

Support Systeme für Qualitätsmanagement im E-Learning

Barbara Hildebrandt, Christian Stracke, Jan Pawlowski

Wirtschaftsinformatik der Produktionsunternehmen
Universität Duisburg-Essen
Universitätsstraße 9
45141 Essen
Barbara.Hildebrandt@icb.uni-essen.de

1. Qualität im E-Learning

Qualitätsmanagement in der Aus- und Weiterbildung insbesondere unter der Berücksichtigung von E-Learning ist komplex und multidimensional. In der zahlreichen Literatur (z. B. [EPG04]) finden sich diverse Definitionen des Begriffs "Qualität" und verschiedenartige Ansätze, um diese in die Praxis umzusetzen¹. Bei der Definition von Qualität müssen immer mehrere *Dimensionen*, *Perspektiven* und *Vorstellungen* der jeweils am Bildungsprozess beteiligten Personen berücksichtigt werden (z. B. [Ehle04]), die häufig konträr zueinander stehen. Eine Studie über die Akzeptanz von Qualitätsstrategien und das Bewusstsein für Qualitätsaspekte der am europäischen E-Learning beteiligten Stakeholder [EGHP05] ergab eine erhöhte *Qualitätskompetenz* aller beteiligten Personen als notwendige Voraussetzung für erfolgreiches Qualitätsmanagement. Bei der Qualität von E-Learning handelt es sich schließlich um ein Konstrukt, das im jeweiligen Anwendungskontext stets neu definiert werden muss. Geeignete Kriterien und Maßstäbe müssen festgelegt und transparent gemacht werden [PaSt05].

2. Quality Management Support System

Die diversen Entscheidungsproblematiken und der resultierende erhebliche Informationsbedarf können mit Hilfe eines geeigneten Support Systems unterstützt werden kann. Ein „Quality Management Support System (QSS)“ definiert folglich ein Informations- und Kommunikationssystem, das alle Beteiligten während des gesamten Prozesses der Qualitätsentwicklung durch Konzepte, Instrumente und Methoden unterstützt.

Um die jeweiligen Fragestellungen flexibel abbilden zu können, wird das QSS² mit Hilfe von *Ontologien* modelliert. Die verschiedenen Ontologien stehen miteinander in

¹ Einen Überblick zu zahlreichen Qualitätsansätzen bietet z. B. das Repository des „European Quality Observatory (EQO)“: <http://www.eqo.info>

² Die Entwicklung erfolgt im Rahmen des Projektes „Qualitätsinitiative für E-Learning in Deutschland Q.E.D.“: <http://www.qed-info.de>

Beziehung und decken die folgenden Themengebiete (Domains) ab: Qualitätsansätze, Bildungsprozesse, Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements, Aktoren und Rollen, sowie die praktischen Erfahrungen, die von konkreten Personen im Umgang mit Qualitätsstrategien und Anwendungsszenarien gesammelt wurden.

Aus den verschiedenen Nutzergruppen und für die vielfältigen entscheidungsunterstützenden und vorbereitenden operativen Maßnahmen sind folgende Komponenten für dieses System abzuleiten: Ein *Dokumentationstool*, mit dessen Hilfe der jeweilige Anwendungskontext hinsichtlich seiner Bildungs- und Geschäftsprozesse dokumentiert und auf relevante Qualitätsaspekte analysiert werden kann. Ein *Repository von Methoden* des Qualitätsmanagements und zugehöriger Instrumente und Kennzahlen, mit deren Hilfe diese Methoden operationalisiert und im jeweiligen Anwendungsfall in die Praxis umgesetzt werden können. Ein *Leitfaden-Repository* mit Fallbeispielen, Best Practices, Erfahrungsberichten und Leitfäden im Sinne eines Knowledge Management Systems, welches Möglichkeiten der Qualitätsentwicklung aufzeigt und die Entscheidungsfindung unterstützen soll. Ein *persönlicher Arbeitsbereich*, in dem der Benutzer Verweise auf seine favorisierten Qualitätsansätze und Qualitätsinstrumente sowie weitere für ihn relevante Quellen setzen kann, diese mit Kommentaren versehen und ggfs. editieren kann. Des Weiteren soll der Benutzer hier Zugriff auf Dokumente aus dem Dokumentationstool haben und diese mit Zugriffsrechten für andere Nutzer versehen können, um so ein kollaboratives Arbeiten zu ermöglichen. Weitere Komponenten sind eine *Anpassungskomponente*, eine *Entscheidungskomponente*, sowie ein *Community-Bereich*.

3. Fazit

Qualitätsmanagement in der Aus- und Weiterbildung und speziell im E-Learning ist ein komplexer multidimensionaler Prozess, der bei seiner Durchführung und Optimierung durch Einbeziehung der verschiedenen am Prozess beteiligten Stakeholder mittels eines Quality Management Support Systems gezielt unterstützt werden kann.

Literaturverzeichnis

- [Ehle04] Ehlers, U.: Qualität im E-Learning aus Lernersicht. Grundlagen, Empirie und Modellkonzeption subjektiver Qualität, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2004.
- [EPG04] Ehlers, U.; Pawlowski, J.; Goertz, L.: "Qualität von E-Learning kontrollieren"; in: Hohenstein, A.; Wilbers, K. (Hrsg.): Handbuch E-Learning. Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis, Deutscher Wirtschaftsdienst, Köln 2003, o.S. [= Kap. 4.8, 6. Erg.-Lfg. Oktober 2003].
- [EGHP05] Ehlers, U.; Goertz, L.; Hildebrandt, B.; Pawlowski, J.: Qualität im E-Learning: Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen im europäischen E-Learning. Eine Studie des European Quality Observatory, CEDEFOP, Thessaloniki, 2005 [im Druck].
- [PaSt05] Pawlowski, J.M.; Stracke, Chr.: "Qualität und Standardisierung im e-Learning"; in: DIN Deutsches Institut für Normung e.V. (Hg.) (2005): e-Learning. Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement im e-Learning, Beuth, Berlin 2005 [im Erscheinen].