Lerneinheiten gegenüber grossen E-</p>	<p>Sie kann sich das definitiv vorstellen. (19.4a)</p> <p>Die Behandler sollten keine Probleme haben</p>	<p>Sie kann sich gut vorstellen E-Learning auf diese Weise zu nutzen. (19.5)</p>	<p>Wenn sie das Wissen nicht sofort benötigt, dann kann sie sich vorstellen, dafür das</p>	<p>Sie würde das sicherlich nicht nutzen. (19.7a)</p> <p>«Es kommt halt auf die Mischung drauf</p>	<p>Sie kann sich dies vorstellen. (19.8a)</p>	<p>Sie kann sich dies sehr gut vorstellen. (19.9a)</p> <p>Es braucht eine gute Ordnung der Themen</p>	<p>Sie würde das E-Learning so nicht nutzen. (19.10a)</p> <p>«Beim internen E-Learning geht es</p>	<p>Sie kann sich das vorstellen. (19.11)</p>	<p>Neun von elf interviewten Personen können sich vorstellen E-Learning so zu nutzen. Als Voraussetzung für eine bedarfsorientierte Nutzung</p>

<p>auf ein Problem gestossen bist und deshalb neues Wissen benötigst?</p>	<p>Mitarbeitenden. Sie denkt jedoch, dass auch die nicht so IT-affinen Mitarbeitenden E-Learning nutzen werden, da es einfacher ist als beispielsweise auf dem SharePoint nach einem Schlagwort zu suchen. Dort erscheinen in den Suchergebnissen oft eine Fülle an Formularen. Auf der Lernplattform ist es möglicherweise einfacher an das benötigte Wissen zu gelangen, sofern eine sinnvolle Kategorisierung vorhanden ist und die Lerninhalte leicht und schnell gefunden werden können. Dies ist ihr wichtig und sie verdeutlicht: «Dann nervts einem schon wieder und man denkt: 'Ach komm, scheiss drauf'» (19.1)</p>	<p>man eine Übersicht hat, mit der man schnell sieht, wo die Antwort auf die eigene Frage zu finden ist. Im Handbuch für ORBIS ist das beispielsweise der Fall. Das E-Learning müsste wie das Handbuch aufgebaut sein, allerdings im Videoformat. Es soll nicht eine ganze Lerneinheit durchgearbeitet werden müssen bis man auf seine Frage eine Antwort erhält, sondern die Antwort soll mehr oder weniger sofort zur Verfügung stehen. Sie denkt, dass dies mit kurzen Videos möglich ist. (19.2)</p>	<p>Learning Kursen. (19.3)</p>	<p>Zeit für E-Learning zu finden. Sie können sich dies zwischen den einzelnen Patiententerminen einrichten. Im Sekretariat ist dies schwieriger, weil man für die Patienten während den Bürozeiten immer erreichbar sein muss und die Behandler immer reinkommen. «Wir machen so Sachen meistens am Mittag, weil wir dann mehr Ruhe haben.» Mit kurzen Lerneinheiten wäre dieses Problem verringert. (19.4b)</p>	<p>E-Learning zu nutzen. (19.6)</p>	<p>an. Das E-Learning kann durchaus ein Teil von einer Lernkultur sein. Es darf einfach nicht zu viel werden. Der Aufwand darf nicht zu gross sein. Es muss dem Mitarbeitenden Autonomie erlauben und darf ihn nicht von seiner Hauptaufgabe zu weit wegführen.» (19.7b)</p>	<p>Zudem müsste es einfach sein die gesuchten Antworten zu finden. (19.8b)</p>	<p>und eine gute Suchmaschine. Das findet sie wichtig. Es ist mühsam, wenn man etwas nicht findet, nur weil ein Buchstabe anders ist. Beispielsweise hat sie im Sharepoint nach «Mitarbeiterbeurteilung» gesucht aber nichts gefunden, weil das Dokument «Mitarbeitendenbeurteilung» heisst. Das ist keine gute Suchmaschine. «Das sind eben auch solche Stolpersteine, dass man es dann eben aufgibt.» (19.9b)</p>	<p>mir schon mal auf den Wecker, wenn ich das Inhaltsverzeichnis durchsuchen muss, ob wir das jetzt genau haben wo ich eine Fragestellung habe. Da bin ich mit Google dreimal schneller.» Für sie ist es ein Hindernis E-Learning so zu nutzen, wenn sie nicht weiss, ob sie das benötigte Wissen auf der E-Learning Plattform findet. (19.10b)</p>	<p>von E-Learning wird oft genannt, dass das gesuchte Wissen schnell und einfach gefunden werden muss. Hierzu braucht es eine sinnvolle Kategorisierung der vorhandenen Inhalte, damit man eine Übersicht hat. Zudem muss auch die Suchfunktion gut funktionieren, damit die gesuchten Inhalte leicht gefunden werden. Es wird als mühsam empfunden, wenn man etwas nicht findet, nur weil beispielsweise im Suchwort ein Buchstabe anders ist. Des Weiteren wird auch angemerkt, dass nicht erst eine ganze Lerneinheit durchgearbeitet werden muss bis man zum relevanten Inhalt gelangt. Das gesuchte Wissen soll mehr oder weniger sofort zur Verfügung stehen. Mit kurzen Lerneinheiten bzw. Videos wird dies als möglich erachtet. Zwei der interviewten Personen würden das E-Learning nicht in dieser Form nutzen. Eine interviewte Person sieht das Hindernis E-Learning zu nutzen darin, dass sie nicht weiss, ob sie das benötigte Wissen auf der E-Learning Plattform findet. (19)</p>		
<p>Stell dir vor, dass es zu einem für dich relevanten Fachthema einen neuen E-Learning Kurs gibt. In diesem Kurs ist auch ein Diskussionsforum eingebettet, bei dem die Mitarbeitenden beispielsweise direkt Fragen zum vermittelten Inhalt stellen können oder auch Antworten mit ihrem bestehenden Erfahrungswissen geben können. Nun absolvierst du den E-Learning Kurs. Anschliessend schaust du dir das Forum an.</p> <p>Frage zu Thema 20: Kannst du dir vorstellen, dass du bei Fragen diese in einem Diskussionsforum postest?</p>	<p>Grundsätzlich kann sie sich dies vorstellen. «Man müsste sich daran gewöhnen. Es ist sicherlich auch eine Kultur, die man dann führt. Die Frage ist, was passiert, wenn ich eine dumme Frage stelle? Wie wird dann reagiert?» (20.1a)</p> <p>Sie sieht aber auch Hindernisse. «Ich könnte mir vorstellen, dass es eher schamhaft ist. Gerade Menschen, die eher Schwierigkeiten haben mit dem PC, sich nicht so trauen die Fragen zu stellen, weil es öffentlich ist.» Eine Frage nur einer Person zu stellen wird als einfacher empfunden. (20.1b)</p> <p>Abgegrenzte Diskussionsforen, also z.B. auf den Standort eingegrenzte, könnten dieses Hindernis möglicherweise entschärfen. So weiss man, mit wem man es</p>	<p>«Wenn ich das Gefühl hätte, es ist eine Frage, die wirklich nicht beantwortet ist, dann schon. Wenn es etwas ist, dass ich wahrscheinlich nicht verstanden habe, dann würde ich eher jemanden direkt fragen gehen. Damit nicht alle merken, dass ich etwas nicht verstanden habe.» Sie empfindet es als unangenehm eine Frage zu stellen, deren Antwort man eigentlich kennen müsste. Dies hängt aber auch davon ab, wer alles diese Frage lesen kann. Wenn es nur ihr Standort ist, dann wäre es ihr egal, aber wenn es mehrere Standorte sind, dann wäre das unangenehm. (20.2a)</p> <p>«Ich weiss nicht wie sehr ich darauf vertrauen würde, dass andere, die das beantworten auch beantworten können und</p>	<p>Sie kann sich vorstellen, in einem Diskussionsforum Fragen zu stellen. «Es hat aber auch ein 'aber'. Wie schnell bekomme ich meine Antwort? Und von wem bekomme ich meine Antwort?» Ihre Erfahrung damit ist, dass sie nicht in der gewünschten Zeit eine Antwort erhält. Manche Fragen müssen sofort beantwortet werden (z.B. bei einem vergessenen Passwort). Bei Fragen, die nicht sofort beantwortet werden müssen, erwartet sie eine Antwort innerhalb eines Tages. (20.3a)</p> <p>Es hängt auch davon ab, von wem die Antwort kommt. «Wenn ich auf eine Antwort von jemanden aus der Pflege warten muss, dann weiss ich, dass die wahrscheinlich nie kommt.» (20.3b)</p>	<p>Sie kann sich vorstellen in einem Diskussionsforum Fragen zu stellen. (20.4a)</p> <p>Wenn sie das Gefühl hätte, dass es sich bei ihrer Frage um eine «dumme Frage» handelt, dann würde sie diese nicht in einem Diskussionsforum stellen, sondern bei ihren Arbeitskollegen nachfragen. (20.4b)</p> <p>«Grundsätzlich würde ich wohl zuerst bei meinen Arbeitskollegen nachfragen und wenn sie es nicht wissen auf das [Diskussionsforum] zurückgreifen.» Sie begründet dies damit, dass sie dann direkt die Antwort hat und nicht erst auf eine Antwort warten muss. (20.4c)</p>	<p>«Nicht unbedingt. Ich bin ein bisschen blockiert damit. Ich suche dann eher den persönlichen Kontakt. Ich rufen an oder frage meinen Kollegen.» (20.5a)</p> <p>Es würde auch zu viel Zeit in Anspruch nehmen. Man muss sich einloggen, die Fragen posten und dann warten bis man eine Antwort erhält. (20.5b)</p>	<p>Sie kann es sich nicht vorstellen eine Frage in einem Diskussionsforum zu stellen. Sie würde mit den Fragen zu den Arbeitskollegen gehen. «Das Diskussionsforum wäre mir zu abstrakt, mir fehlt der Dialog. Wenn ich eine Antwort bekomme, dann löst das vielleicht schon die nächste Frage aus wo ich dann merke, dass noch etwas fehlt.» (20.6)</p>	<p>Sie könnte sich vorstellen eine Frage in einem Diskussionsforum zu posten. (20.7)</p>	<p>Sie kann es sich nicht vorstellen eine Frage in einem Diskussionsforum zu stellen. Sie ist nicht der Typ dazu und nutzt auch im privaten solche Foren nicht. Sie würde die Fragen lieber mit jemandem besprechen. (20.8a)</p> <p>Auch die Wartezeit bis man auf eine Frage eine Antwort erhält ist für sie ein Grund, weshalb sie ein Diskussionsforum nicht nutzen würde. «Dann stelle ich ja die Frage und muss darauf warten bis jemand antwortet. Das heisst ich darf diese Frage nicht vergessen, weil ich muss mich ja immer wieder einloggen und schauen, ob schon jemand geantwortet hat.» (20.8b)</p>	<p>Sie kann es sich vorstellen Fragen im Diskussionsforum zu stellen. «Mir kommen gerade diese Gartenblogs in den Sinn. Ob es dann einen Nutzen für mich hätte, weiss ich nicht. Wenn ich jeweils in der Verzweiflung in einen Gartenblog reingehe, da hat es dann auch viel unnützes Zeug, oder wo du denkst 'Hä, was ist jetzt das?'» Sie findet es schwierig zu erkennen, welche Antworten von Personen mit Sachverständnis kommen und welche Antworten irreführend sind. (20.9a)</p> <p>Sie kann es sich besser vorstellen Fragen zu stellen, wenn die Antworten von einem Experten kommen, der für das Forum verantwortlich ist. Für sie ist das eine Voraussetzung. «Weil sonst hast du dort viele</p>	<p>Wenn sie unmittelbar eine Antwort auf ihre Frage bekommt, dann kann sie sich vorstellen eine Frage in einem Diskussionsforum zu stellen. Das müsste aber gleich sein, wie bei einem Telefonanruf. Ansonsten kann sie sich das aber nicht vorstellen. «Was soll ich sonst damit? Ich habe jetzt ein Problem und will nicht warten, bis irgendwer in dem Forum das Zeug durchgelesen hat und ein Statement schreibt.» (20.10)</p>	<p>Sie kann sich das vorstellen. Wenn es aber Themen sind, die auf einer persönlichen Ebene spielen, wie zum Beispiel eine Frage zu einem Konfliktgespräch, dann würde sie diese Frage nicht in einem Diskussionsforum stellen. Sie möchte nicht, dass dann die ganze Organisation weiss, dass sie ein Konfliktgespräch hat. Wenn sie bei einer Frage zu viel von sich persönlich preisgeben müsste, dann würde sie eine solche Frage nicht in einem Diskussionsforum stellen. Ansonsten kann sie sich das aber durchaus vorstellen. (20.11)</p>	<p>Acht von elf interviewten Personen können es sich vorstellen ihre Fragen in einem entsprechenden Diskussionsforum zu stellen. Von einigen interviewten Personen kommt die Anmerkung, dass es für sie relevant ist von wem die Antwort auf ihre Frage kommt. Sie äussern Bedenken, dass die Antwort möglicherweise nicht korrekt sein könnte oder dass man gar keine Antwort erhält. Deshalb müssten für die Diskussionsforen klare Verantwortliche, beispielsweise Experten zum jeweiligen Thema, bestimmt werden. Dies wird als eine Voraussetzung für das Stellen von Fragen in Diskussionsforen angesehen. So könnte sichergestellt werden, dass man eine Antwort erhält und dass diese auch korrekt ist. Von den interviewten Personen werden auch Hindernisse aufgeführt. So wird es von einigen interviewten Personen als unangenehm empfunden eine Frage in einem Diskussionsforum zu stellen, auf die man selber eigentlich die Antwort kennen müsste. Denn dadurch</p>

	<p>im Forum zu tun hat. (20.1c)</p>	<p>würden. Ob es dann stimmen würde? Oder ob ich eine Antwort hätte, die auch nicht wirklich stimmt?» (20.2b)</p> <p>Ein weiteres Hindernis ist der Zeitfaktor. Eine Frage könnte möglicherweise erst nach 2 Wochen beantwortet werden und dann müsste man auch wieder zuerst ins Diskussionsforum schauen. Während dieser Zeit hätte man dann aber keine Antwort auf seine Frage. (20.2c)</p> <p>Die Verantwortung für ein Diskussionsforum müsste eine offizielle Aufgabe sein. «Wenn ich wüsste, dass immer jemand Experte wäre, dann würde ich auch eher fragen. Weil ich das Gefühl hätte, dass ich auch eine gute Antwort erhalte.» Diskussionsforen würden vermutlich besser genutzt werden, wenn klar ist, dass jemand für dieses Forum verantwortlich ist und man eine Antwort erwarten darf. (20.2d)</p>	<p>Für sie ist es eine Voraussetzung, dass jemand für die Beantwortung der Fragen in einem Diskussionsforum zuständig ist. So kann sie sich sicher sein, dass sie auch wirklich eine Antwort bekommt. Wenn sie mehrere Male auf ihre Fragen keine Antwort erhält, dann würde sie das Diskussionsforum nicht mehr nutzen. (20.3c)</p>						<p>Leute, die einfach gerne schreiben. Und es muss noch nicht mal stimmen.» (20.9b)</p>			<p>würden die anderen Arbeitskollegen wissen, dass man etwas nicht verstanden hat. Auch beim Gefühl eine «dumme Frage» zu haben würden einige interviewte Personen diese nicht in einem Diskussionsforum stellen. Dieses Hindernis könnte jedoch durch abgegrenzte Diskussionsforen, beispielsweise auf den Standort eingegrenzt, vermindert werden. Eine andere interviewte Person erwähnt, dass es auch darauf ankommt, ob es eine persönliche Frage ist. Eine solche würde sie nicht in einem Diskussionsforum stellen. Des Weiteren wird insbesondere die Dauer, bis man auf eine Frage eine Antwort erhält als kritisch erachtet. Einige der interviewten Personen denken, dass es zu lange dauert, bis sie über ein Diskussionsforum eine Antwort auf ihre Frage erhalten und dieses darum nicht nutzen würden. Eine Person meint beispielsweise, dass sie bei dringenden Fragen eine sofortige Antwort und bei nicht dringenden Fragen eine Antwort innerhalb eines Tages erwartet. Drei der interviewten Personen können es sich nicht vorstellen Fragen in einem entsprechenden Diskussionsforum zu posten. Sie begründen dies damit, dass sie Fragen lieber direkt mit einem Arbeitskollegen besprechen. So meint eine Person, dass ihr in einem Diskussionsforum der Dialog fehlt. In einem direkten Gespräch können durch den Dialog weitere Fragen auftauchen. Zudem wird auch die Wartezeit, bis man auf eine Frage eine Antwort erhält als Grund erwähnt, weshalb sie keine Fragen in einem Diskussionsforum stellen würden. (20)</p>
<p>Frage zu Thema 21: Kannst du dir vorstellen mit deinem Wissen und deinen Erfahrungen in einem Diskussionsforum auf Fragen anderer Mitarbeitenden zu antworten?</p>	<p>Sie kann sich das gut vorstellen. (21.1a)</p> <p>Als mögliches Hindernis wird die fehlende Zeit aufgeführt. Des Weiteren wird ein regelmäßiges Überprüfen des Diskussionsforums auf neue Fragen als sehr unrealistisch angeschaut. Hierfür fehle die Zeit im Arbeitsalltag. Auf neu gepostete Fragen muss man deshalb</p>	<p>Sie kann sich die Beantwortung von Fragen vorstellen, sofern sie sicher ist, dass ihre Antwort stimmt. (21.2a)</p> <p>Als Voraussetzung sieht sie, dass die Möglichkeit Fragen zu stellen genutzt wird und dass die Antworten auch gelesen werden. (21.2b)</p> <p>Die Fragen sollen auch herausfordernd</p>	<p>Sie kann sich das grundsätzlich vorstellen. Sie hat aber nicht die Möglichkeit und die Zeit ständig in einem Diskussionsforum nach neuen Fragen zu schauen. Deshalb muss es für sie gewährleistet sein, dass sie eine Meldung erhält, sobald neue Fragen im Diskussionsforum vorhanden sind. (21.3a)</p>	<p>Sie kann es sich vorstellen auf Fragen zu einem Expertengebiet von ihr Antworten zu geben. (21.4a)</p> <p>Sie sieht keine wesentlichen Hindernisse. Wenn sie eine polarisierende Meinung zu einem Thema hat, dann wäre sie damit in einem Diskussionsforum zurückhaltender. (21.4b)</p>	<p>Sie kann sich das nicht vorstellen. (21.5)</p>	<p>Sie kann sich das nicht vorstellen. (21.6)</p>	<p>Sie kann sich nicht vorstellen dauernd zu schauen, ob es neue Fragen gegeben hat, die sie beantworten kann. Gelegentlich mal eine Antwort schreiben geht schon, aber sie kann sich nicht vorstellen für ein Diskussionsforum verantwortlich zu sein. Dafür müsste sie einen Arbeitsplatz haben, an dem sie haupt-</p>	<p>Wenn sie Zeit hat, dann kann sie sich vorstellen in einem Diskussionsforum eine Antwort zu geben. Aber sie würde eher der Person mit der Frage sagen, dass sie auf der Station vorbeikommen soll und dann würde sie die Frage persönlich beantworten. (21.8)</p>	<p>Sie kann es sich vorstellen in einem Diskussionsforum Antworten zu geben. Sie würde aber nicht jeden Tag in das Forum gehen, um zu schauen, ob es neue Fragen hat. (21.9)</p>	<p>Sie kann sich das vorstellen. Für sie ist ein offizieller Arbeitsauftrag die Voraussetzung, dass sie sich um ein Diskussionsforum kümmern würde. (21.10)</p>	<p>Für sie ist die Voraussetzung, dass sie hierzu einen offiziellen Arbeitsauftrag hätte. Das Beantworten von Fragen muss als eine Leistung erfasst werden können. Wenn das gegeben ist kann sie sich das vorstellen. Es stellt sich dann aber auch die Frage wie</p>	<p>Zwei interviewte Personen können es sich nicht vorstellen Antworten in einem Diskussionsforum zu geben. Neun der elf interviewten Personen können es sich vorstellen Antworten in einem Diskussionsforum zu geben. Von einigen interviewten Personen wird hierbei angemerkt, dass sie sich vorstellen können Fragen in einem Diskussionsforum zu beantworten, wenn es sich um ein Fachgebiet von ihnen handelt. Für die Beantwortung von</p>

<p>vom System aktiv aufmerksam gemacht werden. Für die Beantwortung von im Diskussionsforum gestellten Fragen wird dies als Voraussetzung angeschaut. Alternativ wäre es für sie aber denkbar, dass sie bei einer klar zugewiesenen Verantwortlichkeit für ein Diskussionsforum (z. B. in Form einer Expertenrolle) sich täglich einen Zeitraum für die Beantwortung von Fragen reservieren könnte. In einem solchen Szenario müsste das System keine Benachrichtigung für neue Fragen versenden. (21.1b)</p> <p>Sie könnte sich vorstellen in ihrem Fachgebiet eine Expertenrolle in einem Diskussionsforum einzunehmen. (21.1c)</p> <p>Auf die Frage, ob die Gefahr von falsch verstandenen Antworten ihre Beteiligung in einem Forum behindern würden verneint sie und meint: «Ich kann ja auch die Frage stellen ob ich die Frage richtig verstanden habe. Es ist nun die Frage ob das hin und her nicht mehr Zeit in Anspruch nimmt, wie wenn derjenige einfach anruft und fragt. Gerade wenn es um Fragen klären geht ist man im direkten Austausch schneller.» (21.1d)</p> <p>«Ich gehöre noch zur alten Schule, ich würde es aus eigener Initiative machen. Klar wäre es schön, wenn es in irgendeiner Form dann mal ein Goody gibt.» (21.1e)</p>	<p>sein und nicht bloss Ja/Nein-Fragen. (21.2c)</p> <p>Wenn es ein Forum mit allen Fragen im Überblick gäbe, dann würde sie eher mal noch nach beantwortbaren Fragen schauen als wenn sie für die Fragen in mehrere Foren reinschauen müsste. (21.2d)</p> <p>Wenn regelmässig Fragen im Diskussionsforum gestellt werden, dann würde sie auch ohne Benachrichtigung ab und zu ins Forum schauen. Wenn nur selten Fragen gestellt werden, dann müsste es eine Benachrichtigung geben. (21.2e)</p> <p>Sie kann sich grundsätzlich vorstellen, dass sie in einem Fachgebiet eine Expertenrolle im Diskussionsforum einnimmt. So würde sie auch öfters ins Forum schauen, ob es Fragen zum Beantworten gibt. (21.2f)</p>	<p>Die Verantwortlichkeiten für die Diskussionsforen müssen klar definiert sein. (21.3b)</p> <p>Die Idee findet sie gut. Sie erachtet es aber als unrealistisch, dass Mitarbeitende von sich aus in ein Diskussionsforum gehen, um zu schauen, ob es Fragen zum Beantworten gibt. «Das hatte es auf dem SharePoint auch. Das habe ich grundsätzlich eine gute Idee gefunden. [...] Aber es hat dort leider auch nicht funktioniert.» (21.3c)</p>	<p>Die Antworten würde sie von sich aus geben und bräuchte dafür kein Anreizsystem. (21.4c)</p>				<p>sächlich am Computer arbeitet. Zwischendurch ins Forum zu schauen geht nicht. Sie hat einen sehr zerstückelten Alltag. Das macht es schwierig so etwas einzubauen. (21.7a)</p> <p>«Es gibt viele Sachen, die muss man einfach für das System machen, die aber für die unmittelbare Arbeit, zum Beispiel für mich als Arzt, beim Patient gar nicht nötig sind.» Nebst der täglichen Arbeitslast wäre ihr diese zusätzliche Aufgabe eine zu viel. (21.7b)</p> <p>«Wenn man jetzt [als Patient] zu einem Arzt kommt, der halt noch fünf, zehn andere Aufgaben im Kopf hat, dann ist er ja gar nicht richtig da, wenn du als Patient vor ihm sitzt. Dann denkt er: 'Ah, ich muss jetzt nachher noch das Labor anschauen und dann muss ich noch in das Diskussionsforum schauen und was macht der andere Patient?' Und dann fühlst du dich als Patient nicht mehr ernst genommen. Die Hauptaufgabe verwischt sich dann dadurch.» Jede neue Nebenaufgabe gibt eine Eigendynamik und hat eine Tendenz sich weiter auszubreiten. Beim E-Learning sieht sie auch diese Gefahr, dass der Aufwand mit der Zeit immer grösser wird und von der eigentlichen Hauptaufgabe des Mitarbeitenden ablenkt. «Je mehr die Hauptaufgabe zerstückelt wird, umso weniger kann er dieser gerecht werden. Darum muss man sehr gut aufpassen, dass man als Betrieb nicht zu viele Ressourcen in so etwas reinsteckt oder die Mitarbeiter dann zu viel behelligt. Also die Arbeitszeit ist das</p>				<p>man darauf aufmerksam gemacht wird, dass eine neue Frage gestellt wurde. Es wäre mühsam, wenn man selber dauernd aktiv nachschauen gehen muss, ob eine neue Frage gestellt wurde. Es bräuchte ein Meldesystem, dass sie auf neue Fragen aufmerksam machen würde. (21.11)</p>	<p>Fragen in einem Diskussionsforum werden weitere Voraussetzungen aufgeführt. Für die Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum erwarten einige interviewte Personen klar definierte Verantwortlichkeiten, beispielsweise in Form eines offiziellen Arbeitsauftrags. Des Weiteren wird angemerkt, dass das Diskussionsforum nicht regelmässig bzw. täglich auf neu zu beantwortende Fragen kontrolliert werden kann. Dies würde als aufwändig empfunden werden und oft wird angemerkt, dass hierfür die Zeit fehlen würde. Deshalb müssten sie durch das System auf neu zu beantwortende Fragen aufmerksam gemacht werden. Bei der Beantwortung von Fragen in einem Diskussionsforum werden auch Hindernisse aufgeführt. Als mögliches Hindernis wird die dafür fehlende Zeit genannt. Eine interviewte Person führt aus, dass durch das beantworten von Fragen in einem Diskussionsforum eine weitere Nebenaufgabe hinzukommt und es dadurch zu einer Ablenkung von der Hauptaufgabe kommt. Nebst der täglichen Arbeitslast wäre ihr diese zusätzliche Aufgabe eine zu viel. (21)</p>
---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---	---

							eine und die Aufmerksamkeit, die vom Einzelnen weggeht oder wo man als Betrieb von seinem Mitarbeiter in Anspruch nimmt und ihn quasi von seiner Hauptaufgabe ein Stück weit abhält.» (21.7c)					
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Anhang C6: Ergebnisse der geschlossenen Interviewfragen

1. Inwiefern sind die aufgeführten Eigenschaften von dem E-Learning Kurs «ORBIS Basisschulung» erfüllt worden?

0 bedeutet «Gar nicht erfüllt», 10 bedeutet «Voll und ganz erfüllt»

	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8	Interview 9	Interview 10	Interview 11	MW
Zeitunabhängiges Lernen	6	10	9	8	6	10	10	8	9	10	10	8.7
Zeitersparnisse (z.B. wegfallende Reisewege)	10	10	10	10	9	10	7	7	10	10	10	9.4
Lernen am eigenen Arbeitsplatz	10	10	8	1	8	10	10	5	10	10	10	8.4
Schneller Zugriff auf Wissen nach Bedarf	10	6	8	10	4	0	6	2	9	0	10	5.9
Selbst bestimmtes Lerntempo	10	4	10	10	6	10	5	10	9	0	10	7.6
Interaktiver Inhalt	9	3	10	5	5	0	7	8	8	0	10	5.9
Relevanter Inhalt	8	7	10	7	7	10	10	5	6	5	9	7.6
Verständlicher Inhalt	8	9	10	8	7	10	10	8	8	10	10	8.9
Vollständiger Inhalt	8	4	8	10	7	0	8	8	4	0	9	6
Ansprechende Darstellung des Inhalts	9	9	9	10	6	10	8	5	4	8	10	8

2. Wie wichtig sind dir die aufgeführten Eigenschaften bei einem solchen E-Learning Kurs wie z. B. der «ORBIS Basisschulung»?
0 bedeutet «Gar nicht wichtig», 10 bedeutet «Äusserst wichtig»

	Interview 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4	Interview 5	Interview 6	Interview 7	Interview 8	Interview 9	Interview 10	Interview 11	MW
Zeitunabhängiges Lernen	10	8	10	10	7	10	3	6	10	10	10	8.5
Zeitersparnisse (z.B. wegfallende Reisewege)	10	7	10	10	10	10	2	6	10	10	10	8.6
Lernen am eigenen Arbeitsplatz	9	5	9	5	10	10	4	3	10	0	10	6.8
Schneller Zugriff auf Wissen nach Bedarf	10	4	9	10	8	10	2	8	8	10	8	7.9
Selbst bestimmtes Lerntempo	10	7	10	10	8	10	9	3	10	10	10	8.8
Interaktiver Inhalt	8	1	10	8	6	10	3	3	8	10	10	7
Relevanter Inhalt	10	9	10	10	8	10	10	9	6	10	10	9.3
Verständlicher Inhalt	10	10	10	10	10	10	10	9	6	10	10	9.5
Vollständiger Inhalt	10	3	9	10	10	10	6	9	4	10	9	8.2
Ansprechende Darstellung des Inhalts	10	7	10	10	10	10	8	3	8	7	10	8.5

Anhang C7: Grafische Auswertung der geschlossenen Interviewfragen

