

# Das BPS-Service-Konzept: Unterstützende Maßnahmen zur Akzeptanzsteigerung und Kompetenzentwicklung bei der Implementierung von eLearning

Helge Fischer

BPS Bildungsportal Sachsen GmbH  
Bahnhofstrasse 6  
09111 Chemnitz  
helge.fischer@bps-system.de

## 1 Motivation

Für eine erfolgreiche eLearning-Integration an Hochschulen ist es dringend notwendig Nutzungsbarrieren wie Akzeptanzprobleme und Kompetenzdefizite abzubauen, um Lehrenden den effektiven Umgang mit digitalen Lehr- und Lerntechnologien zu ermöglichen. Im Rahmen des BMBF-Verbundprojektes PRO-eL wurde daher von der BPS Bildungsportal Sachsen GmbH ein integratives Service-Konzept entwickelt, mit dem - flankierend zur technischen und organisatorischen eLearning-Integration - Maßnahmen zur gezielten Förderung von Akzeptanz und Kompetenz vorgeschlagen werden.

## 2 Aufbau des Service-Konzeptes

Dem BPS-Service-Konzeptes liegen theoretische Konzepte aus der Akzeptanz- und der Kompetenzforschung zu Grunde: Das Akzeptanz-Modell von Kollmann (Ko98) und das Phasen-Modell zur Beschreibung von Lernprozessen von Kurt Lewin (Le63).

Entsprechend dem Akzeptanz-Modell von Kollmann (Ko98) durchläuft ein Individuum folgende Phasen, bis zur Nutzung eines innovativen Produktes (z.B. eLearning):

- *Aufmerksamkeit*: Existenz eines Produktes rückt ins Bewusstsein
- *Interesse*: Verwendungszweck des Produktes rückt ins Bewusstsein
- *Bewertung*: Vor- und Nachteile der Nutzung werden abgewogen
- *Erprobung*: das innovative Produkt wird ausprobiert

Zweites theoretisches Fundament der BPS-Servicestrategie ist das **Lernmodell** von Kurt Lewin (Le63). Veränderungsprozesse werden dabei in drei Phasen unterteilt.

1. Auftauen („*unfreezing*“) des alten Handlungsmusters.

2. Veränderung („*moving*“) des Handlungsmusters.
3. Verfestigen („*refreezing*“) des neuen Handlungsmusters.

Dem Ansatz Kurt Lewins zu Folge muss die neue Handlungsroutine verfestigt werden, um Rückfälle auf alte Verhaltensweisen zu vermeiden. Aus diesem Grund wurden das Modell von Kollmann um die Phasen *Reflexion*, *Spezialisierung* und *Partizipation* erweitert.

- *Reflexion*: Überdenken der vollzogenen Nutzung
- *Spezialisierung*: Vermittlung tiefer gehender Kenntnisse für bestimmte Bereiche
- *Partizipation*: Nutzer werden zu eLearning-Promotoren, Akteure werden vernetzt

Den einzelnen Phasen lassen sich konkrete Maßnahmen zuordnen. Maßnahmen sind Handlungen, mit denen die erwünschten (Ziel-)Zustände der einzelnen Phasen erreicht werden können.

Phasen	Maßnahmen	Veränderungsstadium
1. Aufmerksamkeit	Informationsdistribution (push)	Auftauen
2. Interesse	Informationsdistribution (pull)	
3. Bewertung	Consulting	Verändern
4. Erprobung	Coaching + Support	
5. Reflexion	Coaching + Workshop	Verfestigen
6. Spezialisierung	Coaching + Training + Workshop	
7. Partizipation	Workshop + Community	

Abbildung 1: Phasen und Maßnahmen des BPS-Service-Konzeptes

### Literatur

- [Ko98] Kollmann, T.: Akzeptanz innovativer Nutzungsgüter und –systeme: Konsequenzen für die Einführung von Telekommunikations- und Multimediasystemen. Wiesbaden: Gabler. 1998.
- [Le63] Lewin, K.: Feldtheorie in der Sozialwissenschaft. Bern, Stuttgart: Huber; 1963.