



Qualitätsentwicklung in der institutionalisierten Beratung am Beispiel des E-Learning Centers der Hochschule München

Patricia Arnold, Gisela Prey, Dennis Wortmann

GML² 2014, 13. März 2014



Agenda

1. Das Projekt „Für die Zukunft gerüstet“
2. Das E-Learning Center (ELC) der Hochschule München
3. Das Qualitätsmanagementsystem des ELC
4. Qualitätsentwicklung am ELC anhand von 4 Beispielen
5. Institutionelle Verankerung als Herausforderung
6. Publikationen/Referenzen



Das Projekt „Für die Zukunft gerüstet“

Ziele

Senkung der Zahl der Studierenden, die ein Studium ohne Abschluss beenden



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Erhöhung der Attraktivität des Studiums für eine heterogene Studierendenschaft

Maßnahmen

Intensivere fachliche Betreuung & neue Lehr-/Lernformate

← **Ausbau E-Learning** →

Flexibilisierung der Vollzeit-/Teilzeitstudiengänge





Das Projekt „Für die Zukunft gerüstet“

Rolle des E-Learning Centers:

- Gründung des ELC mit Projektmitteln zur Verstetigung des Themas E-Learning an der Hochschule
- Ausbau von E-Learning-Aktivitäten an der Hochschule durch entsprechende Support- und Beratungsstruktur
- Qualifizierung der Lehrenden durch Schulungen
- Unterstützung der Aktivitäten der anderen Maßnahmenpakete beim Einsatz digitaler Medien
- Beitrag zur Flexibilisierung des Lehrens und Lernens



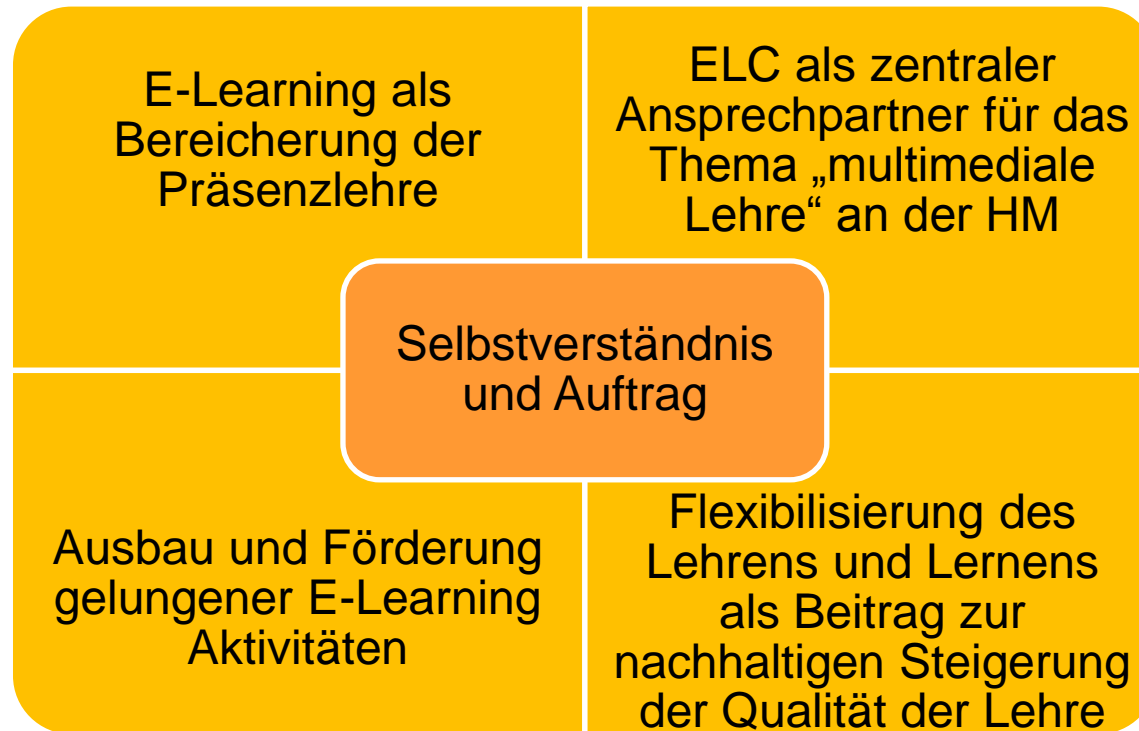
Das ELC der Hochschule München

Rahmenbedingungen:

- Erweiterung des E-Learning Teams mit Hilfe des Qualitätspakts Lehre und Gründung des ELC im SoSe 2012 („Ausbaustufe“ gemäß E-Learning Strategie)
- Personelle Ausstattung: eine wissenschaftliche Leitung (0,5), eine Koordinatorin, einen wiss. Mitarbeiter Qualitätssicherung und sieben E-Learning Expertinnen (insgesamt fünf VZÄ aus Projektmitteln)
- Ab 2016 Fortführung aus Globalmitteln (mindestens „Grundstufe“ gemäß E-Learning Strategie)

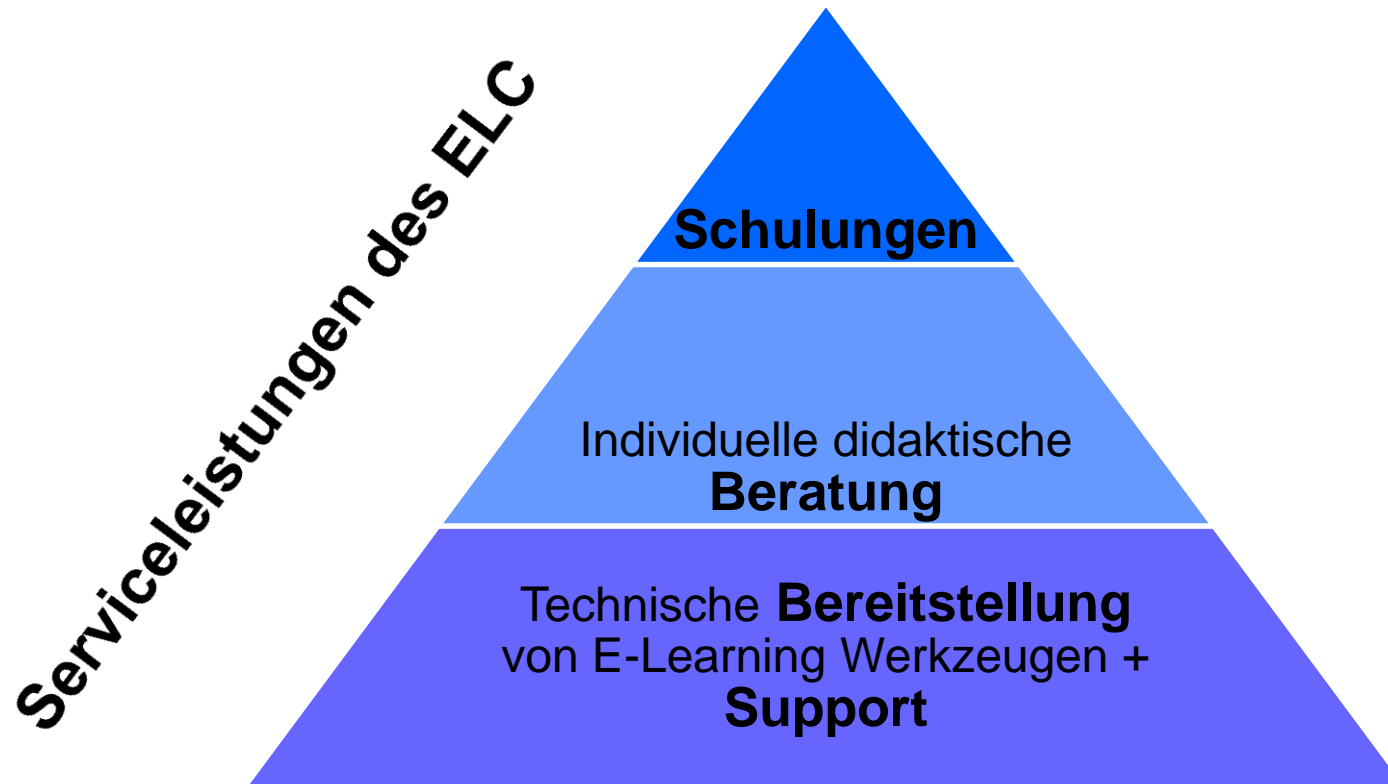


Das ELC der Hochschule München



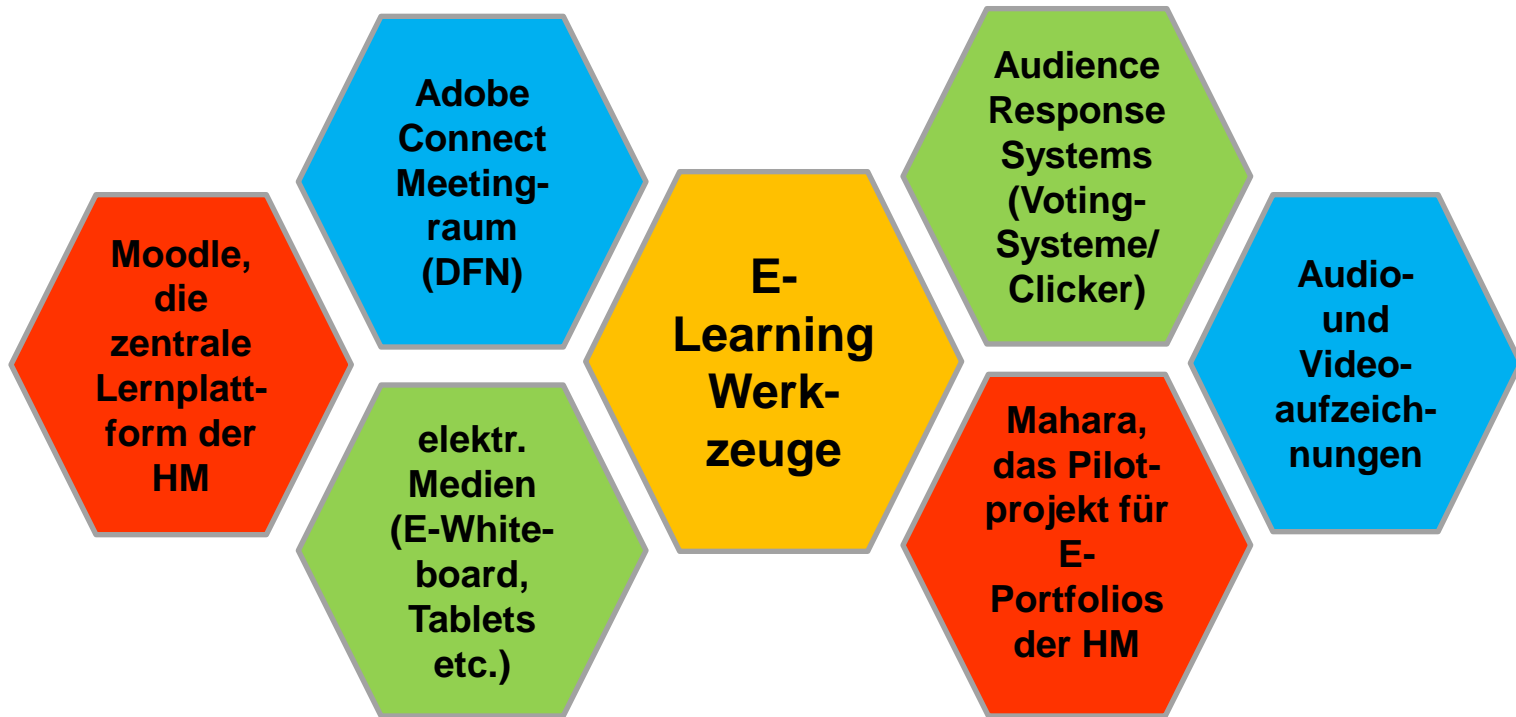


Das ELC der Hochschule München





Das ELC der Hochschule München





Das ELC der Hochschule München

ELC in Zahlen (WS 2013/2014)

über 90%
Zufrieden-
heit mit
Beratung

ca.
17.000
Moodle-
Nutzer-
Innen

über 70
TN an 16
Schul-
ungen

ca. 3.700
Moodle-
Kurse

über 90%
Zufrieden-
heit mit
Schul-
ungen





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC

Notwendigkeit:

- kein direktes Einwirken auf die Qualität der Lehre durch das ELC, da es über die Beratung zum Einsatz von E-Learning-Werkzeugen nur mittelbar an Lehre beteiligt ist
- besonderer Stellenwert der Qualitätssicherung der eigenen Angebote



Das Qualitätsmanagementsystem des ELC





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC

Theoretische Fundierung:

- Ausrichtung des Hauskonzepts an der von der Hochschule erarbeiteten und verabschiedeten E-Learning-Strategie
- Auswahl besonders relevanter Bausteine aus
 - ✓ DIN ISO 29990 („Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung - Grundlegende Anforderungen an Dienstleister“)
 - ✓ KQB („Kundenorientierte Qualitätstestierung in der Beratung“)

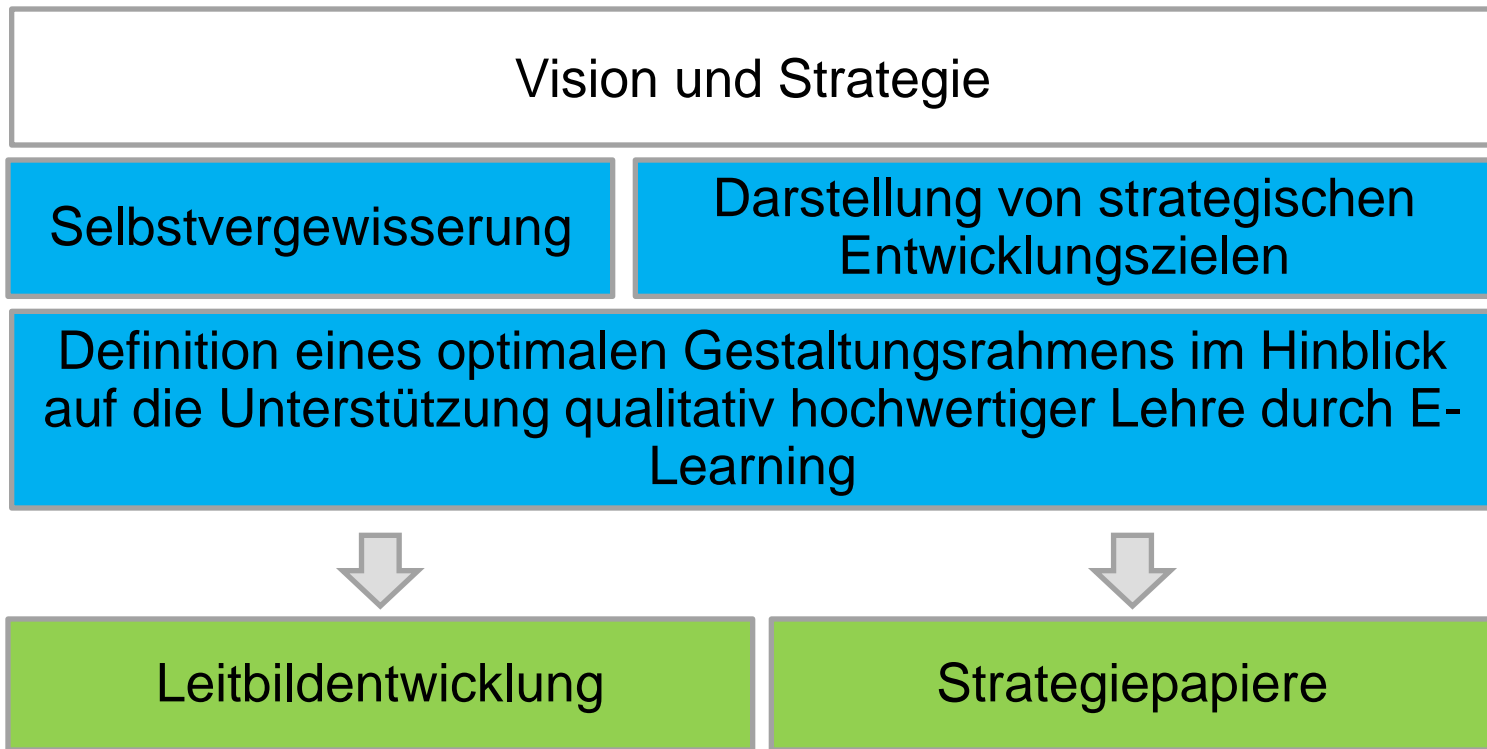


Das Qualitätsmanagementsystem des ELC





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC

Bedarfe und Ressourcen

Systematische Beobachtung der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Beratungs- und Supportbedürfnisse der Adressaten

Systematische Erhebung der Ressourcen für den kontinuierlichen Abgleich mit den Bedarfen



Benchmarking

Sekundäranalyse

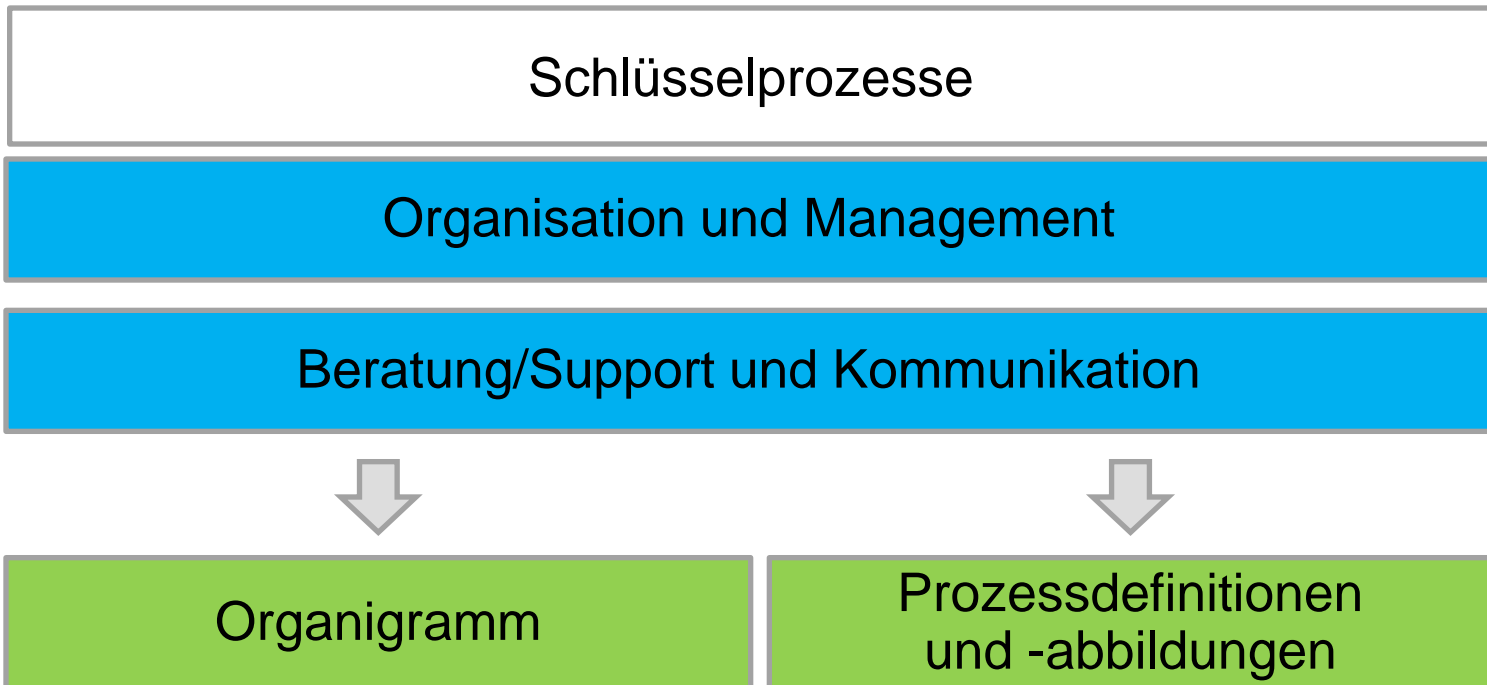
Trendanalyse

Nutzerbefragung





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC

Monitoring

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang des Monitorings sind definiert

Ableitung von Konsequenzen aus der Analyse der Monitoring-Ergebnisse



Kennzahlenerhebung für LMS, Schulungen, Support und Beratung





Das Qualitätsmanagementsystem des ELC

Evaluation

Erweiterung der eigenen Sichtweise um den Blick von außen
zur Vermeidung von Betriebsblindheit

Ableitung konkreter Verbesserungsmöglichkeiten

Nutzung für das Berichtswesen, die Begleitforschung,
Veröffentlichungen und die Außendarstellung



Gruppen- und Einzelinterviews

Schulungsevaluationen

Nutzerbefragung





Beispiel Qualitätsentwicklung (1/4)



„Satellitenstruktur“ des ELC





Beispiel Qualitätsentwicklung (1/4)

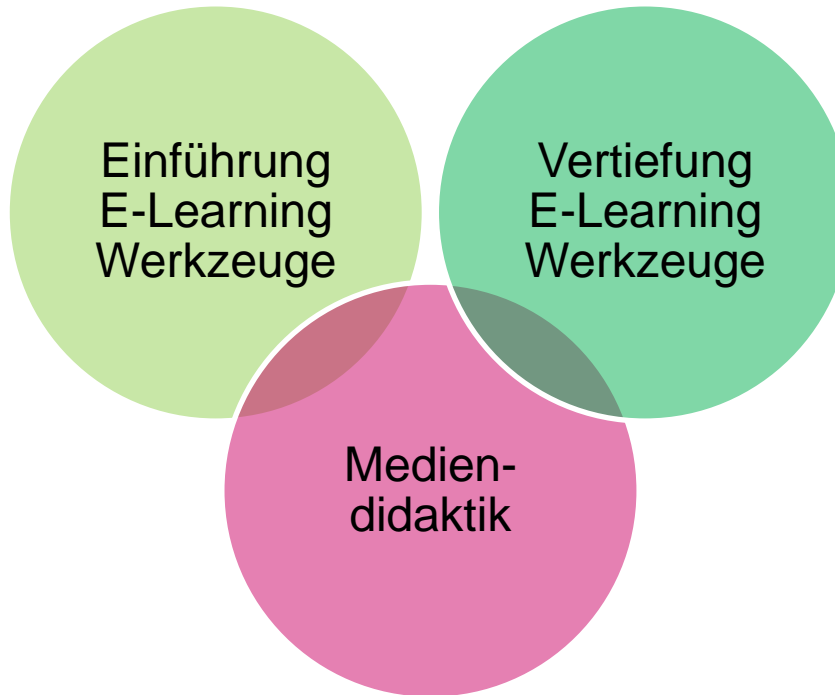
Beratung:

- Satellitenstruktur: zentrale Organisation bei gleichzeitiger Verteilung auf die verschiedenen Standorte der Hochschule
- ✓ als persönlicher Ansprechpartner für Lehrende und Studierende direkt vor Ort präsent
- ✓ durch die Kenntnis der spezifischen Fachkulturen in der Lage, bedarfsgerechte Unterstützung zu bieten



Beispiel Qualitätsentwicklung (2/4)

**Schulungsangebot
des ELC**





Beispiel Qualitätsentwicklung (2/4)

Schulungen:

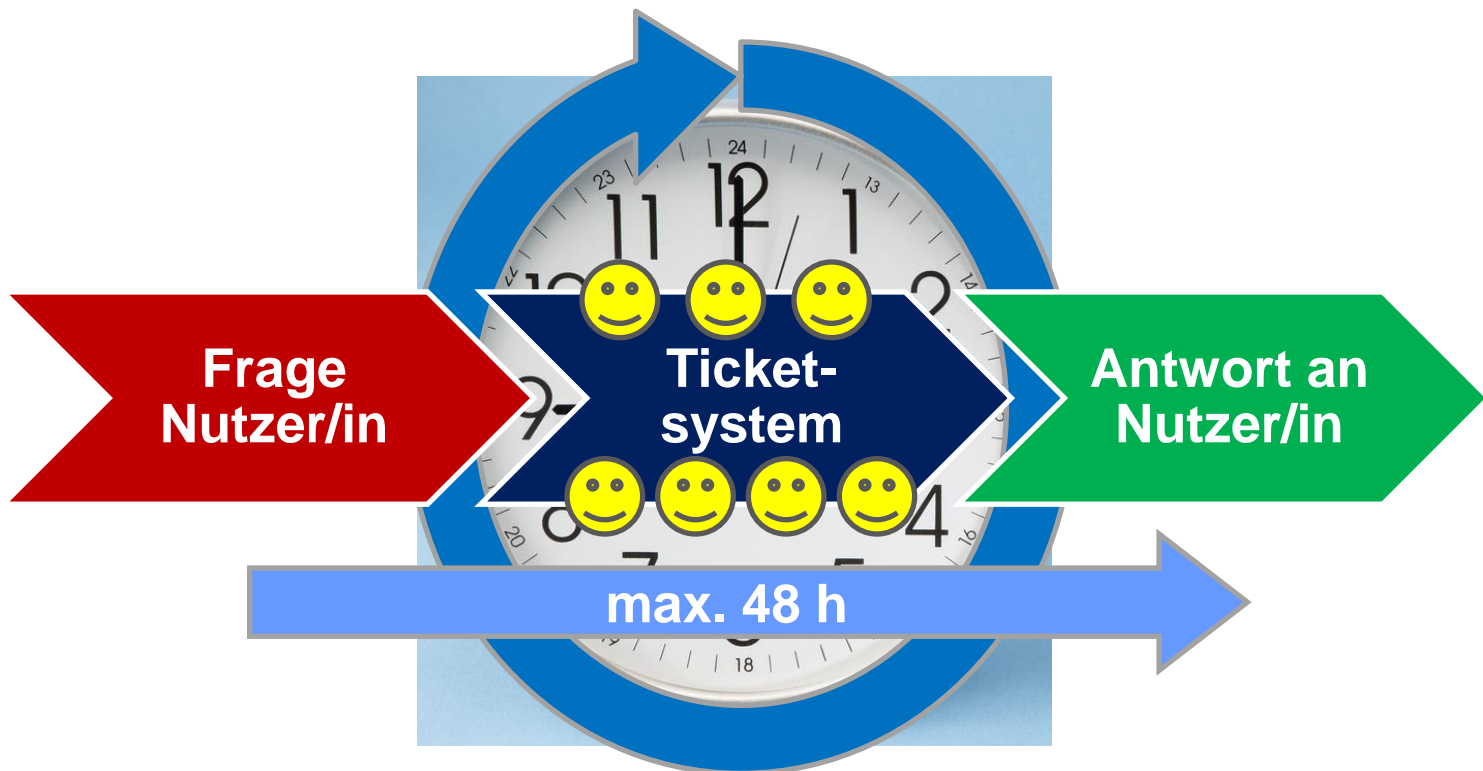
- Gruppenschulungen zu den angebotenen E-Learning-Werkzeugen

- ✓ Anrechenbarkeit der Schulungen betont die Qualitätsstandards des Angebots und erhöht die Attraktivität für die Lehrenden

- ✓ Gruppenformat begünstigt die Vernetzung der Lehrenden untereinander wie auch mit den Beratenden des ELCs



Beispiel Qualitätsentwicklung (3/4)





Beispiel Qualitätsentwicklung (3/4)

Support:

- technische Bereitstellung des LMS Moodle sowie anderer E-Learning-Werkzeuge inklusive First-Level-Support über ein entsprechendes Ticketsystem
- ✓ zeitunabhängige Kontaktaufnahme
- ✓ kurze Antwortzeiten durch Bündelung personeller Ressourcen
- ✓ Lerneffekt für MitarbeiterInnen des ELC durch gegenseitige Beratung und Einsicht in alle Tickets



Beispiel Qualitätsentwicklung (4/4)

Moodle-Nutzung

Wie häufig nutzen Sie die Moodle-Plattform der Hochschule München im Semester? fast täglich

Wann haben Sie begonnen, die Moodle-Plattform der Hochschule München zu nutzen?

- vor dem WS 2009/2010
- zwischen dem WS 2009/2010 und dem SoSe 2012
- nach dem SoSe 2012

Wie bzw. wodurch sind Sie das erste Mal mit Moodle an der Hochschule München in Berührung gekommen?

erste Vorlesung

Welche Art von Endgeräten nutzen Sie, um auf Moodle zuzugreifen? (Mehrfachantwort möglich)

- stationärer PC oder Mac
- Laptop/Notebook
- Smartphone
- Tablet
- Sonstige





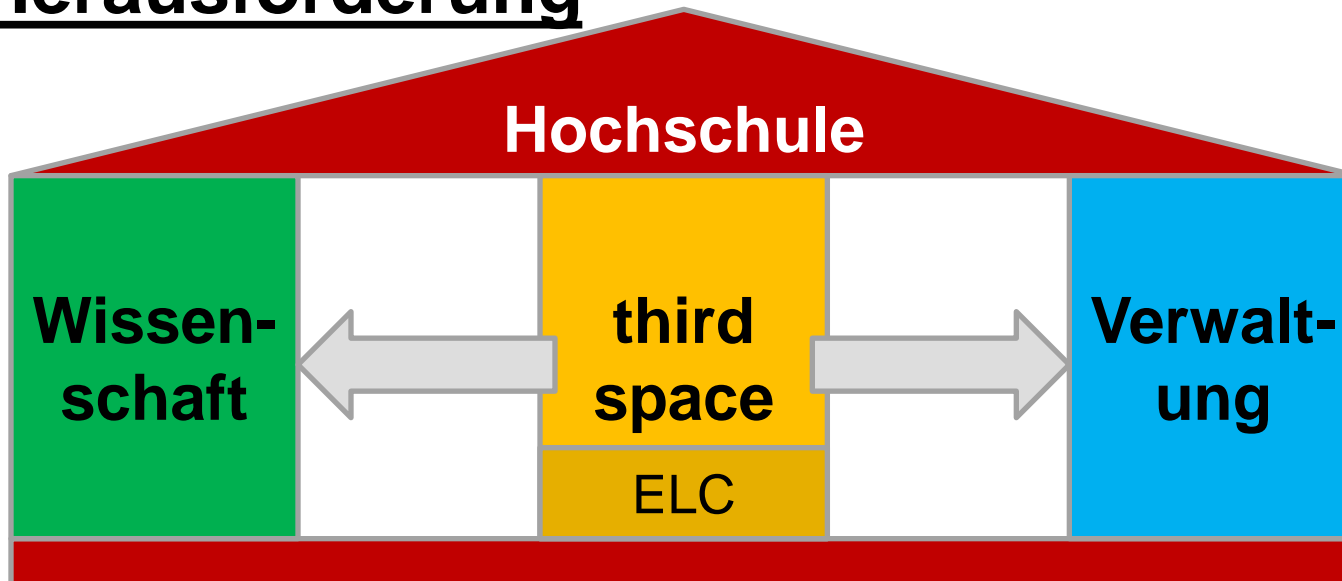
Beispiel Qualitätsentwicklung (4/4)

Evaluation:

- Wintersemester 2013/2014: Nutzerbefragung zu den Services des E-Learning Centers
- ✓ Hinweise zu den Bedarfen der NutzerInnen
- ✓ Erkenntnisse im Hinblick auf die Nutzung von Moodle
- ✓ Rückmeldung zur Arbeit des ELC



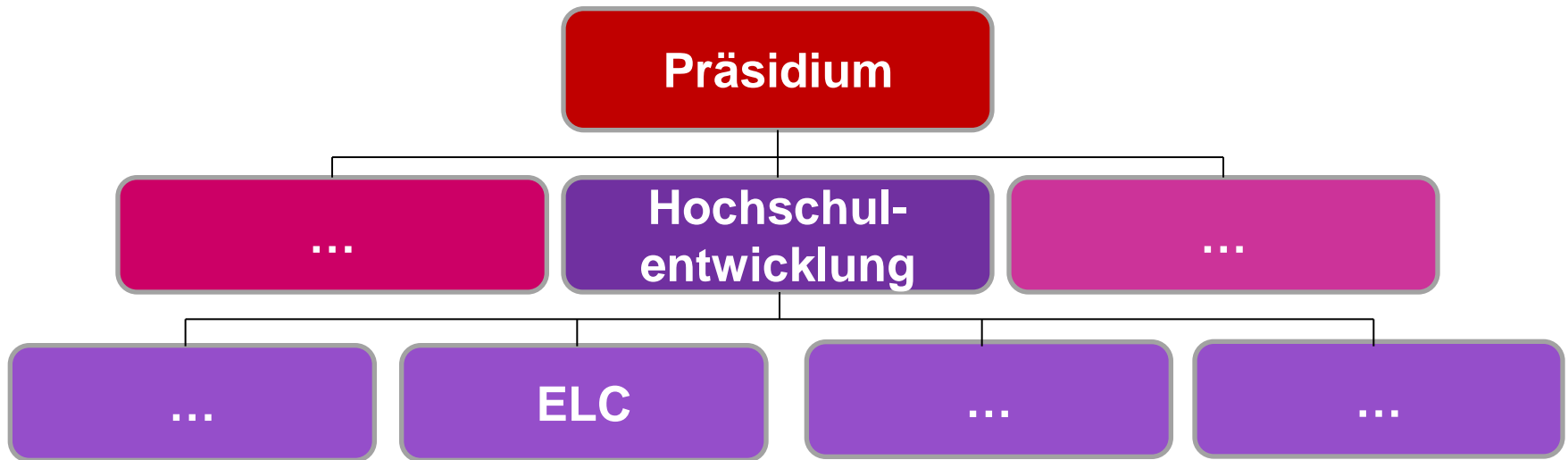
Institutionelle Verankerung als Herausforderung



- ❖ Herausforderung „third space“: Mittlerrolle zwischen Wissenschaft und klassischen Verwaltungsstrukturen



Institutionelle Verankerung als Herausforderung

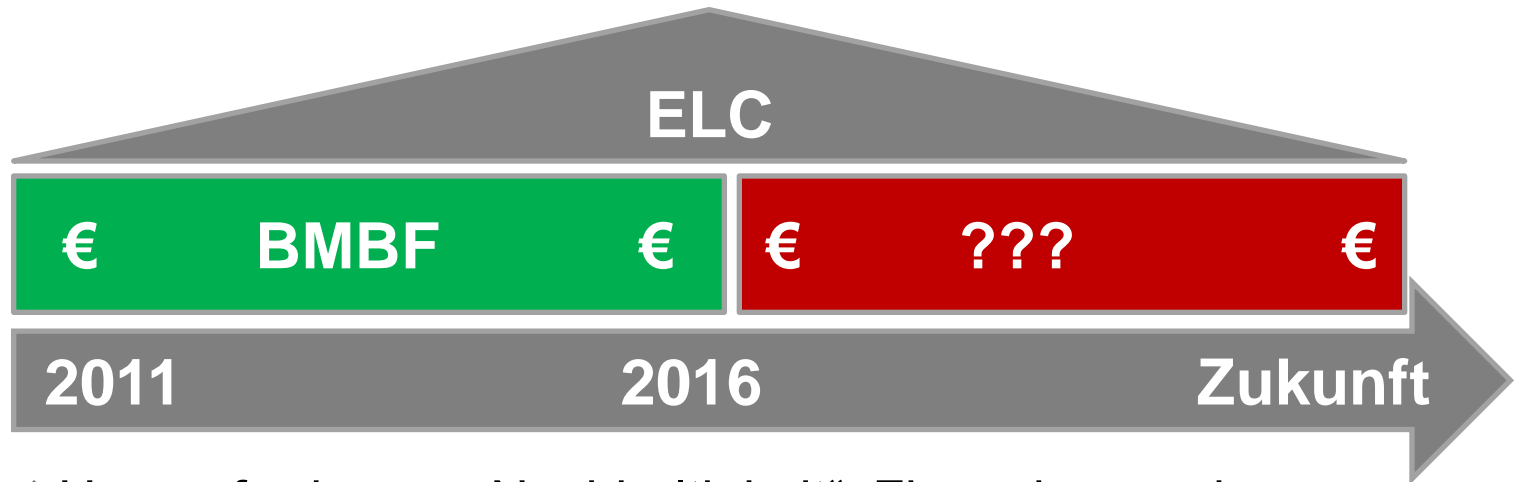


❖ Herausforderung „institutionelle Verortung“: als Teil der Abteilung Hochschulentwicklung formal keine eigenständige Einheit





Institutionelle Verankerung als Herausforderung

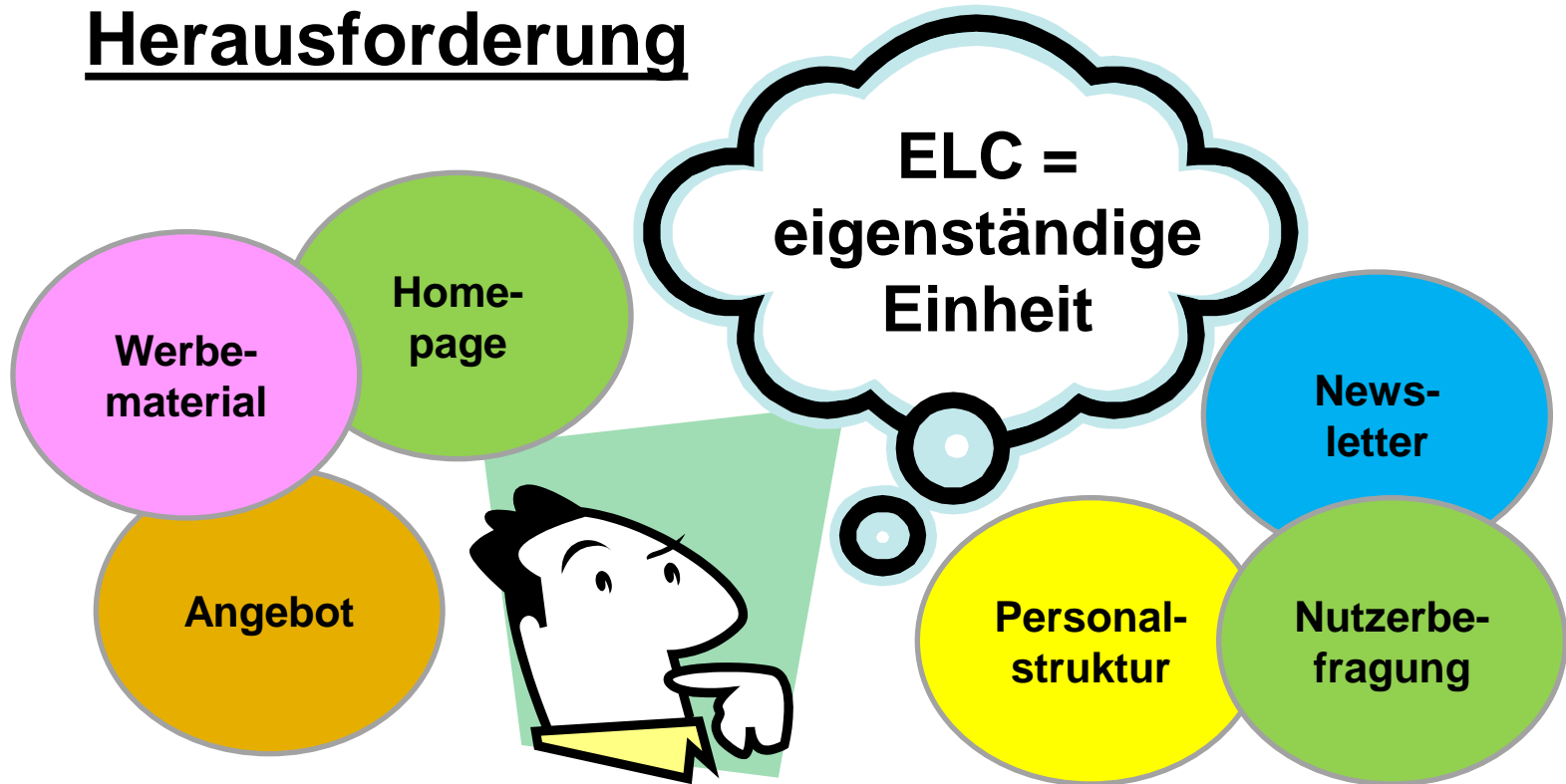


❖ Herausforderung „Nachhaltigkeit“: Finanzierung der notwendigen personellen Ressourcen zur Aufrechterhaltung des Angebots über Projektlaufzeit hinaus noch ungeklärt





Institutionelle Verankerung als Herausforderung





Publikationen/Referenzen

- Arnold, Patricia/Kolbinger, Martin (2013): Establishing Quality Assurance For E-Learning in Higher Education: Challenges, Initial Concepts and Process Reflection, INTED2013 Proceedings, pp. 4823-4832. ISBN: 978-84-616-2661-8
- Prey, Gisela/Kolbinger, Martin (2012): eLearning and Freedom - Mainstreaming e-Diversity in Higher Education. paper to the 11th European Conference on e-Learning (ECEL 2012) ISBN: 978-1-908272-73-7
- Arnold, Patricia (2010): Open educational resources or closed learning management systems? –The Challenge of Designing ICT Support for Learning Communities in Higher Education. Journal of Community Informatics 2010, Vol. 6, No 3
<http://cijournal.net/index.php/ciej/issue/view/34>
- DIN ISO 29990: Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung – Grundlegende Anforderungen an Dienstleister. Beuth-Verlag, 2010
- Zech, R. (2009): Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen. Leitfaden für die Praxis. ArtSet.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontakt:

Dr. Dennis Wortmann

Hochschule München/Munich University of Applied Sciences
E-Learning Center

Dachauerstr. 100a, 80636 München, Zimmer T 1.010

Tel.: +49 89 1265-1194

E-Mail: dennis.wortmann@hm.edu

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01PL11025 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.



Patricia Arnold, Gisela Prey, Dennis Wortmann

www.hm.edu/elc