

PANORAMA

Qualität im E-Learning

Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen
im europäischen E-Learning
Eine Studie des European Quality Observatory

Qualität im E-Learning

Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen im
europäischen E-Learning

Eine Studie des European Quality Observatory

Ulf-Daniel Ehlers
Lutz Goertz
Barbara Hildebrandt
Jan M. Pawlowski

Cedefop Panorama series; 110

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2005

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet, Server Europa (<http://europa.eu.int>).

Bibliografische Angaben befinden sich am Ende der Veröffentlichung.

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2005

ISBN 92-896-0409-3

ISSN 1562-6180

© Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung, 2005
Nachdruck mit Quellenangabe gestattet.

Printed in Belgium

Das **Europäische Zentrum für die Förderung der Berufsbildung** (Cedefop) ist das Referenzzentrum der Europäischen Union für Fragen der beruflichen Bildung. Es stellt Informationen und Analysen zu Berufsbildungssystemen sowie Politik, Forschung und Praxis bereit.

Das Cedefop wurde 1975 durch die Verordnung (EWG) Nr. 337/75 des Rates errichtet.

Europe 123
GR-57001 Thessaloniki (Pylea)

Postanschrift:
PO Box 22427
GR-55102 Thessaloniki

Tel. (30) 23 10 49 01 11
Fax (30) 23 10 49 00 20
E-Mail: info@cedefop.eu.int
Homepage: www.cedefop.eu.int
Interaktive Website: www.trainingvillage.gr

Ulf-Daniel Ehlers
Lutz Goertz
Barbara Hildebrandt
Jan M. Pawlowski
Gefördert durch die E-Learning-Initiative der Europäischen Kommission
mit Unterstützung des Cedefop

Herausgegeben von:

Cedefop

Mc Cullough Colin, Projektleiter

Veröffentlicht unter der Verantwortung von:

Johan van Rens, Direktor

Stavros Stavrou, stellvertretender Direktor

Vorbemerkung

Wie sehen die aktuellen und künftigen Herausforderungen im Bereich der Qualität und Standardisierung für E-Learning in Europa aus? Wo sind Barrieren, wo Chancen, und wo können verborgene Potenziale freigesetzt werden? Im Rahmen des E-Learning-Aktionsplans förderte die Europäische Kommission Forschungsaktivitäten, die unterschiedliche Aspekte der Qualitätsforschung für E-Learning erfassten. Der Projektcluster startete eine intensive Debatte über Instrumente und Konzepte, beschäftigte sich aber auch mit grundlegenden Themen der Definition von Qualität und führte im Laufe von 20 Monaten (2003 und 2004) über 100 Veranstaltungen durch, initiierte Workshops und Diskussionen und trug mit Publikationen zu allen europäischen Konferenzen im Themenfeld bei. Die dadurch entstehende Debatte wird in der Gemeinschaft aller E-Learning-Beteiligten eine deutliche Wirkung erzielen. Dieses Ergebnis, wenn auch nicht in harten Fakten und Zahlen, verbuchen wir, als Initiatoren der vorliegenden Studie, als sicher.

Qualität im E-Learning hat für Europa eine doppelte Bedeutung: Einerseits wird mit E-Learning in vielen Diskussionspapieren und Konzepten eine Qualitätssteigerung der Bildungsmöglichkeiten verbunden. Die Transformation zur Informationsgesellschaft soll so besser gelingen. Wir nennen diesen Zusammenhang „Qualität durch E-Learning“. Andererseits gibt es damit verbunden eine eigenständige Debatte um Konzepte zur Qualitätsverbesserung des E-Learning an sich. Diesen Zusammenhang bezeichnen wir als „Qualität für E-Learning“.

Es ist genau dieser – zweite – Bereich, auf den wir uns in unserer Arbeit und in der vorliegenden Studie konzentrieren. Als wir das European Quality Observatory 2003 gegründet haben, wurde uns in vielen Diskussionen die Bedeutung von Qualität in einem geeinigten Europa deutlich. Andererseits entdeckten wir, dass es so etwas wie ein gemeinsames Bewusstsein "für Qualität und Qualitätskonzepte" ja für E-Learning nicht gab. Heute sind wir einen Schritt weiter.

Der vorliegende Bericht zeigt dies deutlich. Die rund 1 750 Befragten haben differenzierte Meinungen zum Thema Qualitätsentwicklung im europäischen E-Learning. Sie können detailliert Auskunft geben über Chancen und Barrieren bei der Qualitätsentwicklung. Es zeigt sich, dass Qualität heute als etwas vorwiegend Europäisches und Internationales wahrgenommen wird. Hierin ist auch ein Imperativ an die Europäische Kommission zu sehen, ihre Programme und Aktivitäten im Qualitätsbereich weiterzuführen.

Eine Studie dieser Größenordnung hat immer mehrere Väter und Mütter und kann nicht durch nur eine einzige Organisation realisiert werden. Wir haben auf ein Netzwerk an unterstützenden Organisationen in ganz Europa zurückgreifen können, die uns mit ihrer Hilfsbereitschaft und ihrem Engagement immer wieder angetrieben hat, das Unmögliche möglich zu machen und am Ende wirklich einen Bericht vorzulegen, der Akteure aus allen europäischen Ländern versammelt. Wir möchten an dieser Stelle ausdrücklich allen Unterstützern für ihre große Hilfe danken. Allen voran Brian Holmes von der Europäischen

Kommission sowie Werner Hermann und Colin McCullough von Cedefop, die hier lediglich stellvertretend für die vielen anderen Organisationen und Personen stehen können.

Ein erstes Fazit vorweg: Qualität entwickelt sich weg von statischen und allgemein gültigen Konzepten hin zu flexiblen Aushandlungsprozessen. Dies erfordert von den Beteiligten eine sehr hohe Qualitätskompetenz. Diese zu entwickeln und zu unterstützen, ist die künftige Herausforderung im E-Learning. Wir hoffen, mit dem vorliegenden Bericht einen ersten Schritt zur Bewältigung dieser Aufgaben beitragen zu können.

Essen, Deutschland, Januar 2005

Ulf-Daniel Ehlers
Lutz Goertz
Barbara Hildebrandt
Jan M. Pawlowski

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung.....	7
1.1. Stichprobe der Untersuchung	8
1.2. Bedeutung von „Qualität im E-Learning“ – ein eher pädagogisches Verständnis.....	9
1.3. Unterschiedlicher Umgang mit Qualität in verschiedenen Ländern und Regionen Europas.....	9
1.4. Qualität gilt als hoch relevant, wird aber noch selten in die Tat umgesetzt.....	9
1.5. Informationsquellen über Qualität im E-Learning: Am liebsten im Web und kostenlos.....	10
1.6. Externe Qualitätsansätze – bis jetzt eine Hilfe für E-Learning-Experten und -Entscheider.....	10
1.7. Standards – Forderungen an künftige Richtlinien für die Qualität im E-Learning.....	10
1.8. Qualitätskompetenz bei den Befragten noch sehr unterschiedlich ausgeprägt.....	11
1.9. Die Studie liefert Leitlinien für einen künftigen Qualitäts-Aktionsplan im E-Learning.....	11
2. Einleitung und Hintergrund: Die Qualitäts-Notwendigkeit im europäischen E-Learning	12
3. Forschungsdesign und Methodologie	14
3.1. Die Befragung	14
3.2. Zur Qualitätskompetenz als zentrales Konstrukt.....	15
3.2.1. Dimension: Qualitätswissen.....	16
3.2.2. Dimension: Qualitätserfahrung	17
3.2.3. Dimension: Qualitätsgestaltung	17
3.2.4. Dimension: Qualitätsanalyse und -kritik.....	17
3.3. Zielgruppen des Fragebogens und Feldzugang	17
3.4. Beschreibung der Befragten (Stichprobe)	20
4. Ergebnisse der Befragung	24
4.1. Bedeutung von Qualität im E-Learning.....	24
4.2. Qualitätskompetenz in Europa	27
4.2.1. Welchen Stellenwert hat Qualität im europäischen E-Learning und wie gut sind E-Learning-Akteure informiert?.....	29
4.2.2. Qualitätsindikatoren in Europa	32
4.2.3. Umsetzung von Qualität in der Praxis	34
4.2.4. Fazit und Empfehlung.....	38

4.3.	Qualität zwischen Strategie und Praxis	39
4.4.	Qualität im Spiegel von Wunsch und Wirklichkeit.....	48
4.5.	Qualitätsentwicklung fördern	51
4.6.	Die Nutzung von konkreten Qualitätsansätzen	53
4.7.	Europäische Qualitätsansätze nutzbar machen.....	55
4.8.	Qualitätsstandards	56
4.8.1.	Sind Standards für Qualitätsmanagement und -sicherung generell sinnvoll?	56
4.8.2.	Welche Anforderungen lassen sich an Standards ableiten?	57
4.8.3.	Welche Standards erfüllen diese Anforderungen, wie sollte die zukünftige Entwicklung von Qualitätsstandards aussehen?	59
4.9.	Zusammenfassung: Qualitätskompetenz	63
4.9.1.	Stand und Herausforderungen im Qualitätswissen	63
4.9.2.	Stand und Herausforderung bei der Qualitätserfahrung.....	64
4.9.3.	Stand und Herausforderung bei der Qualitätsgestaltung.....	65
4.9.4.	Stand und Herausforderungen bei der Qualitätsanalyse und -kritik.....	65
5.	Ein europäisches Qualitätsprogramm für E-Learning	67
5.1.	Der Lerner bestimmt die Qualität von E-Learning-Services entscheidend mit.....	68
5.2.	Qualitätskultur	68
5.3.	Qualitätsentwicklung als bildungspolitische Verantwortung	69
5.4.	Qualitätsentwicklung als der Normalfall.....	69
5.5.	Qualitäts-Services.....	69
5.6.	Offene Qualitätsstandards	70
5.7.	Qualitätsforschung als Wissenschaft.....	70
5.8.	Forschungstransfer fördern.....	70
5.9.	Integration aller Stakeholder	71
5.10.	Entwicklung von Geschäftsmodellen für Services im Qualitätsbereich	71
Annex 1	73
Annex 2	74
6.	Literaturverzeichnis	097

Verzeichnis der Tabellen und Schaubilder

Tabellen

Tabelle 1:	Zielgruppen der Studie.....	7
Tabelle 2:	Aufbau des Fragebogens.....	14
Tabelle 3:	Zielgruppenmatrix für die Befragung.....	18
Tabelle 4:	Steckbrief der EQO Studie.....	19
Tabelle 5:	Operationalisierung von Qualitätswissen und –gestaltung bzw. –erfahrung.....	27
Tabelle 6:	Gruppierung der Länder für die vorliegenden Ergebnisauswertung.....	28
Tabelle 7:	Qualität zwischen Regionalität und Internationalität.....	31
Tabelle 8:	Erfahrung mit Qualitätssicherungsmaßnahmen in den Zielgruppen.....	41
Tabelle 9:	Zusammenhang zwischen Erfahrung und Informationsstand.....	43
Tabelle 10:	Grad der Informiertheit in den jeweiligen Zielgruppen.....	44
Tabelle 11:	Wichtigkeit von Qualität in der eigenen Organisation.....	50
Tabelle 12:	Liste der häufigsten Nennungen zum Thema „Qualitätsstrategien“.....	55
Tabelle 13:	Beschreibungskriterien ISO/IEC 19796-1.....	60

Schaubilder

Schaubild 1:	Dimensionen von Qualitätskompetenz.....	16
Schaubild 2:	Länderverteilung in der Stichprobe.....	20
Schaubild 3:	Zielgruppenverteilung in der Stichprobe.....	21
Schaubild 4:	Verteilung der Institutionen in der Stichprobe.....	22
Schaubild 5:	Abschlüsse, zu denen die befragten Bildungs-Institutionen qualifizieren.....	23
Schaubild 6:	Qualitätsverständnisse.....	26
Schaubild 7:	Wissen und Eistellungen zur Qualität im E-Learning nach Ländergruppen.....	30
Schaubild 8:	Qualitätsindikatoren für E-Learning im europäischen Vergleich.....	33
Schaubild 9:	Erfahrung bei der Qualitätsentwicklung im E-Learning nach regionalen Räumen.....	34
Schaubild 10:	Welche Strategien werden verwendet.....	36
Schaubild 11:	Nutzung von Qualitätsstrategien im aggregierten Ländervergleich.....	37
Schaubild 12:	Relevanzeinschätzung und Praxiserfahrung.....	39

Schaubild 13: Erfahrung bei der Qualitätsentwicklung nach Zielgruppen	40
Schaubild 14: Informationsstand nach Zielgruppen	42
Schaubild 15: Nutzung von Qualitätsstrategien in den Organisationen	45
Schaubild 16: Kenntnisstand im Bereich von Qualitätsstrategien nach Zielgruppen	47
Schaubild 17: Relevanz von Qualitätsentwicklung nach Zielgruppen	48
Schaubild 18: Anzahl der genutzten bzw. zukünftig genutzten Unterstützungsstrategien zum Thema Qualität.....	52
Schaubild 19: Art der bereits genutzten Informations- und Unterstützungsstrategien im Bereich Qualität	52
Schaubild 20: Prozesse des `Reference Framework for the Description of Quality Approaches`	61

1. Zusammenfassung

„Wir brauchen mehr Qualitätskompetenz für E-Learning in Europa“ – so könnte eine vereinfachte Botschaft von rund 1 750 Befragten der vorliegenden Studie formuliert werden. Diese Notwendigkeit spricht aus zahlreichen Befunden. Zwar ist die Einsicht hoch, dass Qualität gegenwärtig und in Zukunft von hoher Bedeutung für den jeweils eigenen Tätigkeitsbereich ist – und zwar über alle Länder und Gruppen hinweg gleichermaßen. Gleichzeitig ist die Erfahrung bei der Umsetzung von Qualitätsstrategien aber nicht ausreichend, und die Informationslage wird von mehr als der Hälfte aller Befragten als nicht ausreichend bezeichnet. Die Studie „Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen im europäischen E-Learning“ wurde im Rahmen des EU-geförderten Forschungsprojektes „European Quality Observatory“ (<http://www.eqo.info>) durchgeführt. Das European Quality Observatory ist ein europäisches Forschungskonsortium aus fünf Partnerorganisationen:

- (a) Universität Duisburg-Essen, Institut für Wirtschaftsinformatik der Produktionsunternehmen (Projektleitung),
- (b) MMB – Institut für Medien- und Kompetenzforschung, Essen, Deutschland,
- (c) École Nationale des Ponts et Chaussées, Paris, Frankreich,
- (d) European Schoolnet, Brüssel, Belgien,
- (e) Center for Research and Technology Hellas, Athen/Thessaloniki, Griechenland.

Bei der Vorbereitung der Studie verfolgte das EQO-Projekt zwei Ziele:

- (a) eine möglichst große Zahl von Personen zu erreichen, die in irgendeiner Weise mit E-Learning zu tun haben;
- (b) ein möglichst breites Spektrum von E-Learning-Experten, E-Learning-Entscheidern und E-Learning-Nutzern abzudecken.

Innerhalb dieses Spektrums unterscheidet EQO sechs **Zielgruppen**:

Tabelle 1: Zielgruppen der Studie

Anbieter	Entscheider (auch politische Entscheider)	Operative Akteure (Mediendesigner, Autoren"etc.)	Lernende
Anwender	Entscheider	Operative Akteure (Lehrende, Tutoren etc.)	Lernende

Quelle: die Autoren

Die Studie wurde als Online-Studie durchgeführt mit einem öffentlich zugänglichen, selbstadministrierenden Online-Fragebogen, der über das EQO-Portal erreichbar war. Ferner wurde eine umfangreiche zweistufige Werbekampagne mit Info-Mails, Bannern und Infotexten veranstaltet, also einem Multiplikator-konzept, bei dem die Informationen innerhalb von nationalen und europäischen Netzwerken gestreut wurden (z. B. durch das Europäische Berufsbildungsdorf des Cedefop), die EQO auf vielfältige Weise unterstützt haben. Nachvollziehbar erreicht wurden mit dieser Kampagne auf direktem Wege (per Mail, per Newsletterabo) rund 75 000 Personen. Wahrscheinlich war die Zahl der Kontakte durch Links und Banner auf verschiedenen Websites noch höher.

Der Fragebogen umfasste fünf Themenblöcke:

- (a) E-Learning allgemein,
- (b) Qualität im E-Learning allgemein,
- (c) Nutzung/Anwendung von Qualitätsinstrumenten im E-Learning,
- (d) Erfahrungen mit Qualitätsinstrumenten und –ansätzen,
- (e) Fragen zur Statistik/Demographie.

Mit Hilfe dieser Fragen in der Zusammenschau lassen sich auch Erkenntnisse über die „Qualitätskompetenz“ gewinnen, die sich die vier Dimensionen „Qualitätswissen“, „Qualitätserfahrung“, „Qualitätsgestaltung“ und „Qualitätskritik“ aufschlüsselt. Die Stärke der „Qualitätskompetenz“ sagt etwas darüber aus, wie souverän ein E-Learning-Akteur mit Qualität im E-Learning umgeht.

1.1. Stichprobe der Untersuchung

In der Zeit zwischen 15. 08. 2004 und 15. 11. 2004 haben 5 023 Personen den Fragebogen aufgerufen, davon haben immerhin 1 407 Personen (28 %) den Fragebogen beendet, weitere 336 (7 %) haben die beiden grundlegenden Abschnitte zur Qualität im E-Learning allgemein abgeschlossen und wurden als gültige Fälle ins Sample aufgenommen. Die Ergebnisse basieren somit auf N=1 743 Fällen. Da nicht alle Befragten alle Fragen beantworten konnten, betreffen die Auswertungen in einigen Fällen auch Subsamples (z. B. nur die Befragten, die sich bereits mit Qualität im E-Learning beschäftigen).

Die europäischen Länder wurden durch die Befragung gut erreicht. Besonders hoch war der Rücklauf aus den Ländern der EQO-Partner Deutschland (21 %) und Griechenland (15 %). Geantwortet haben vor allem Personen, die professionell im E-Learning tätig sind (rund zwei Drittel), darunter viele aus der „operativen Ebene“, also Mediendesigner, Autoren, etc. Beteiligt hat sich auch eine große Zahl von E-Learning-Anwendern. Zu den Institutionen, die die Befragten repräsentieren, gehören vor allem Hochschulen (28 %) und Unternehmen (22 %).

1.2. Bedeutung von „Qualität im E-Learning“ – ein eher pädagogisches Verständnis

Fragt man danach, was die Befragten unter Qualität im E-Learning verstehen, so dominiert die Ansicht, Qualität entspricht der Erreichung der besten Lernergebnisse (50 %). Diese eher pädagogische Sichtweise ist neben „besonderen Güte in der Ausführung“ (19 %) weiter verbreitet als Kosten-Nutzen-Erwägungen oder Marketing-Aspekte.

1.3. Unterschiedlicher Umgang mit Qualität in verschiedenen Ländern und Regionen Europas

Die Relevanz von Qualität im E-Learning ist trotz unterschiedlicher Voraussetzungen in allen europäischen Ländern und Regionen auf einem ungefähr gleichen und hohen Niveau. Unterstützung erwarten dabei die einzelnen Regionen am ehesten von der europäischen, gefolgt von der nationalen Ebene. Regionale und lokale Unterstützungen spielen eine geringere Rolle.

Besonders stark genutzt werden Qualitätsstandards und -ansätze im angelsächsischen Raum und in den Benelux-Staaten (82 %), während der Anteil in den neuen EU-Mitgliedstaaten deutlich geringer ist (58 %). Letztere greifen auch deutlich seltener auf externe Qualitätsansätze zurück (19 %), während die deutschsprachigen und angelsächsischen Länder hiervon stärker Gebrauch machen (28 bzw. 27 % der Befragten).

Allerdings fühlen sich vor allem die Befragten aus den neuen EU-Mitgliedstaaten über das Thema schlecht informiert. Generell wird die Ausrichtung von Programmen, Produkten und Dienstleistungen an Qualität in Europa unterschiedlich eingeschätzt. Die Ergebnisse zeigen, dass es nicht die eine und einzig richtige Ausrichtung für Qualität in allen Sektoren gibt. Die Studie legt vielmehr nahe, länderspezifische Gegebenheiten und Traditionen zu berücksichtigen.

1.4. Qualität gilt als hoch relevant, wird aber noch selten in die Tat umgesetzt

Eine Zusammenschau verschiedener Wissens- und Nutzungsvariablen hat zwei verschiedene Arten von „quality gaps“ ergeben:

- (a) erstes „quality gap“: Unter den Zielgruppen haben deutlich mehr E-Learning-Anbieter (70 %) als E-Learning-Anwender (33 %) Erfahrungen mit Qualität im E-Learning gemacht. Und in beiden Gruppen sind es jeweils die Entscheider (77 %), die überdurchschnittlich häufig Erfahrungen mit Qualität gemacht haben – im Gegensatz zur operativen Ebene (63 %) und erst recht zur Lerner-Ebene (4 %). Gerade die Lerner fühlen sich allerdings auch nicht ausreichend über E-Learning-Qualität informiert;

- (b) zweites „quality gap“: Obwohl fast drei Viertel (72 %) aller Befragten das Thema „Qualität im E-Learning für „sehr relevant“ halten – mit Abstufungen zwischen „Entscheidern“ (78 %), der operativen Ebene (73 %) und der Lerner (57 %) – haben bisher nur wenige Institutionen diese Haltung in die Tat umgesetzt. Rund 34 Prozent beschreiben das Thema als Teil ihrer Institutionsphilosophie und nur 16 Prozent der Befragten bestätigen eine tatsächliche Implementierung einer Qualitätsstrategie in der eigenen Institution.

1.5. Informationsquellen über Qualität im E-Learning: Am liebsten im Web und kostenlos

Die meisten Befragten machen von Unterstützungsmöglichkeiten zum Thema „Qualität im E-Learning“ regen Gebrauch. Vor allem Informationsangebote im Internet (66 %), Best-Practice-Beispiele (65 %) und Informationsbroschüren und Bücher (55 %) werden zur Zeit zu Rate gezogen – im Gegensatz zu Diskussionsforen (30 %), die offenbar für E-Learning-Einsteiger noch keine Hilfe sind, sowie zu externen Beratern (26 %).

1.6. Externe Qualitätsansätze – bis jetzt eine Hilfe für E-Learning-Experten und -Entscheider

Ein Viertel der Befragten nutzt bereits externe Qualitätsansätze – also an anderer Stelle entwickelte Standards, Qualitätsstrategien oder öffentliche Checklisten. Hier überwiegen allerdings eher die (Bildungs-)Unternehmen in der Privatwirtschaft sowie die öffentliche Verwaltung. Hochschulen gehen lieber gezielt ihren eigenen Weg. Eine Hilfe sind externe Qualitätsansätze auch für die Entscheider in den Unternehmen sowie die E-Learning-Forscher.

Unter den Nennungen bereits bekannter und genutzter Qualitätsansätze sind in erster Linie offizielle Qualitätsmanagement-Ansätze wie EFQM oder ISO 9000, aber auch Quasi-Standards wie SCORM oder die neue PAS des DIN-Instituts.

1.7. Standards – Forderungen an künftige Richtlinien für die Qualität im E-Learning

Die Befunde der Studie legen nahe, einen allgemein anerkannten Standard zu entwickeln, der auch in einem Zertifikat für E-Learning-Angebote (oder für Anbieter) mündet. Wichtige Anforderungen bei der Formulierung des Standards lassen sich durch die Stichworte „Partizipation“, „Transparenz“, „Bekanntheitsgrad und Akzeptanz“, „Offenheit“, „Anpassbarkeit und Skalierbarkeit“, „Harmonisierung und Integration“, „Integrierte Methodik“, „Qualitätsbewusstsein“ und „Messbarkeit“ skizzieren.

1.8. Qualitätskompetenz bei den Befragten noch sehr unterschiedlich ausgeprägt

Von den vier Dimensionen der Qualitätskompetenz (s. o.) ist das Qualitätswissen noch unzureichend ausgeprägt. Zwar ist die Relevanz des Themas „Qualität im E-Learning“ hoch – doch neben der konkreten Umsetzung mangelt es zunächst einmal an Informationen über das Thema – zum Beispiel über konkrete Qualitätsansätze. Hierzu bedarf es neuer Informationsstrategien, mit denen man zielgruppengerecht dieses Informationsdefizit beseitigen kann.

Die Entwicklung eigener Qualitätsstrategien („Qualitätserfahrung“) findet zumeist unter Ausschluss der Nutzer statt. Die in den Institutionen vorhandenen Qualitätsstrategien werden von den Anwendern eher als abstrakte Größe (z. B. in den Unternehmenszielen), seltener aber in der konkreten Umsetzung wahrgenommen.

Die Qualitätsgestaltung in den Institutionen hat bei vielen ein größeres Gewicht als die einfache Adaption externer Qualitätsansätze. Immerhin 35 Prozent der Befragten geben an, dass in den und für die Institutionen selbst E-Learning-Qualitätsstrategien entwickelt werden. Wenn sich dies bei weiteren Untersuchungen bestätigt, weisen diese Institutionen ein hohes Maß an Operationalisierungsvermögen, an Kreativität und somit an E-Learning-Kompetenz auf.

Für die Messung der Qualitätsanalyse und -kritik reichen die Daten der Studie nicht aus. Hierfür müsste zusätzlich eine qualitative Fallstudie erstellt werden.

1.9. Die Studie liefert Leitlinien für einen künftigen Qualitäts-Aktionsplan im E-Learning

Abgeleitet aus den Ergebnissen sowie aus weiteren Erfahrungen des EQO-Projekts sollten folgende Leitlinien die E-Learning-Qualität im Jahre 2010 gestalten:

- (a) der Lerner bestimmt die Qualität von E-Learning-Services entscheidend mit;
- (b) Europa muss eine Qualitätskultur in der Bildung entwickeln;
- (c) Qualität muss in der Bildungspolitik eine zentrale Rolle spielen;
- (d) Qualität darf kein Privileg großer Organisationen sein;
- (e) es müssen Support-Strukturen eingerichtet werden, die Organisationen bei ihrer Qualitätsentwicklung kompetent und Service-orientiert unterstützen;
- (f) offene Qualitätsstandards müssen weiter entwickelt und in der Breite umgesetzt werden;
- (g) eine interdisziplinäre Qualitätsforschung muss sich zukünftig als eigene normale Wissenschaft etablieren können;
- (h) Forschung und Praxis müssen neue Transferkonzepte entwickeln;
- (i) Qualitätsentwicklung muss mit allen Beteiligten gemeinsam gestaltet werden;
- (j) für Services auf dem Gebiet der Qualität müssen geeignete Geschäftsmodelle entwickelt werden.

2. Einleitung und Hintergrund: Die Qualitäts-Notwendigkeit im europäischen E-Learning

Die Frage nach der Qualität im E-Learning ist ein ebenso aktuelles wie viel diskutiertes Thema. Es bietet einerseits Stoff für viele politische Debatten auf nationaler und europäischer Ebene und bereitet den an E-Learning Beteiligten andererseits großes Kopfzerbrechen. Wie kann Qualität am besten entwickelt werden? Und, noch wichtiger: Welche Qualität ist eigentlich die richtige? Nachdem zunächst versucht wurde, das *eine* für alle richtige Konzept zu finden, ist man derzeit vorsichtiger geworden. Ganz oben auf der Agenda stehen nun deskriptive Formen der Analyse. Damit soll zunächst einmal gesammelt und beschrieben werden, wie Qualitätsentwicklung funktioniert - in unterschiedlichen Bildungssektoren und in verschiedenen Ländern Europas. Das European Quality Observatory ist eine solche Beobachtungsplattform für Qualitätsentwicklung im europäischen E-Learning. Es geht allerdings über die „pure“ Sammlung und Beschreibung hinaus. Ein wesentliches Ziel ist es, zu analysieren, was erfolgreiche Ansätze⁽¹⁾ eigentlich erfolgreich macht. Damit soll gewissermaßen ein Qualitätskonzept für Qualitätskonzepte gefunden werden. Zudem geht es um die Konzeption von Entscheidungs- und Einführungsstrategien. Denn eines ist heute klar: Das Hauptproblem ist nicht, *überhaupt* einen Qualitätsansatz zu finden, sondern vielmehr, aus der Vielzahl der vorhandenen Qualitätsstrategien den richtigen auszuwählen.

Ein Hauptaugenmerk der vorliegenden Studie „Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen im europäischen E-Learning“ ist es, genau diese Ziele zu unterstützen:

- (a) die Verteilung von Qualitätsansätzen zu erheben: Wer nutzt was;
- (b) den Einsatz von Qualitätsansätzen zu untersuchen: Wie werden sie genutzt;
- (c) mögliche Erfolgsfaktoren zu identifizieren, von denen Qualitätsentwicklung abhängt.

Als eine theoretische Bezugsfolie wurde das Konzept der Qualitätskompetenz entwickelt, welches an das Konzept der Medienkompetenz angelehnt ist (Baacke 1996). Es geht davon aus, dass Qualitätsentwicklung eine Kompetenz ist, die auf Seiten der beteiligten Akteure im Bildungsprozess – im E-Learning bspw. die Tutoren⁽²⁾, Mediendesigner, Autoren und nicht zuletzt auch die Lernenden – vorhanden sein muss, um eine erfolgreiche Qualitätsentwicklung

(1) Als Qualitätsansätze bezeichnen wir alle Richtlinien, festgelegten Abläufe, Regelwerke, Werkzeuge, Checklisten oder andere Maßnahmen, die das Ziel verfolgen, die Qualität eines E-Learning-Produktes oder einer E-Learning-Dienstleistung zu verbessern.

(2) Im Sprachstil des Textes sollen sich Männer und Frauen ausdrücklich gleichermaßen repräsentiert fühlen, obwohl ausschließlich die maskuline Form verwendet wurde. Wir möchten damit nicht diskriminieren oder Sachverhalte fälschlich verkürzen. Der Text sollte jedoch aus Gründen der besseren Lesbarkeit nicht mit zu vielen Komposita und Doppelungen belastet werden, wie zum Beispiel „Anwenderinnen und Anwender“ oder „Tutorinnen- und Tutorenschulungen“. Die Autoren bitten um das Verständnis der Leserschaft und hoffen, dass durch diese Entscheidung nicht die Auseinandersetzung mit dem Inhalt des Textes behindert wird.

zu ermöglichen (siehe Kap. 3.1 in diesem Bericht). Diese Kompetenz kann in vier Dimensionen aufgefächert werden:

- (a) Wissen darüber, welche Möglichkeiten sich bei der Qualitätsentwicklung bieten;
- (b) Handlungsfähigkeit und Erfahrung bei der Nutzung und Anwendung von vorgegebenen Qualitätsstrategien;
- (c) Gestaltungskompetenz bei der Anpassung und Weiter-, bzw. Eigenentwicklung von Qualitätsstrategien;
- (d) ein kritisches Urteils- und Analysevermögen zur Qualitätsentwicklung im eigenen Einsatzfeld.

Die vorliegende Studie entstand aus der Notwendigkeit heraus, den State-of-the-Art des Einsatzes und Nutzens von Qualität im europäischen E-Learning zu ermitteln. Qualitätskompetenz fungierte dabei als ein Leitkonzept zur Analyse der vorliegenden Situation, d. h. der vorliegende Report verfolgt das Ziel, die Qualitätskompetenz europäischer E-Learning-Akteure zu analysieren und Empfehlungen für Forschung und Unterstützungsangebote in einem mittelfristigen Zeitraum bis 2010 zu formulieren.

Unsere Arbeit im European Quality Observatory (<http://www.eqo.info>), der europäischen Beobachtungs- und Analysestelle für die Qualitätsentwicklung im europäischen E-Learning, zeigte deutlich, dass zwar bereits vielfältige Strategien und Konzeptionen zur Qualitätsentwicklung vorliegenden, aber viele Akteure, die mit E-Learning als Entscheider auf institutioneller oder politischer Ebene zu tun haben, als Lehrende oder Mediendesigner im operativen Alltag E-Learning entwickeln oder einsetzen und auch viele Anwender zu wenig Qualitätskompetenz aufweisen, um die Herausforderung „Qualität“ zu bewältigen. Daher ermittelt die vorliegende Studie in erster Linie, welche Qualitätsstrategien im europäischen E-Learning existieren, welche davon aus welchen Gründen als erfolgreich eingeschätzt werden und wie qualitätskompetent Anwender, Entscheider und Lernende mit der Qualitätsfrage umgehen.

3. Forschungsdesign und Methodologie

Ziel der Studie ist es, ein umfassendes Bild über Einsatz, Nutzung und Erfahrungen von Qualität im E-Learning in der europäischen Bildungslandschaft zu bekommen. Im Folgenden werden Design und Methodik der Befragung erläutert.

3.1. Die Befragung

Um eine erfolgreiche Durchführung der Befragung zu gewährleisten, verfolgte das EQO-Projekt zwei Ziele:

- (a) eine möglichst große Zahl von Personen zu erreichen, die in E-Learning-Prozessen involviert sind;
- (b) ein möglichst breites Spektrum von E-Learning-Experten, E-Learning-Entscheidern und E-Learning-Nutzern abzudecken.

Diese Ziele führten zu folgendem Untersuchungsdesign: Auf der Internet-Website von EQO wurde ein Online-Fragebogen eingestellt, der für jeden Internet-Nutzer erreichbar war. Eine vorherige Registrierung war nicht notwendig. Es standen Versionen in Englisch, Deutsch, Französisch und Griechisch zur Verfügung. Für die technische Administration des Fragebogens diente das System OPST von der Firma „Globalpark“. Dieses Instrument war vor allem bei der Filterführung sehr hilfreich, da auf diese Weise die Befragten automatisch zu den Fragen geführt wurden, die auf sie zutrafen. Der Fragebogen bestand aus fünf Sektionen, die in Tabelle 2 aufgeführt sind.

Tabelle 2: Aufbau des Fragebogens

Sektion im Fragebogen	Inhaltliche Beschreibung
A. E-Learning allgemein	<ul style="list-style-type: none">- Beschäftigung mit E-Learning- Rolle im E-Learning (Anbieter oder Anwender, jeweils auf dem Entscheider- bzw. Lerner-Level)- Dauer der Beschäftigung mit E-Learning- Zahl der E-Learning-Akteure in der Institution
B. Qualität im E-Learning allgemein	<ul style="list-style-type: none">- Beschäftigung mit Qualität im E-Learning- persönliche Bedeutung von Qualität- Informationsquellen für Qualität im E-Learning- Wichtigkeit des Themas Qualität im E-Learning- Wichtigkeit des Themas Qualität im E-Learning in der Zukunft- Nutzung von Qualitätsansätzen/ Qualitätsstrategien- Nationale bzw. internationale Unterstützung bei Qualität im E-Learning

C. Nutzung/Anwendung von Qualitätsinstrumenten im E-Learning	<ul style="list-style-type: none"> - Nutzung eines Qualitätsansatzes - Art der Qualitätsstrategie - Gründe für Nicht-Nutzung - Gründe für Einsatz von Qualitätsstrategien - Bekanntheit von Qualitätsansätzen (offene Nennung von fünf Ansätzen) - Ausführliche Beschreibung eines dieser Ansätze (gemäß dem. EQO Model, http://www.eqo.info)
D. Erfahrungen mit Qualitätsinstrumenten und -ansätzen	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten - Anzahl der Nutzer - Einschätzung: Empfehlung des Ansatzes
E. Fragen zur Statistik/ Demographie	<ul style="list-style-type: none"> - Art der Institution - Zielgruppen für E-Learning-Angebote/Branche (für Anbieter) - Bildungsstufe, die in der Institution vermittelt wird - Zahl der Mitarbeiter - Eigene Funktion - Land - Alter - Schulabschluss

Quelle: die Autoren

Da nicht alle Fragen von allen Befragten beantwortet werden konnten (z. B. Fragen nach Erfahrungen mit einem Qualitätsansatz von Personen, die keinen Ansatz nennen können), hat der Online-Fragebogen diese Fragen automatisch übersprungen. Aus diesem Grund kommt es bei der Auswertung zu unterschiedlich großen Basisfallzahlen bei der Auswertung nach Subgruppen.

3.2. Zur Qualitätskompetenz als zentrales Konstrukt

Qualitätskompetenz als Konzept wurde für die vorliegende Studie erstmals empirisch operationalisiert und zerfällt in vier Dimensionen (s. Schaubild 1). Drei übergreifende Aspekte sind von besonderer Bedeutung für Qualitätskompetenz im E-Learning:

- (a) der Begriff „Qualitätskompetenz“ ist umfassend und bezieht sich sowohl auf technologiebasierte Bildungskonzepte, auf integrierte Blended-Learning-Konzepte als auch auf konventionelle Präsenzlehre;
- (b) „Qualitätskompetenz“ ist ein Lern- und Erfahrungsgegenstand, der nicht ausschließlich über Training oder Handbücher vermittelt werden kann, sondern der Erfahrung und Reflektion bedarf;

- (c) „Qualitätskompetenz“ ist eine Aufgabe lebenslangen Lernens sowohl für Lernende als auch für Anbieter, wie bspw. Lehrende und Tutoren. Da sich Bildungskonzepte und -ziele ständig verändern, muss immer neu gelernt werden, wie neue Kontexte, Zielstellungen und Voraussetzungen erfolgreich umgesetzt werden müssen.

Schaubild 1: Dimensionen von Qualitätskompetenz



Quelle: die Autoren

Qualitätskompetenz stellt damit eine zentrale Kategorie für die erfolgreiche Umsetzung von Bildungskonzepten dar. Eine präzise Klärung der Reichweite und der inhaltlichen Struktur des Begriffes kann durch die Beschreibung der vier Dimensionen geschehen, in die der Begriff aufgefächert wird.

3.2.1. Dimension: Qualitätswissen

Hier ist das „pure“ Wissen über die Möglichkeiten der heutigen Qualitätsentwicklung und über aktuelle Qualitätsansätze gemeint. Als Qualitätsansätze bezeichnen wir dabei alle Richtlinien, festgelegte Abläufe, Regelwerke, Werkzeuge, Checklisten oder andere Maßnahmen, die das Ziel verfolgen, die Qualität eines E-Learning-Produktes oder einer E-Learning-Dienstleistung zu verbessern. Für die vorliegende Studie wurde diese Dimension über Variablen wie bspw. die Einschätzung über den Informationsstand oder die gegenwärtige und zukünftige Relevanz von Qualitätsentwicklung im E-Learning erhoben. Darüber hinaus wurden die Befragten gebeten, konkrete Angaben zu ihnen bekannten Qualitätsstrategien zu machen.

3.2.2. Dimension: Qualitätserfahrung

Diese Dimension beschreibt die Fähigkeit zur Nutzung von Qualitätsstrategien. Sie basiert auf der Erfahrung, die Akteure bei Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung und beim Einsatz von Qualitätsstrategien gemacht haben. In der vorliegenden Studie wurde erhoben, ob und welche Erfahrung die Befragten mit der Qualitätsentwicklung im E-Learning aufweisen.

3.2.3. Dimension: Qualitätsgestaltung

Diese Dimension bezeichnet eine Fähigkeit, die über die Nutzung von vorhandenen Qualitätsstrategien hinaus geht. Dabei geht es darum, für den jeweils eigenen Kontext eigene Qualitätsstrategien zu erstellen. Wichtig sind dabei sowohl eine innovative Dimension, die auf Veränderungen und Weiterentwicklung von Qualitätsstrategien innerhalb der angelegten Logik des Mediensystems abzielt, und eine kreative Dimension, die gänzlich neue Gestaltungsprozesse für Qualitätsentwicklung ermöglicht. Diese Dimension wurde im Fragebogen durch Erfragen von Erfahrungen mit der Eigenentwicklung von Qualitätsstrategien operationalisiert.

3.2.4. Dimension: Qualitätsanalyse und -kritik

Diese Dimension bezieht sich auf die Fähigkeit, Prozesse der Qualitätsentwicklung kritisch zu analysieren, verschiedene Zielsysteme und Perspektiven einzunehmen und gegeneinander abzuwägen. „Kritisieren“ bedeutet ursprünglich „unterscheiden“ und zielt darauf, vorhandenes Wissen und Erfahrungen immer wieder reflektierend einzuholen. Dabei geht es bei Lernenden vor allem um das Bewusstsein über die eigene Verantwortung für Qualität im E-Learning. Bei Anbietern geht es um die Ermöglichung von flexiblen Aushandlungsprozessen bei der Qualitätsentwicklung, die die Integration von unterschiedlichen, individuellen aber auch gesellschaftlichen Zielsystemen in die Problemstellungen von Bildungsprozessen mit aufnimmt. Diese Dimension wurde im vorliegenden Fragebogen nicht berücksichtigt und kann nur vermittelt analysiert werden, da hierfür eher qualitative Verfahren geeignet sind.

3.3. Zielgruppen des Fragebogens und Feldzugang

Der Fragebogen richtet sich an alle Beteiligten, die in irgendeiner Weise in E-Learning-Prozesse involviert sind. Da sich die Befragung mit dem Thema „Qualität im E-Learning“ beschäftigt hat, wurden die Zielgruppen etwas anders definiert als in anderen Studien. Es handelt sich bei den „Anwendern“ um Institutionen in der Schul-, Hochschulbildung sowie in der beruflichen Aus- und Weiterbildung, um Politiker, Entscheider auf der Kundenseite sowie die Lerner („User“).

Zu den „Anbietern“ zählen professionelle Akteure wie Manager von E-Learning-Produzenten, Tutoren und Trainer, Media-Designer, IT-Administratoren. Die Wahl dieser Zielgruppen erfolgte aufgrund der Prämisse, dass diese Abgrenzung die jeweiligen Perspektiven in Bezug auf Qualität im E-Learning gut abbilden kann. Die Studienergebnisse bestätigen diese Annahmen in hohem Maße, so dass das vorliegende Zielgruppenmodell auch für die zukünftige Qualitätsforschung vorgeschlagen werden kann. Die folgende Tabelle zeigt sechs Zielgruppen, in die diese oben genannten Akteure gruppiert wurden.

Tabelle 3: Zielgruppenmatrix für die Befragung

	Entscheider	Mitarbeiter auf der operativen Ebene	Lerner
Anbieter	Eine Person, die sich mit E-Learning-Produkten ausschließlich auf der Entscheider-Ebene beschäftigt, die aber weder in die Nutzung noch in den Implementierungsprozess involviert ist, z. B. Geschäftsführer von Herstellerunternehmen, Entscheider beim Cedefop, Politiker	Eine Person, die E-Learning anbietet bzw. vertreibt auf einer operativen Ebene, z. B. als Autor, Tutor, Programmierer.	Eine Person, die E-Learning-Produkte und Dienstleistungen anbietet, aber E-Learning auch als Lerner einsetzt.
Anwender (User)	Eine Person, die sowohl in die Entscheidungsprozesse einer Institution eingebunden ist und sich als Anwender mit E-Learning-Produkten und Dienstleistungen beschäftigt, z. B. Geschäftsführer eines Anwenderunternehmens, Personalleiter, IT-Manager.	Eine Person, die E-Learning-Produkte nutzt, aber kein reiner Lerner ist, z. B. Inhouse-Trainer in einem Anwenderunternehmen, Personalentwickler, Systemadministratoren.	Eine Person, die E-Learning ausschließlich nachfragt und nutzt.

Quelle: die Autoren

Berücksichtigt werden in der Studie alle europäischen Länder. Der offene Zugang im Internet führt sogar dazu, dass sich Personen außerhalb Europas an der Befragung beteiligt haben. Um in kurzer Zeit möglichst viele E-Learning-Akteure zu erreichen, wurde eine umfangreiche Informationskampagne organisiert. Eingesetzt wurden hierbei:

- (a) Infomails mit Aufruf zur Beteiligung an der Befragung,
- (b) Mail an Multiplikatoren, die diese Infomail weiterreichten oder publizierten,
- (c) Banner auf der EQO-Website und weiteren Websites,
- (d) Kurztexthe als Link auf externen Websites,
- (e) Telefonanrufe bei Multiplikatoren.

Kontaktiert wurden auf diese Weise rund 80 Institutionen, darunter:

- (a) Cedefop, Griechenland,
- (b) Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Deutschland,
- (c) European Schoolnet, Belgien,
- (d) Le Préau, Frankreich,
- (e) École Nationale des Ponts et Chaussées (ENPC), Frankreich,
- (f) sowie weitere Partner des EQO-Netzwerks.

Die Resonanz bei diesen Institutionen war ausgesprochen groß. Viele Organisationen haben durch die Weiterleitung der Informationen gezeigt, dass auch für sie das Thema „Qualität im E-Learning“ hoch relevant ist.

Direkt kontaktiert wurden auf diese Weise rund 75 000 Personen, davon allein 13 000 über das Cedefop. Die Zahl der „zufälligen“ Kontakte über die Links und Banner im Internet ist sicherlich noch höher, lässt sich aber nicht eindeutig beziffern.

Tabelle 4: Steckbrief der EQO Studie

Feldzeit:	15.08 bis 15.11.2004
"Zahl der Personen, die den Fragebogen online 'aufgerufen haben	"5 023 Fälle
"Zahl der Personen, die den Fragebogen aufgerufen, aber 'nicht ausgefüllt haben (= ungültiger Fall)	"1 263 Fälle (25 %)
"Zahl der Befragten, die den Fragebogen vor Sektion C 'abgebrochen haben (= ungültiger Fall)	"2 017 Fälle (40 %)
"Zahl der Befragten, die den Fragebogen zumindest bis 'Sektion C ausgefüllt, danach aber abgebrochen haben "(= gültiger Fall)	"336 Fälle (7 %)
"Zahl der Befragten, die den Fragebogen komplett" 'ausgefüllt haben (= gültiger Fall)	"1 407 Fälle (28 %)
"Zahl der gültigen Fälle insgesamt	"1 743 Fälle (35 %)

Quelle: die Autoren

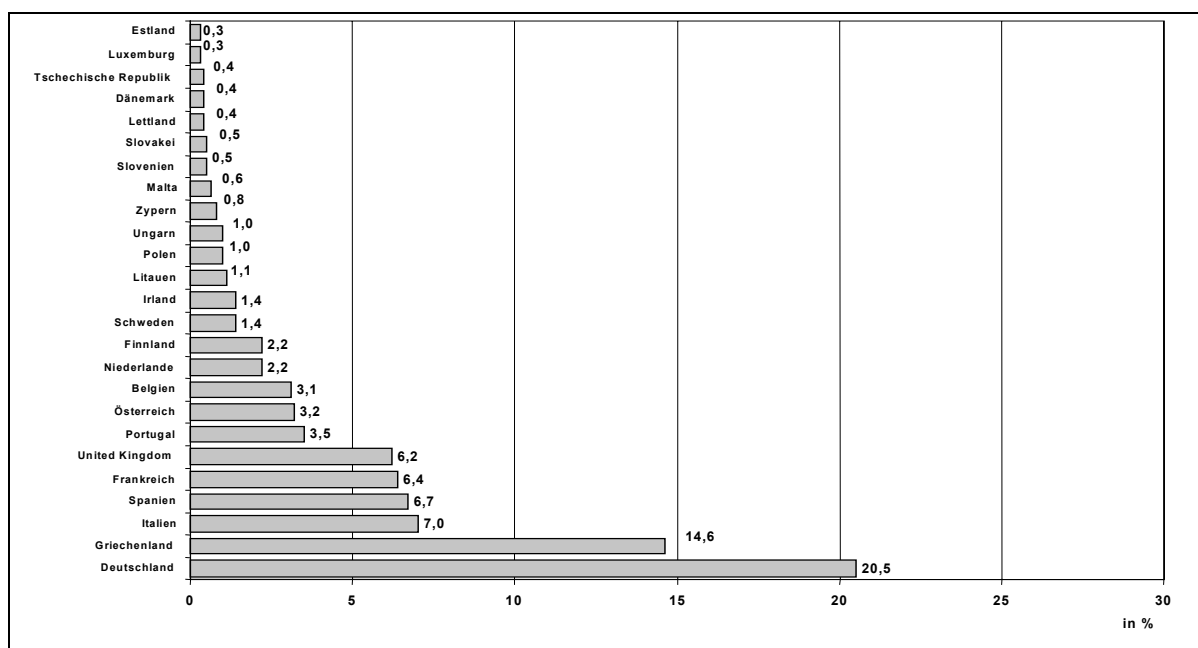
Die Resonanz auf den Fragebogen ist damit ausgesprochen groß. Die Zahl derer, die den Fragebogen zumindest kurz angesehen haben, unterstreicht die Neugier der Beteiligten auf das Thema. Dass aber 1 743 Personen den Fragebogen größtenteils bzw. vollständig ausgefüllt haben, beweist das große Engagement für das Thema „Qualität im E-Learning“.

3.4. Beschreibung der Befragten (Stichprobe)

Welche Personen haben an der Befragung teilgenommen?

Die Verteilung der Befragungsteilnehmer nach Ländern zeigt, dass tatsächlich alle Länder in Europa erreicht wurden und auch kleinere Länder eine gute Beteiligung aufweisen. Einige Länder sind allerdings auch proportional zu ihrer Bevölkerungsgröße überrepräsentiert: Hierzu gehören Deutschland mit fast einem Fünftel aller Befragten und Griechenland mit 15 Prozent aller Teilnehmer. Diese hohe Beteiligung mag auf unterschiedliche Intensität der Feldstrategie zurück zu führen sein. Auch die griechischen und deutschen Sprachversionen des Fragebogens dürften hierzu beigetragen haben.

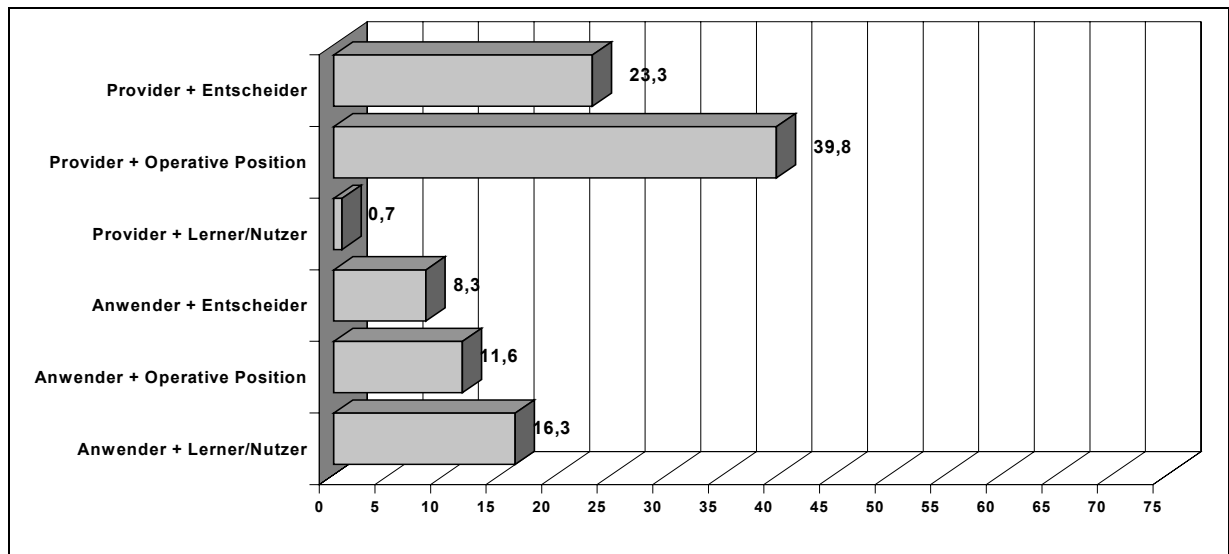
Schaubild 2: Länderverteilung in der Stichprobe (N=1440)



Quelle: die Autoren

Auch die oben definierten Zielgruppen sind gut in der Befragungstichprobe verteilt: Rund 64 Prozent der Befragten sind professionell im E-Learning tätig („Anbieter“), fast 40 Prozent der Gesamtstichprobe zählen zu den Designern, Programmierern, aber auch zu den Autoren, Dozenten und Tutoren der E-Learning-Branche.

Schaubild 3: Zielgruppenverteilung in der Stichprobe (N=1617)(*)



(*) Folgende Frage lagen der Zielgruppendefinition zugrunde: „Im folgenden interessiert uns Ihr persönlicher Bezug zu E-Learning. Dazu benötigen wir zwei Informationen.

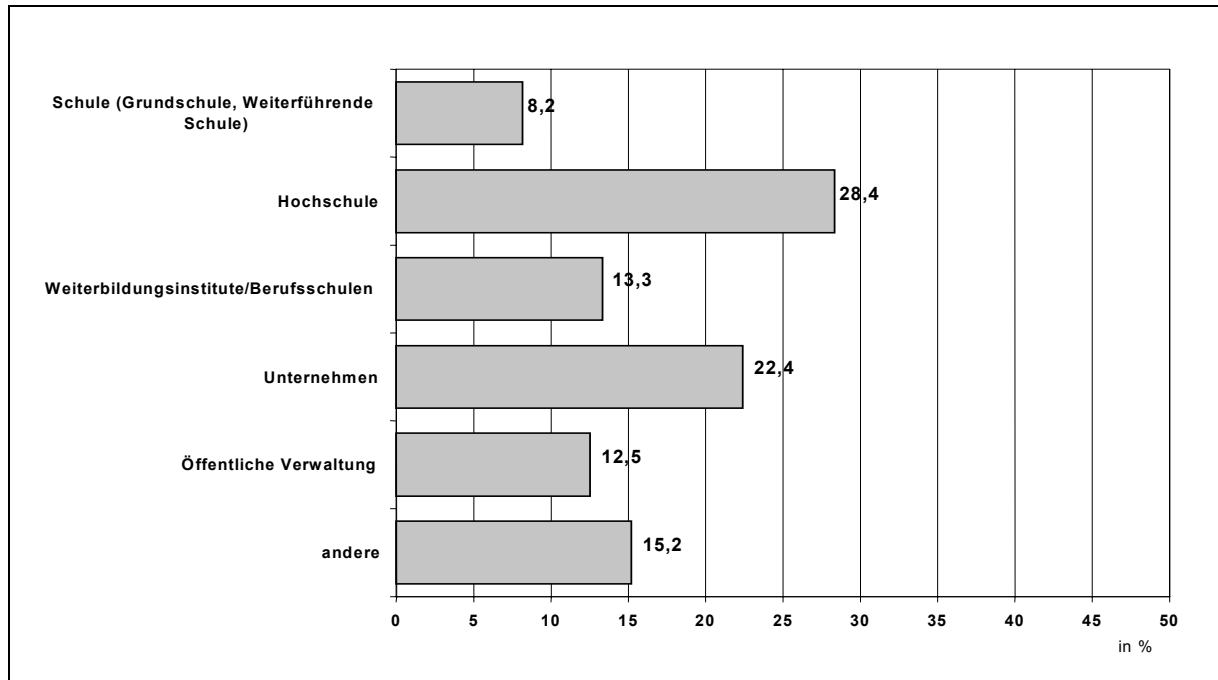
Ordnen Sie sich eher auf der Anbieterseite oder eher auf der Nachfragerseite ein? Markieren Sie bitte die Option, die Ihre Stellung am besten beschreibt:

- (a) Ich gehöre eher der Anbieter-Seite an, und zwar:
 - (i) Ich gehöre zur Gruppe der Anbieter von E-Learning-Services (bspw. Bildungsanbieter, Lehrender/Tutor, Geschäftsführer eines E-Learning Service-Anbieters, etc.);
 - (ii) Ich gehöre zur Gruppe der Produzenten von E-Learning-Angeboten/Produkten (z.B. Entwickler);
 - (iii) Ich gehöre zur Gruppe der politischen Entscheider.
- (b) Ich gehöre eher der Nachfrager-Seite an, und zwar:
 - (i) Ich gehöre zur Gruppe von E-Learning-Anwendern (Lernern);
 - (ii) Ich gehöre zur Gruppe der Entscheider, die E-Learning einsetzen wollen (z.B. Geschäftsführer, der E-Learning eingeführt hat);
- (c) Innerhalb dieser Gruppe, wie sieht da Ihre hauptsächliche Tätigkeit aus bzw. welche Position nehmen Sie ein:
 - (i) Ich bin ein Entscheider (bspw. Geschäftsführer, Direktor einer Abteilung/Institution/ Organisation, oder im politischen Bereich tätig);
 - (ii) Ich bin Lehrer, Ich bin Kursautor;
 - (iii) Ich bin Mediendesigner;
 - (iv) Ich bin in anderer ausführender Position tätig als oben aufgelistet;
 - (v) Ich bin ein Lernender“.

Quelle: die Autoren

Dass die Gruppe der Lerner unter den „Anbietern“ klein ist, war zu erwarten. Die Kategorie wurde nur der Vollständigkeit halber aufgenommen. Erfreulich ist, dass sich auch unter den „Anwendern“ eine große Anzahl von E-Learning-Nutzern befindet. Auf diese Weise gibt die Studie auch die Stimme derer wieder, für die E-Learning produziert wird.

Schaubild 4: Verteilung der Institutionen in der Stichprobe (N=1125)



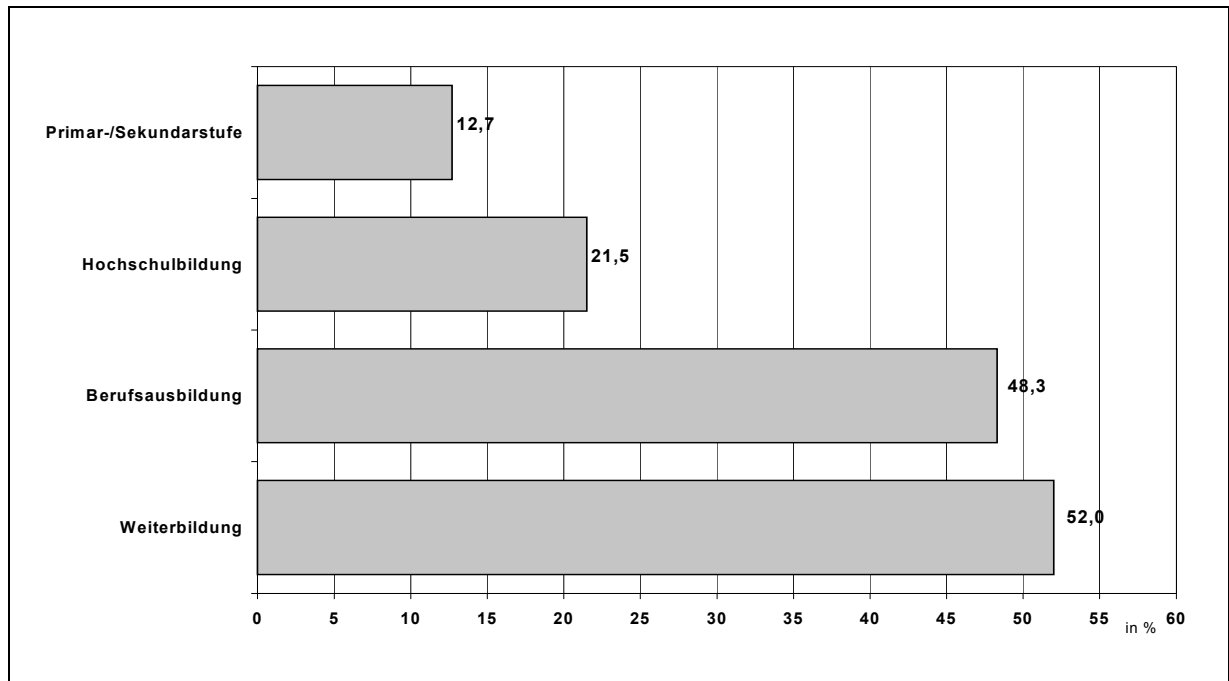
Quelle: die Autoren

Auch die unterschiedlichen Arten von Institutionen, aus denen die Befragten stammen, sind im ausgewogenen Verhältnis vertreten. Eine starke Gruppe bilden die Hochschulen mit 28 Prozent, gefolgt von den Unternehmen mit 22 Prozent der Befragten. Aus früheren Studien ist bekannt, dass gerade diese beiden Gruppen sehr unterschiedlich mit E-Learning umgehen. Bei den Unternehmen spielen Kostenabwägungen eine sehr große Rolle. Auch die öffentliche Verwaltung ist mit 13 Prozent der Befragten gut vertreten.

Betrachtet man einmal nur die Weiterbildungsinstitutionen (n=537), so qualifizieren diese hier im Sample überwiegend im Bereich der Berufsausbildung (48 %) und der Weiterbildung (52 %, Mehrfachnennungen waren möglich). Schul- und Hochschulbildung als mögliche Abschlüsse sind wesentlich seltener vertreten. Dies korrespondiert mit den augenblicklichen Aktivitäten in der E-Learning-Branche, in der vor allem Schulen deutlich seltener als E-Learning-Akteure sichtbar sind.

Betrachtet man die demographischen Variablen, so sind die Befragten nach Alter und Geschlecht annähernd gleich verteilt. Die Zahl der Befragten in den vier Altersgruppen zwischen 21 und 60 Jahren liegen zwischen 19 und 30 Prozent (insgesamt fast 95 Prozent des Samples). Immerhin drei Befragte waren bereits über 80 Jahre alt. Das Verhältnis von Männern zu Frauen in der Stichprobe liegt bei 57 zu 43 Prozent.

Schaubild 5: Abschlüsse, zu denen die befragten Bildungsinstitutionen qualifizieren (N=537)



Quelle: die Autoren

4. Ergebnisse der Befragung

Die vorliegende Studie umfasst in ihrem Datensatz mehr als 300 Variablen, die Stoff für eine Vielzahl von vertiefenden Auswertungen und Berichten bieten. Die folgende Auswertung der Studie orientiert sich an zentralen Fragen zum Thema „Qualität im E-Learning“ aus den aktuellen Diskussionen. Zu jeder Frage wird in den folgenden Unterkapiteln eingangs eine These formuliert. Jedes der Unterkapitel erläutert zunächst die These, schildert dann den Befund aus der EQO-Studie, liefert darüber hinaus eine Einordnung in die Gesamtdiskussion „Qualität im E-Learning“ sowie Empfehlungen zur weiteren Behandlung des Themas.

In ihrer Reihenfolge orientieren sich die Thesen am Prinzip „Vom Allgemeinen zum Konkreten“. Sie gehen zunächst auf ein generelles Qualitätsverständnis ein und behandeln dann das Wissen über und die Relevanz von Qualität im E-Learning. Anschließend geht es um die konkrete Umsetzung und die Einführung von Qualitätsstrategien, schließlich um den Umgang mit bestimmten Qualitätsansätzen.

4.1. Bedeutung von Qualität im E-Learning

Lernergebnisse stehen beim Qualitätsverständnis für den E-Learning-Bereich bei den Befragten im Mittelpunkt. Wenn wir über die Qualität im E-Learning sprechen, gehen wir stillschweigend von einem Konsens über den Begriff „Qualität“ aus. Tatsächlich hat „Qualität“ aber für die meisten E-Learning-Anbieter sehr unterschiedliche Bedeutungen. Harvey und Green (2000, vgl. auch Ehlers 2004a, S. 52-56) haben hierzu die folgende Kategorisierung entworfen:

- (a) Ausnahme,
- (b) Perfektion oder Konsistenz,
- (c) Zweckmäßigkeit,
- (d) adäquater Gegenwert und,
- (e) Transformation (Ehlers 2004a, S.52).

Das letzte, transformative Qualitätsverständnis ist das am ehesten am pädagogischen Prozess ausgerichtet. Hier wird der Kompetenz- bzw. Fähigkeitenzuwachs durch den Lernprozess als Transformation beschrieben. Um diese Kategorien für die Befragten handhabbar zu machen, wurden diese Kategorien in der Studie wie folgt operationalisiert.

Wenn Sie alle vorhergehenden Aspekte bedenken, welche der nachfolgend genannten Erklärungen gibt dann am treffendsten Ihr persönliches Verständnis von Qualität wieder? Bitte wählen Sie eine Antwort aus der Liste. Für mich bedeutet Qualität im E-Learning am ehesten:

- (a) Fehlerlosigkeit (2. Perfektion),
- (b) ein Marketing-Instrument,
- (c) etwas, das die Standardanforderungen erfüllt (2. Konsistenz),
- (d) dass etwas von besonderer Güte ist (1. Ausnahme),
- (e) den besten Gegenwert für einen Geldbetrag zu bekommen (4. adäquater Gegenwert),
- (f) die besten Lernergebnisse (5. als Transformation).

Tatsächlich spielt der pädagogische Aspekt in der Bedeutung von Qualität die eindeutig größte Rolle (s. Schaubild 6).

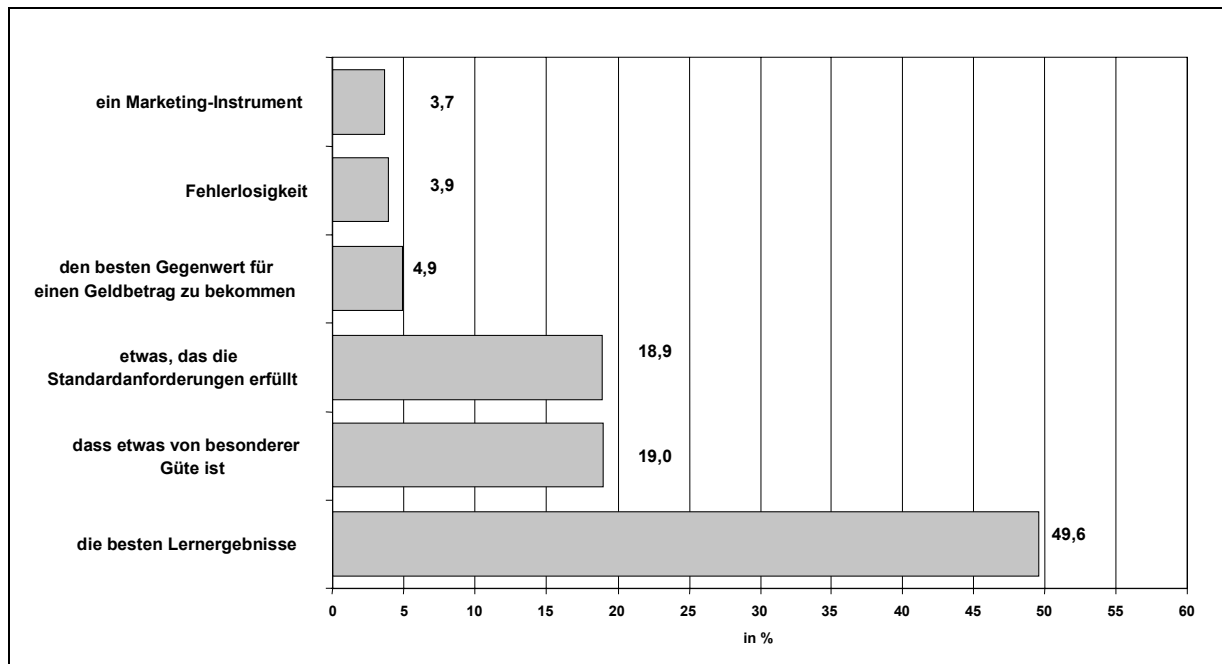
Die Hälfte aller Befragten setzt „Qualität im E-Learning“ mit den besten Lernergebnissen gleich. Dies bedeutet, dass Qualität im pädagogischen Sinne nicht nur eine durchschnittliche Leistung erfordert, sondern die beste denkbare Leistung. Eng damit zusammen hängt, dass etwas von besonderer Güte ist („Ausnahme“). Auch hier wird von immerhin einem Fünftel aller Befragten die Bestleistung gefordert, allerdings bezieht sich diese nicht nur auf den Lernerfolg, sondern kann auch beispielsweise im Sinne von „Ausführung und Navigation des Lernprogramms“ oder „Umsetzung des Gelernten in der Praxis“ bedeuten.

Ebenfalls der ein Fünftel der Befragten erwartet von Qualität immerhin die Erfüllung eines bestimmten Mindeststandards.

Somit beziehen sich 90 % aller Aussagen darauf, wie sich das Produkt oder die Dienstleistung im Vergleich mit anderen Produkten und Dienstleistungen verhält.

Unter den restlichen zehn Prozent rangieren Antworten, die mit „Qualität“ einen konkreten Zweck verbinden, nämlich Marketing-Argumente oder Kosten-Nutzen-Abwägungen (beide jeweils 4 %).

Schaubild 6: Qualitätsverständnisse (N=1564)(*)



(*) „Wenn Sie alle vorhergehenden Aspekte bedenken, welches der nachfolgend genannten Statements gibt dann am treffendsten Ihr persönliches Verständnis von Qualität wieder? Bitte wählen Sie eine Antwort aus der Liste.“

Quelle: die Autoren

Besonders hoch liegt die Zustimmung für „die besten Lernergebnisse“ bei E-Learning-Anbietern, mittelgroßen Institutionen sowie bei Hochschulen. Diese Akteure legen offenbar besonderen Wert auf die didaktische Qualität und die Güte der Lernergebnisse. Dies lässt darauf schließen, dass gerade diese Gruppen sich in ihrer Arbeit auf die pädagogische Qualität fokussieren, während andere Zielgruppen wie Unternehmen, privatwirtschaftliche Weiterbildungsinstitutionen, sehr kleine Institutionen und die (Anwender-)Lerner selbst stärker beispielsweise auf den Kosten-Nutzen-Aspekt oder die Erfüllung eines Mindeststandards achten.

Empfehlung: Bei der künftigen Arbeit mit Qualitätsansätzen könnten die Anbieter und die Hochschulen Vorreiter für die Beschäftigung mit pädagogisch-didaktischen Qualitätsstandards sein. Sie sollten hierzu von den Organisatoren der Standardisierungsgremien besonders animiert werden.

Übrigens müssen Qualitätsbegriffe nicht automatisch mit den Zielen korrelieren, die die Befragten mit der Einführung von Qualitätsmaßnahmen im E-Learning erreichen wollen. Befragte, die beispielsweise den Service für ihre Kursteilnehmer verbessern wollen, nannten nicht ausschließlich „die besten Lernergebnisse“ als ihr Qualitätsverständnis.

Empfehlung: Anbieter sollten sich bemühen, ihre Lernangebote möglichst transparent darzustellen. Nur durch eine gute Darstellung der wichtigsten inhaltlichen, technischen und pädagogischen Kriterien – vielleicht im Sinne eines „Beipackzettels“ – kann ein E-Learning-Anwender entscheiden, ob mit diesem Angebot für seine Lerner tatsächlich die besten Lernergebnisse erreicht werden können.

4.2. Qualitätskompetenz in Europa

Es gibt ein europäisches E-Learning-Qualitätsbewusstsein, die Qualitätskompetenz der Beteiligten im E-Learning ist jedoch unterschiedlich. Gibt es auf der Ebene politischer Entscheider eine große Debatte um einen europäischen Reform- und Harmonisierungsprozess in der Bildung, so stellt sich auf der Ebene der praktischen Umsetzung die Frage, was eigentlich das gemeinsame „Europäische“ im Bildungsbereich ist. Für die Qualität im E-Learning heißt das, nach den Besonderheiten eines spezifisch europäischen Qualitätsansatzes für E-Learning zu fragen.

Eine zentrale Frage, die die Studie in diesem Bereich klären soll, ist die Frage danach, wie die Qualitätskompetenz in den einzelnen Ländern bzw. Regionen ausgeprägt ist. Die Studie zeigt, dass die einzelnen Kompetenzdimensionen im Umgang mit Qualitätsstrategien im Vergleich der Regionen durchaus unterschiedlich verteilt sind. Besonders zwei Konstrukte standen bei der vorliegenden Untersuchung im Mittelpunkt:

- (a) Qualitätswissen, bei dem erhoben wird, welches Bewusstsein und welche Nähe diejenigen haben, die E-Learning entwickeln, einsetzen oder damit lernen;
- (b) Qualitätspraxis, bei der es darum geht, wie viel Erfahrung jemand bei der Umsetzung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen hat.

Tabelle 5: Operationalisierung von Qualitätswissen und –gestaltung bzw. –erfahrung(*)

Erfahrung bzw. Umsetzungspraxis	Qualitätswissen bzw. Qualitätsbewusstsein
<ul style="list-style-type: none"> • Haben die Befragten bereits aktiv Erfahrung mit Qualitätsentwicklung? • Welche Qualitätsstrategien werden von den Befragten benutzt? • Wie sind Qualitätssicherung, -evaluation, -entwicklung in Richtlinien, Forschungs- und Förderprogrammen eines Landes verankert? 	<ul style="list-style-type: none"> • Globalwichtigkeit(**) von Qualitätsstrategien für E-Learning • Einschätzung zukünftiger Wichtigkeit von Qualitätsstrategien für E-Learning für die eigene Organisation • Wie gut fühlen sich die Befragten über Qualitätsentwicklung im E-Learning informiert? • Einschätzung der zukünftigen Bedeutung von Qualitätsentwicklung im E-Learning im eigenen Land • Kennen die Befragten einen Qualitätsansatz?

(*) Tabelle 5 zeigt die jeweiligen Variablen, die „Qualitätswissen“ bzw. „Umsetzungspraxis“ konstruieren.

(**) Globalwichtigkeiten erfragen eine generelle Wichtigkeit für einen Bereich, hier die generelle Einschätzung darüber, für wie wichtig die Befragten den Einsatz von Qualitätsstrategien im E-Learning generell halten.

Quelle: die Autoren

Darüber hinaus wurde noch ermittelt, wie die Befragten den Durchdringungsgrad im Bereich von Qualitätssicherung und -entwicklung in ihrem Land einschätzen. Hierfür wurden sie gefragt, inwieweit die Produkte/ Programmangebote/ Dienstleistungen im E-Learning-Bereich im jeweiligen Land an Qualität ausgerichtet sind. Als Antwortalternativen wurden sie gebeten, folgende Alternativen einzuschätzen:

- (a) in meinem Land sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Forschungsprogrammen zum E-Learning vorgeschrieben;
- (b) in meinem Land sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Bildungsprogrammen vorgeschrieben;
- (c) in meinem Land sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation bei Bildungsprogrammen, die von privaten Anbietern durchgeführt werden, gesetzlich vorgeschrieben;
- (d) in meinem Land sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation beim E-Learning ein wesentliches Marketingargument.

An der Umfrage beteiligten sich Personen aus dem E-Learning-Bereich aus allen 25 europäischen Ländern ⁽³⁾. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und aus forschungspraktischen Gründen, um auch niedrige Stichprobenzahlen in einigen Ländern mit in die Analyse einfließen zu lassen, wurden Ländergruppen für die Auswertung gebildet. Dabei wurde folgende Einteilung vorgenommen.

Tabelle 6: Gruppierung der Länder für die vorliegenden Ergebnisauswertung

Angelsächsischer Raum und Benelux-Länder	Belgien, Irland, Luxemburg, Malta (als ehemalige engl. Kolonie), Niederlande, UK
Mittelmeer-Anrainerstaaten	Zypern, Frankreich, Griechenland, Italien, Portugal, Spanien
Skandinavische Länder	Dänemark, Finnland, Schweden
Deutschsprachige Länder	Österreich, Deutschland
Neue EU-Mitgliedstaaten	Tschechien, Estland, Ungarn, Lettland, Litauen, Polen, Slowakei, Slowenien
Weitere Länder	z.B. Kanada, USA, Korea

Quelle: die Autoren

⁽³⁾ Hier wurde die politische Definition von Europa zugrunde gelegt. Daher fällt bspw. Norwegen aus der Liste der berücksichtigten Länder heraus und wird unter „y weitere Länder“ eingeordnet

In die letzte Reihe wurden alle Personen eingeordnet, die an der Umfrage teilgenommen haben, jedoch nicht aus einem europäischen Land stammten.

Es ist von großer Bedeutung, an dieser Stelle noch einmal ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Bündelung verschiedener Länder zu größeren Gruppen aus rein forschungspraktischen Motiven erfolgte. Sie stellen keine kulturhomogenen Räume dar und weisen hinsichtlich vieler Faktoren große Unterschiedlichkeiten auf. In dieser Analyse wird ausschließlich auf einige Aspekte bezüglich der Umsetzungspraxis und der Affinität in Bezug auf Qualitätsentwicklung eingegangen.

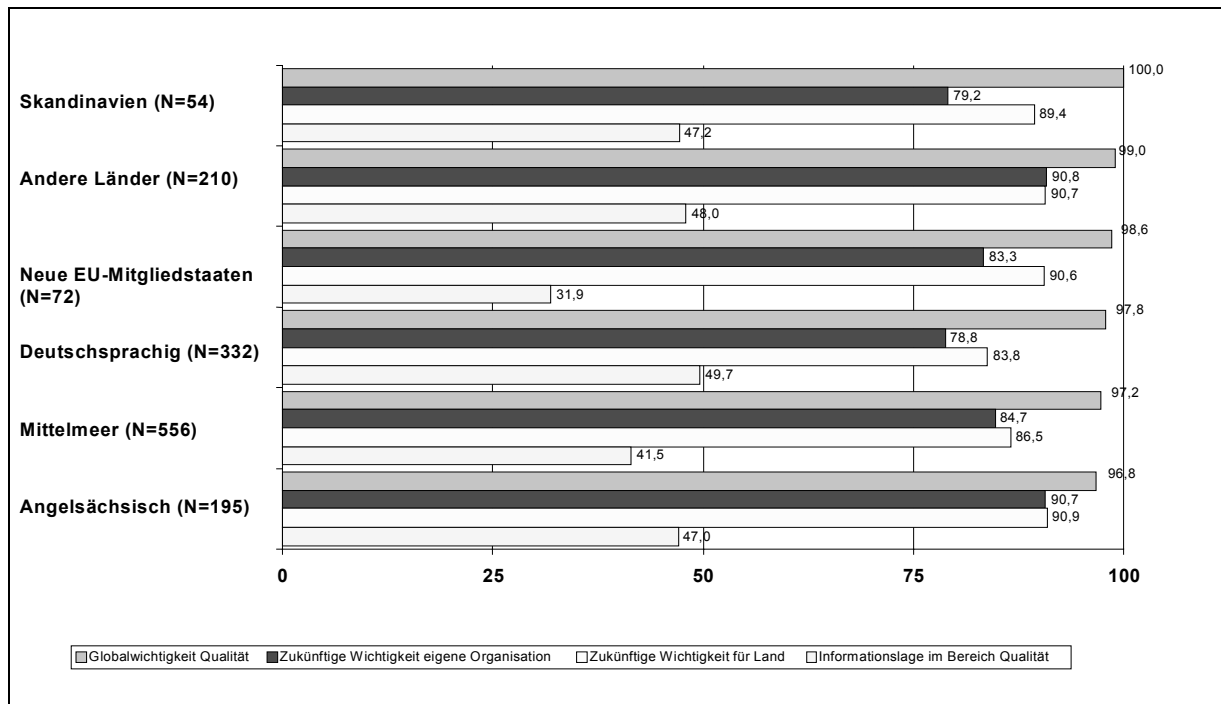
4.2.1. Welchen Stellenwert hat Qualität im europäischen E-Learning und wie gut sind E-Learning-Akteure informiert?

Qualitätskompetenz besteht aus vier Dimensionen. Das Wissen über Konzepte und Möglichkeiten zur Qualitätsentwicklung einerseits und das Bewusstsein der Bedeutung von Qualität für den jeweils eigenen Zusammenhang andererseits stellt in diesem Zusammenhang eine bedeutende Dimension dar. Sie bestimmen den Handlungsspielraum, in dem Qualitätsentwicklung für die jeweiligen Akteure möglich ist, grundlegend mit.

Die Relevanz von Qualitätsentwicklung im E-Learning wird von allen europäischen E-Learning-Akteuren als hoch bedeutend eingeschätzt. Obwohl unterschiedliche Voraussetzungen in den einzelnen Ländern und Regionen bestehen, ist die Einschätzung in allen Regionen gleichermaßen hoch. Die Frage lautete „Für wie wichtig halten Sie den Gebrauch von Qualitätsansätzen im E-Learning allgemein?“ Die Befragten konnten ihre Meinung auf einer Vierer-Skala abschätzen.

Schaubild 7 macht deutlich, dass Qualitätsentwicklung im E-Learning durchgängig als hoch bedeutsam eingeschätzt wird. Dabei wurden die Skalenpunkte „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zusammengefasst. Auf einem insgesamt etwas niedrigeren Niveau gilt diese Einschätzung auch für die zukünftige Wichtigkeit von Qualität im E-Learning. Über alle Ländergruppen schätzen fast alle Befragten auch diese Frage als hoch bedeutend ein.

Schaubild 7: Wissen und Eistellungen zur Qualität im E-Learning nach Ländergruppen (unterschiedliche N)



(*) Über folgende Fragen wurden die Informationen erhoben:

- (a) Für wie wichtig halten Sie den Gebrauch von Qualitätsansätzen im E-Learning allgemein?;
- (b) Wie schätzen Sie die Entwicklung des Themas für die nächsten 5-10 Jahre ein? In meiner Organisation wird Qualität im E-Learning:
 - (i) wichtiger sein als heute;
 - (ii) genauso wichtig sein wie heute;
 - (iii) weniger wichtig sein als heute;
- (c) Welche Rolle wird Qualität im E-Learning in Ihrem Land in zukünftig spielen? In meinem Land wird Qualität im E-Learning:
 - (i) wichtiger sein als heute;
 - (ii) genauso wichtig sein wie heute;
 - (iii) weniger wichtig sein als heute;
 - (iv) weiß ich nicht;
- (d) Fühlen Sie sich ausreichend über das Thema Qualität und Qualitätssicherung/-entwicklung/-management informiert?

Quelle: die Autoren

Dies trifft sowohl für die eigene Organisation als auch für das jeweilige Land zu. So sind es im deutschsprachigen (78,8 %), skandinavischen (79,2 %) und im Mittelmeerraum (84,7 %) etwa acht von zehn, im angelsächsischen Raum (90,7 %) sogar neun von zehn Befragten, die dem Thema Qualität im E-Learning für die eigene Organisation eine hohe bzw. sehr hohe Relevanz zuschreiben. Die Einschätzung der Relevanz von Qualität für das eigene Land fällt durchweg höher aus als für die je eigene Organisation – allerdings insgesamt auf einem hohen Niveau. Auch die Gruppe der Befragten aus anderen Ländern zeigt das gleiche Antwortverhalten. (4)

(4) Zur Relevanz von Qualität im E-Learning siehe auch Kap. 4.4.

Auf der Suche nach dem „Verbindenden“ einer europäischen Qualitätsdebatte können diese Ergebnisse als eine gemeinsame Diskussionsgrundlage identifiziert werden: Qualität im E-Learning ist in ganz Europa hoch bedeutend! Für ein qualitätskompetentes E-Learning-Europa bildet dieses Bewusstsein die Grundlage.

Auch andere Einschätzungen zeigen, dass Qualität aus Sicht der Befragten überwiegend als etwas Nationen übergreifendes gesehen wird. Qualität hat in der Einschätzung der Befragten insgesamt eine stark internationale und europäische Bedeutung. So wünscht sich über alle Länder hinweg ein wesentlich größerer Teil der Befragten Unterstützung auf internationaler, europäischer und nationaler Ebenen, als dies für regionale und lokale Ebene der Fall ist. Dabei sticht die europäische Ebene besonders heraus (s. Tabelle 7).

Tabelle 7: Qualität zwischen Regionalität und Internationalität (Prozentwert basieren auf Nennungen)

	Nennungen	International	Europa	National	Regional	Lokal
Skandinavien (N=54)	88	14,8 %	35,2 %	30,7 %	8 %	11,4 %
Deutschsprachig (N=332)	476	20,6 %	34,7 %	27,3 %	9,5 %	8 %
Mittelmeer (N=556)	813	22,3 %	33,3 %	23,4 %	10,6 %	10,5 %
Angelsächsisch (N=195)	294	23,8 %	32 %	23,5 %	10,9 %	9,9 %
Andere Länder (N=210)	348	33 %	21,3 %	21,3 %	11,2 %	13,2 %
Neue EU-Mitgliedstaaten (N=72)	106	34 %	30,2 %	17 %	8,5 %	10,4 %

Quelle: die Autoren

Ist das Bewusstsein in Bezug auf die Notwendigkeit von Qualität und Qualitätsentwicklung im E-Learning auch sehr hoch, so sieht es mit dem Wissen in diesem Bereich anders aus. Schaubild 6 zeigt, dass auf internationaler Ebene und auch über alle europäischen Räume hinweg durchgängig weniger als die Hälfte aller Befragten sich ausreichend über den Bereich Qualitätsentwicklung informiert fühlen. Insbesondere die Befragten aus den neuen EU-Mitgliedstaaten weisen auf ein Informationsdefizit hin. Fast sieben von zehn Befragten (31,9 %) geben an, nicht ausreichend informiert zu sein.

Die Informationsdefizite bei der Qualitätsentwicklung stehen einer Qualitätskompetenz entgegen. Das gleichzeitig hohe Bewusstsein in diesem Bereich deutet jedoch auf ein hohes Potenzial hin. Informations- und Unterstützungsmaßnahmen auf europäischer Ebene, wie etwa länderspezifische Qualitätsstrategieportfolios, könnten hier Abhilfe schaffen.

4.2.2. Qualitätsindikatoren in Europa

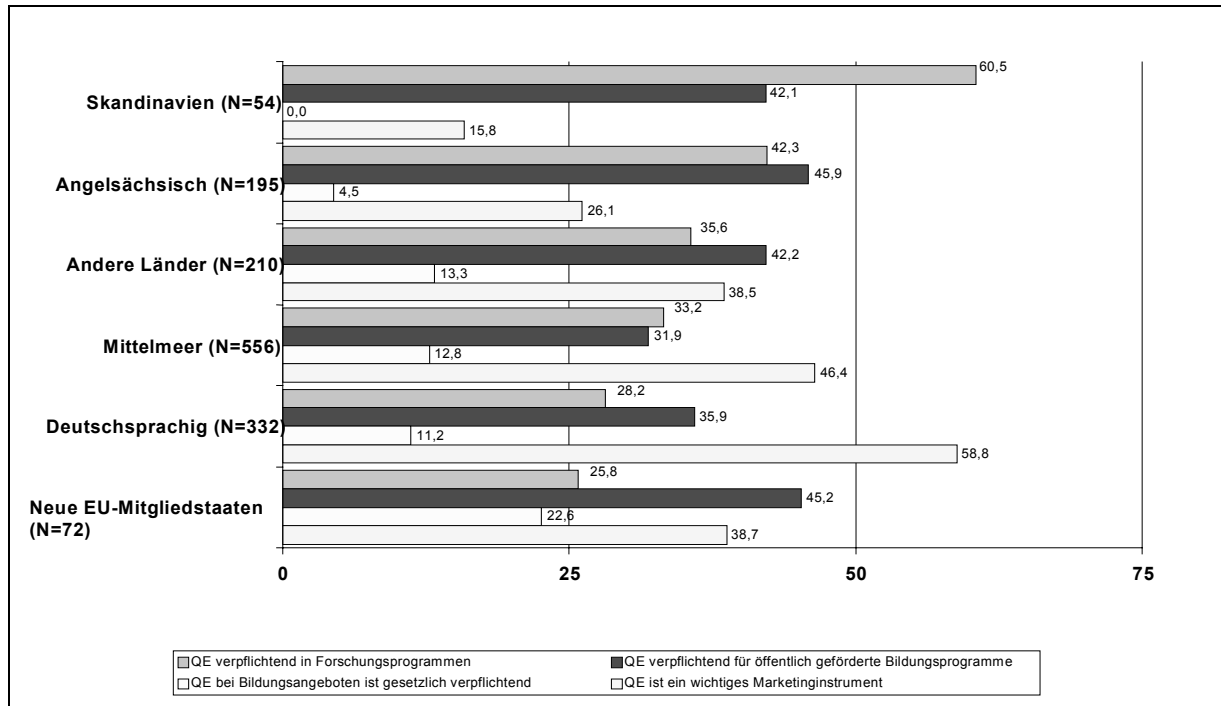
In einem weiteren Schritt konnten die Befragten einschätzen, inwieweit Qualität im jeweiligen Land bereits in den bestehenden Regularien und Gesetzen verankert ist. Als Indikatoren wurde durch die folgende Frage die Einschätzung der Befragten zu vier verschiedenen Aspekten gewählt: „Inwieweit sind die Produkte/ Programmangebote/ Dienstleistungen im E-Learning-Bereich in Ihrem Land an Qualität ausgerichtet? In meinem Land:

- (a) sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Forschungsprogrammen zum E-Learning vorgeschrieben;
- (b) sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Bildungsprogrammen vorgeschrieben;
- (c) sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation bei Bildungsprogrammen, die von privaten Anbietern durchgeführt werden, gesetzlich vorgeschrieben;
- (d) sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation beim E-Learning ein wesentliches Marketingargument“.

Dabei wurde bewusst die subjektive Einschätzung der Befragten erhoben und nicht etwa eine Analyse der Gesetzeslage jeden Landes durchgeführt, da die subjektive Einschätzung dieser Sachverhalte das Qualitätsbewusstsein der Verantwortlichen bzw. der Lernenden eines Landes besser wiedergibt als die offizielle Gesetzeslage. Es zeigt sich ein heterogenes Bild.

Im Bereich von Forschungsprogrammen sind es insbesondere die Befragten aus den skandinavischen Ländern, von denen mehr als die Hälfte (60,5 %) angeben, dass Qualitätssicherung, Qualitätsevaluation oder Qualitätsmanagement ein verpflichtender Bestandteil für die Bewilligung sei. Für die Beneluxstaaten und dem angelsächsischen Raum sowie für den Mittelmeer- und den deutschsprachigen Raum attestieren jeweils einem Drittel der Befragten aus diesen Ländern entsprechende Regelungen. E-Learning wird jedoch zu einem großen – und in manchen Ländern überwiegenden Teil – durch öffentliche Forschungs- und Förderprogramme finanziert und aufgebaut. Regelungen zur Qualitätssicherung haben sich dabei noch nicht genügend etabliert.

Schaubild 8: Qualitätsindikatoren für E-Learning im europäischen Vergleich (unterschiedliche N) (*)



- (*) Inwieweit sind die Produkte/ Programmangebote/ Dienstleistungen im E-Learning-Bereich in Ihrem Land an Qualität ausgerichtet? In meinem Land:
- sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Forschungsprogrammen zum E-Learning vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Bildungsprogrammen vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation bei Bildungsprogrammen, die von privaten Anbietern durchgeführt werden, gesetzlich vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation beim E-Learning ein wesentliches Marketingargument;
 - ich weiss es nicht.

Quelle: die Autoren

Im Bereich von Bildungsprogrammen gibt es einen deutlichen Unterschied zwischen den öffentlich geförderten und den am freien Markt gehandelten Bildungsangeboten. Öffentlich geförderte Bildungsangebote sind nach Meinung eines Drittels der Befragten im Mittelmeer- und deutschsprachigen Raum bis zur Hälfte der Befragten (angelsächsischer-, skandinavischer Raum, neue EU-Mitgliedstaaten) in diesen Ländern Regelungen zur Qualitätssicherung unterlegen. Der freie Markt für Bildungsangebote ist demgegenüber durchgängig wesentlich weniger geregelt. Die Befragten aus den skandinavischen Ländern geben an, keinen verpflichtenden Regelungen in Bezug auf Qualitätssicherungsmaßnahmen bei E-Bildungsangeboten zu unterliegen, bei den angelsächsischen Ländern ist dies nur etwa jeder fünfte Befragte so (4,5%). In den neuen EU-Mitgliedstaaten scheint dieser Bereich am deutlichsten geregelt. Mehr als jeder fünfte Befragte (22,6 %) gibt an, es gebe verpflichtende Qualitätssicherungsmaßnahmen für Bildungsangebote auf dem freien Bildungsmarkt. Alle übrigen Regionen liegen dazwischen. In den Zahlen spiegeln sich bekannte Qualitätsstrategien wider. Bei den öffentlich geförderten Maßnahmen zeigt sich die Strategie staatlicher Steuerung

durch Gesetze und Verordnungen im Qualitätsbereich. Auf dem freien Bildungsmarkt hingegen greift eher das marktorientierte Qualitätsmodell durch Marktberreinigung bei schlechter Qualität.

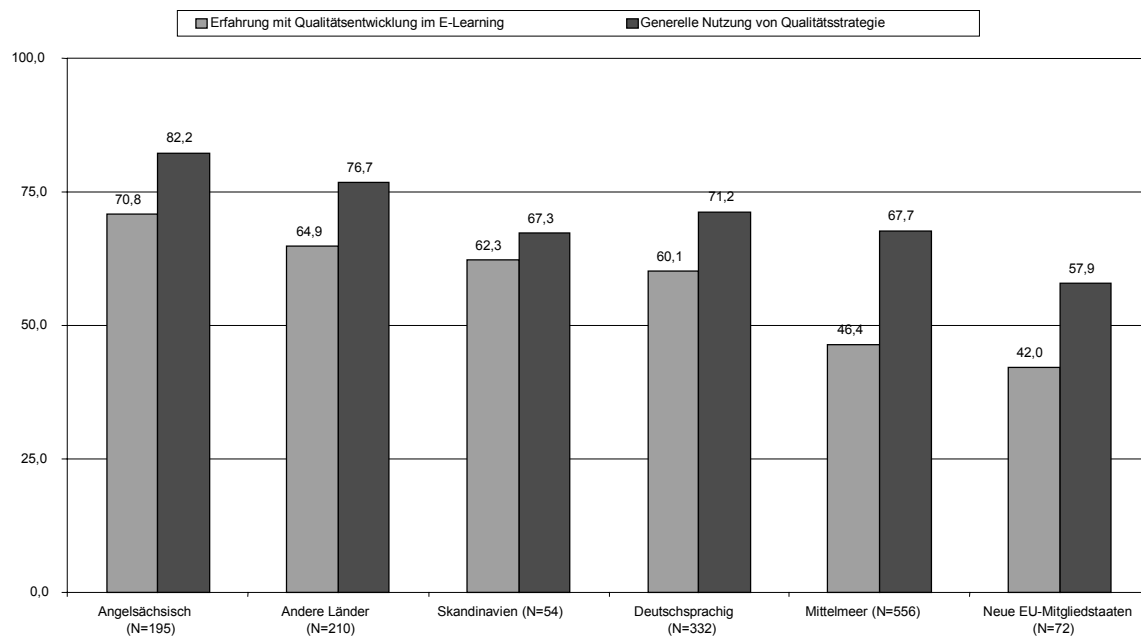
Qualität ist ein wesentliches Marketingargument. Dies trifft insbesondere für den deutschsprachigen (58,8 %) und den Mittelmeerraum (46,4 %), am wenigsten für den skandinavischen Raum (15,8 %) zu. Die unterschiedliche Einschätzung in Bezug auf die Marktwirkung von Qualität im E-Learning muss bei Förderstrategien im Qualitätsbereich grundlegend mit einbezogen werden.

Die Ausrichtung von Programmen, Produkten und Dienstleistungen an Qualität wird in Europa unterschiedlich eingeschätzt. Es gilt dabei zu verstehen, dass es nicht die eine und einzig richtige Ausrichtung für Qualität in allen Sektoren gibt. Die Studie legt vielmehr nahe, länderspezifische Gegebenheiten und Traditionen zu berücksichtigen.

4.2.3. Umsetzung von Qualität in der Praxis

Neben der Relevanz, die Qualitätsentwicklung zugeschrieben wird, und dem Wissen über Möglichkeiten und Konzepte zur Qualitätsentwicklung im E-Learning spielt eine weitere Dimension eine große Rolle bei der Kompetenz der Qualitätsentwicklung: Qualitätspraxis. Dafür wurde erfragt, ob die Befragten Erfahrung beim Einsatz von Qualitätsstrategien haben und welche Qualitätsstrategien sie einsetzen, um Qualität im E-Learning zu entwickeln.

Schaubild 9: Erfahrung bei der Qualitätsentwicklung im E-Learning nach regionalen Räumen (unterschiedliche N) ()*



(*) Der Abbildung liegen folgende Fragen zugrunde:

- Waren Sie schon einmal selber aktiv in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen involviert (bspw. als Verantwortlicher um eine Evaluation durchzuführen oder bei der Einführung einer Qualitätsstrategie?);
- Zunächst interessiert uns, ob Sie generell Qualitätsansätze verwenden.

Für die einzelnen Regionen liegen bei jeder Frage unterschiedlichen Stichprobengrößen zugrunde. Sie weichen jedoch nicht erheblich von dem Richtwert ab, der in der Abbildung für die jeweiligen Regionen angegeben ist.

Quelle: die Autoren

Schaubild 9 zeigt, dass es einen Zusammenhang zwischen den dargestellten Variablen gibt: Wer Qualitätsstrategien generell in einer Organisation einsetzt, war mit hoher Wahrscheinlichkeit auch schon einmal in Aktivitäten zur Qualitätssicherung speziell für E-Learning involviert (Cramers $V=0,28$, $p=3,91 \cdot 10^{-25}$). Es sind insbesondere der angelsächsische Raum und die Benelux-Staaten, die hier hervorstechen. Mehr als acht von zehn Befragten (82,2 %) geben hier an, allgemeine Qualitätsstrategien zu nutzen. Fast genauso viele haben bereits Erfahrung mit Qualitätsentwicklung beim E-Learning (70,8 %).

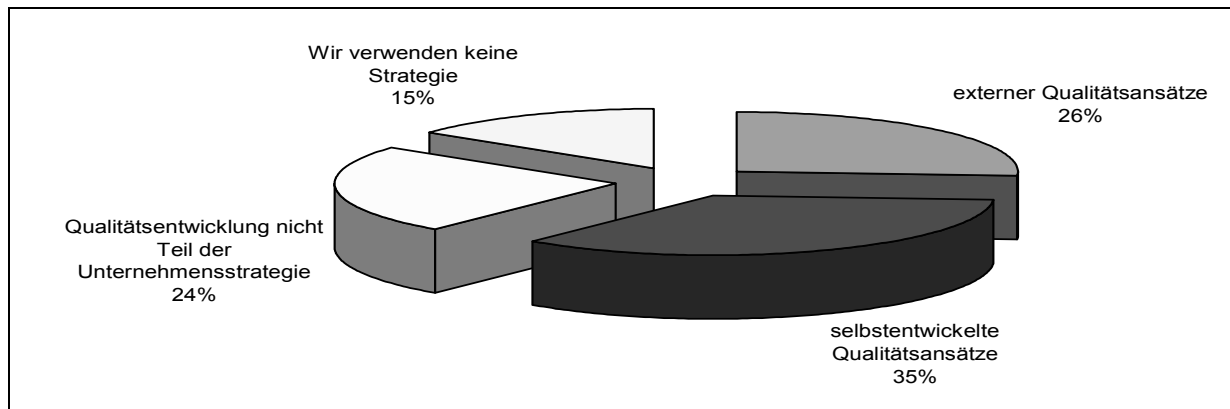
Die Befragten in den neuen EU-Mitgliedstaaten stehen im Gegensatz dazu mit weniger Erfahrungen da. Dies gilt für alle drei Gebiete. Etwa sechs von zehn Befragten (57,9 %) haben Erfahrungen mit generellen Qualitätsstrategien, etwa vier von zehn (42 %) der Befragten waren bereits in Aktivitäten zur Qualitätssicherung im E-Learning involviert. Die übrigen Regionen liegen dazwischen.

Vergleicht man die Erfahrung bei der Qualitätsentwicklung mit der Relevanz, die dem Thema zugeschrieben wird (s. Schaubild 7), dann zeigt sich noch eine Diskrepanz zwischen dem Anspruch und der Wirklichkeit. Wie diese Diskrepanz – nicht nur auf Ebene unterschiedlicher Verteilungen auf Länderebene – sondern auch im Handeln der beteiligten Stakeholder aussieht, wird in Kap. 4.4 vertieft untersucht. Dies ist insbesondere notwendig, um Strategien zu entwickeln, wie sich das Verhältnis zwischen allgemeinen Strategien und der Erfahrung mit Qualitätsentwicklung speziell für E-Learning angleichen lässt.

Die Analyse geht noch einen Schritt weiter. Dabei wurden die Befragten gebeten, konkrete Angaben zur Qualitätsentwicklung im E-Learning zu machen. Insbesondere standen dabei Strategien im Mittelpunkt, die sich konkret auf den E-Learning-Bereich beziehen. Es wird davon ausgegangen, dass Organisationen immer in irgendeiner Form eine Qualitätsstrategie verwenden – auch wenn diese nicht so genannt oder bezeichnet wird und eigentlich eher aus internen Regeln und Abläufen besteht. Die Befragten wurden gebeten, aus den folgenden vier Optionen diejenige auszuwählen, die am besten die auf Ihre Organisation zutreffende Strategie wiedergibt. Dabei wurde nach sog. expliziten Qualitätsstrategien – es werden offizielle, bspw. externe oder selbst entwickelte Instrumente und Konzepte zur Qualitätsentwicklung herangezogen – und impliziten Herangehensweisen unterschieden, bei der die Qualitätsentwicklung den jeweiligen Akteuren überlassen wird, aber nicht Teil einer offiziellen Strategie ist:

- (a) Qualitätsstrategien oder Instrumente, die aus der Anwendung externer Qualitätsansätze resultieren (z. B. ISO, EFQM, BAOL Quality Mark) (explizit);
- (b) Qualitätsrichtlinien, die eigens für unsere Organisation entwickelt wurden (explizit);
- (c) Qualitätsrichtlinien sind nicht Bestandteil unserer offiziellen Unternehmensstrategie, sondern liegen eher im persönlichen Verantwortungsbereich der Mitarbeiter (implizit);
- (d) es gibt keine Strategie.

Schaubild 10: Welche Strategien werden verwendet (N=1336)(*)



- (*) Inwieweit sind die Produkte/ Programmangebote/ Dienstleistungen im E-Learning-Bereich in Ihrem Land an Qualität ausgerichtet? In meinem Land:
- sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Forschungsprogrammen zum E-Learning vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation in den meisten nationalen Bildungsprogrammen vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation bei Bildungsprogrammen, die von privaten Anbietern durchgeführt werden, gesetzlich vorgeschrieben;
 - sind Qualitätssicherung/-management und Evaluation beim E-Learning ein wesentliches Marketingargument;
 - weiß ich nicht.

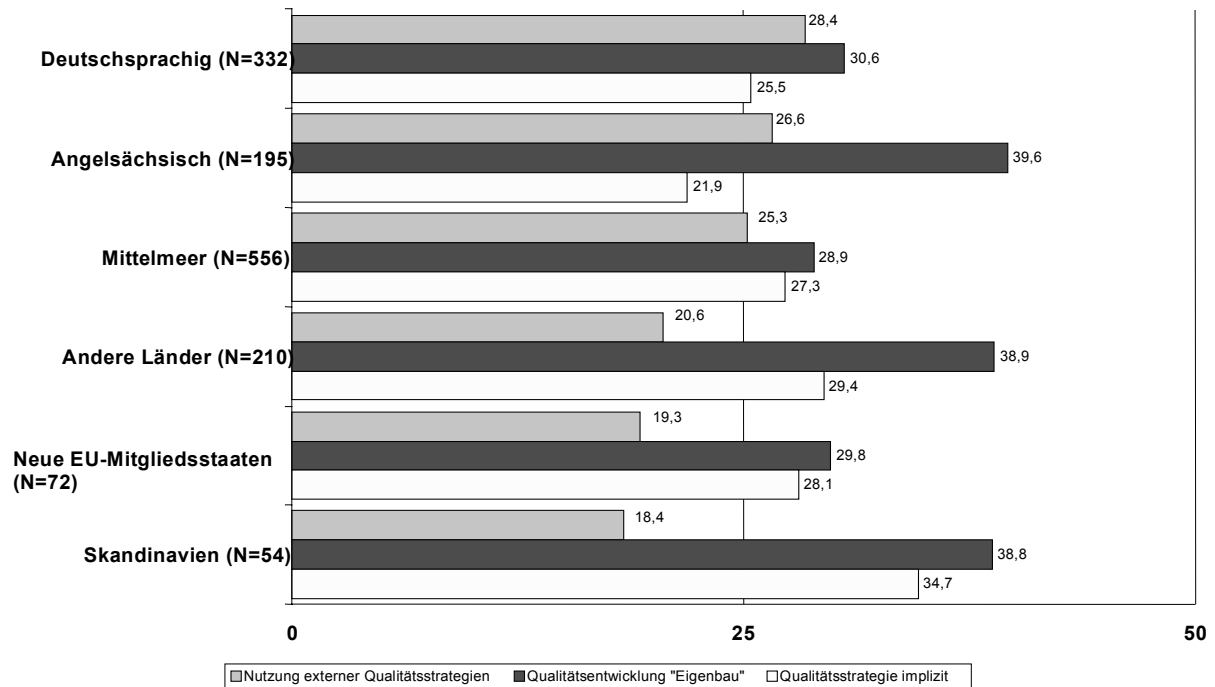
Quelle: die Autoren

Schaubild 10 zeigt, dass insbesondere selbst entwickelte (35 %) und externe Qualitätsansätze (26 %) verwendet werden. Ein Viertel der Befragten (24 %) sind in Institutionen tätig, in denen die Qualitätsentwicklung den eigenen Mitarbeitern überlassen wird. Etwa jeder sechste (15 %) verwendet keine Qualitätsstrategie für E-Learning. Insgesamt sind es damit etwa vier von zehn Befragten (39 %), die keine offizielle Qualitätsstrategie einsetzen.

Empfehlung: An dieser Stelle muss jedoch angemerkt werden, dass sich die europäische Heterogenität, die in Bezug auf E-Learning in Europa zweifellos existiert, auch in den Befunden zur Qualität niederschlägt, jedoch insgesamt – auch bei den neuen EU-Mitgliedstaaten - bereits vielfach Ansätze und Erfahrungen vorliegen. Dafür wird angeregt, eine permanenten europäischen Qualitätsbericht für den Bildungsbereich und speziell den E-Learning-Bereich einzurichten, der hier auch die Wirkung von Unterstützungsmaßnahmen im Längsschnitt untersucht.

Die Studien-Ergebnisse bestätigen somit die vermutete Einteilung in explizite und implizite Ansätze. „Explizite Qualitätsentwicklung“ dominiert mit 61 Prozent das Feld, „implizite Qualitätsstrategien“ verlagern die Verantwortung für Qualität im E-Learning auf die Einzelnen, bspw. Lehrende oder Entwickler, und fallen deutlich dahinter zurück (24 %).

Schaubild 11: Nutzung von Qualitätsstrategien im aggregierten Ländervergleich (unterschiedliche N)



- (*) Bitte wählen Sie aus den folgenden 4 Optionen diejenige aus, die am besten die auf Ihre Organisation zutreffende Strategie wiedergibt:
- Qualitätsstrategien oder Instrumente, die aus der Anwendung externer Qualitätsansätze resultieren (z. B. ISO, EFQM, BAOL Quality Mark),
 - explizite Qualitätsrichtlinien, die eigens für unsere Organisation entwickelt wurden,
 - Qualitätsrichtlinien sind nicht Bestandteil unserer offiziellen Unternehmensstrategie, sondern liegen eher im persönlichen Verantwortungsbereich der Mitarbeiter,
 - Es gibt hierzu keine Strategie.

Quelle: die Autoren

Die eigenständige Entwicklung von Qualitätsstrategien erfordert die höchste Kompetenz. Hierfür sind sowohl Wissen als auch Erfahrung, Gestaltungskompetenz und kritisches Urteilsvermögen notwendig. Anstelle der Übernahme einer extern vorgegebenen Strategie wird einem vielmehr abverlangt, sich mit den eigenen Bedarfen auseinanderzusetzen und spezielle Instrumente und Richtlinien selber zu entwickeln, zu implementieren, zu evaluieren und weiter zu perfektionieren.

Im aggregierten Ländervergleich zeigt sich, dass die identifizierte Rangfolge in allen regionalen Räumen reproduziert wird: An erster Stelle stehen dabei externe Strategien, an zweiter Stelle selbst entwickelte Strategien und erst dann folgen implizite Strategien. Insbesondere der angelsächsische Raum (inkl. Beneluxstaaten) (39,6 %), der skandinavische Raum (38,8 %) sowie die Gruppe der anderen (internationalen) Länder (38,9 %) bevorzugen die selbst entwickelten Strategien.

Etwa ein Viertel aller Befragten im deutschsprachigen (28,4 %) und angelsächsischen Raum (inkl. Beneluxstaaten) (26,6 %) sowie im Mittelmeerraum (25,3 %) gibt an, externe Strategien zu nutzen. Bei den neuen EU-Mitgliedstaaten (19,3 %) und im skandinavischen Raum (18,4 %) sowie den anderen Ländern (20,6 %) ist es etwa jeder Fünfte.

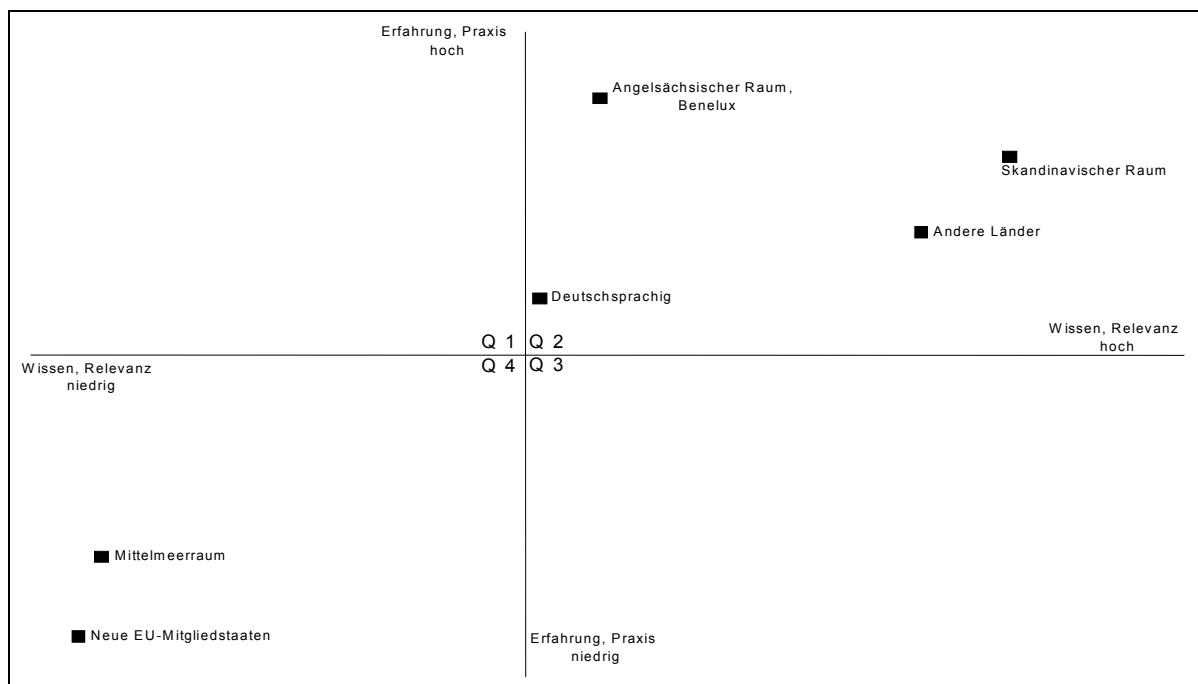
Insgesamt wird in Bezug auf die Dimension „Umsetzungspraxis“ deutlich, dass im europäischen E-Learning zwar bereits vielfältige Erfahrungen bei der Qualitätsentwicklung für E-Learning bestehen, diese aber noch nicht überall Niederschlag in externen oder internen Qualitätsstrategien gefunden haben. Die angelsächsischen Länder spielen hierbei eine gewisse Vorreiterrolle, während die neuen EU-Mitgliedstaaten noch weiterer Unterstützung bedürfen.

4.2.4. Fazit und Empfehlung

Der aggregierte Ländervergleich zeigt, dass Qualität als etwas Übergreifendes, insbesondere Europäisches wahrgenommen wird. In Bezug auf die Kompetenzdimensionen Wissen, Nähe/Bewusstsein und Praxiserfahrungen bei der Qualitätsentwicklung ist der Schluss zulässig, dass die europäische Qualitätsentwicklung am Punkt steht, die Schwelle zur Normalisierung zu überschreiten. Zwar sind die Erfahrungen noch heterogen und der Einsatz von Instrumenten, Konzepten und Strategien speziell für E-Learning noch nicht flächendeckend, jedoch ist das Bewusstsein für die Bedeutung von Qualität in einem europäischen Bildungsraum sehr hoch. Geeignete Unterstützungsstrategien sind daher notwendig, um die Länder mit spezifischen länderbezogenen Qualitätsstrategieportfolios zu versorgen. Länderspezifische und europäische Foren zum Erfahrungsaustausch spielen hierbei eine wichtige Rolle.

Schaubild 12 zeigt eine Zusammenschau der durchschnittlichen Werte der aggregierten Länderräume auf. Methodisch kann dies jedoch nur als erster Hinweis gewertet werden. Es steht dabei weniger die Klassifizierung einzelner Räume im Sinne eines „besser“ oder „schlechter“ im Vordergrund als vielmehr die Aussage, dass die beiden untersuchten Dimensionen tatsächlich geeignet sind, um hinsichtlich von Qualitätskompetenz eine Unterscheidung vorzunehmen. Die Analysedimensionen trennen also gut – die aggregierte Darstellung lässt allerdings eine differenzierte Aussage auf Länderebene nicht zu. So ist bspw. Frankreich auf der Erfahrungsdimension höher einzustufen (Mittelwert: 0,2) als die aggregierte Gruppe Mittelmeer im Durchschnitt (Mittelwert: -0,2).

Schaubild 12: Relevanzeinschätzung und Praxiserfahrung



Quelle: die Autoren

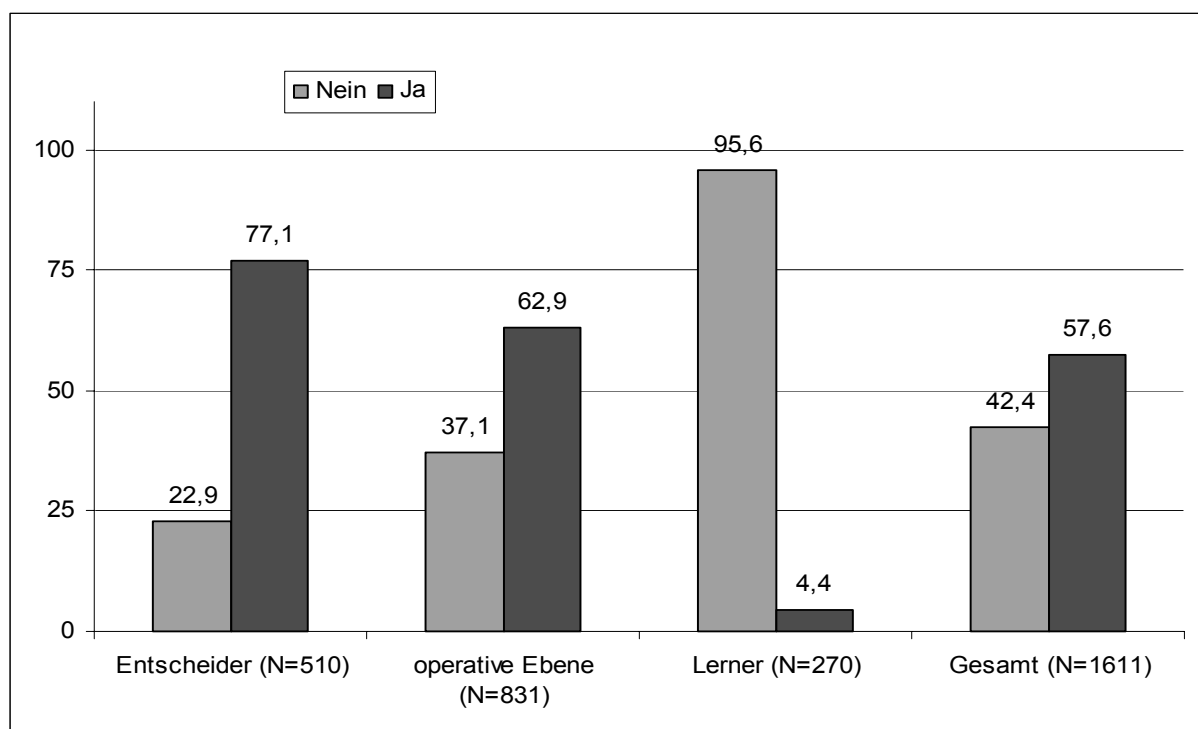
Beide Dimensionen gilt es differenziert zu fördern. Ein permanenter Bericht zur Qualität im E-Learning in europäischen Ländern würde Aufschluss über die Wirkungen von Unterstützungsmaßnahmen geben. Dies könnte für eine Einführungsstrategie bedeuten, dass entweder durch bessere Informationskampagnen zum Thema auch die Aktivität der Zielgruppen erhöht wird oder dass Personen animiert werden, sich mit der Qualität im E-Learning – in welcher Art auch immer – zu beschäftigen und so die Relevanz des Themas zu erhöhen. Für diejenigen aber, die sich mit dem Thema noch nicht so sehr vertraut fühlen, müssen Unterstützungsstrategien gefunden werden.

4.3. Qualität zwischen Strategie und Praxis

Die Einstellungen, Erfahrungen und Einschätzungen zur Qualitätsentwicklung im E-Learning variieren mit der Zielgruppe. Das Konzept der Qualitätskompetenz besteht u.a. aus den Bereichen Qualitätswissen auf der einen Seite und Umsetzungspraxis auf der anderen Seite. Während insgesamt eine große Übereinstimmung über die hohe Bedeutung der Qualitätsentwicklung besteht, haben längst nicht alle Befragten bereits Erfahrungen mit Aktivitäten auf diesem Gebiet sammeln können. Es existiert ein deutlicher „Quality Gap“ zwischen den Befragten auf Entscheider-Ebene, operativer Ebene und Lernenden-Ebene einerseits und hinsichtlich der Unterteilung nach Anbietern und Anwendern von E-Learning-Produkten oder -dienstleistungen andererseits.

Auf die Frage „Waren Sie schon einmal selber aktiv in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen involviert (bspw. als Verantwortlicher um eine Evaluation durchzuführen oder bei der Einführung einer Qualitätsstrategie?)“ gab etwas mehr als die Hälfte (57,6 %) aller Befragten an, bereits Erfahrungen mit der Qualitätsentwicklung im E-Learning gemacht zu haben. Dabei besteht ein deutlicher Unterschied hinsichtlich der Verteilung nach Anbietern und Anwendern von E-Learning-Angeboten. Von den E-Learning-Anbietern haben über 70 Prozent bereits persönlich mit Maßnahmen des Qualitätsmanagements zu tun gehabt, während das Verhältnis bei den E-Learning-Nachfragern fast umgekehrt ist (67 % ohne persönliche Erfahrung mit Aktivitäten, die der Sicherung oder Verbesserung der Qualität dienen). Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der differenzierten Betrachtung hinsichtlich der Unterteilung der Befragten nach Entscheidern, Beschäftigten auf der operativen Ebene und Lernern. Von den Entscheidern haben 77 Prozent bereits praktische Erfahrungen mit Aktivitäten, die der Sicherung oder Verbesserung von Qualität dienen, sammeln können, während von den Befragten des operativen Tätigkeitsfeldes zwei Drittel noch nicht persönlich in solche Aktivitäten involviert waren. Lerner mit Erfahrungen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements sind kaum vertreten (lediglich knapp 4,5 %) (s. Schaubild 13).

Schaubild 13: Erfahrung bei der Qualitätsentwicklung nach Zielgruppen (in Prozent)



(*) Waren Sie schon einmal selber aktiv in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen involviert (bspw. als Verantwortlicher um eine Evaluation durchzuführen oder bei der Einführung einer Qualitätsstrategie)?:

- (a) Ja
- (b) Nein

Quelle: die Autoren

Unterteilt man die Gruppe der E-Learning-Anbieter und -Anwender zusätzlich hinsichtlich ihrer Entscheidungsbefugnis, so ergibt sich folgendes Bild (s. Tabelle 8). In beiden Gruppen haben die Entscheider die meiste Erfahrung: bei den Anbietern 81,9 % und bei den Anwendern 63,4 %. Die Gruppen der operativ ausführenden Akteure haben jeweils etwas weniger Erfahrung. Zu dieser Gruppe gehören beispielsweise Mediendesigner oder Kursautoren auf Seiten der Anbieter bzw. Lehrende und Betreuer auf Seiten der Anwender. Die Lernenden in beiden Gruppen fallen demgegenüber stark ab.

Ingesamt wird damit zunächst deutlich, dass User, insbesondere Lernende, nur selten in die Qualitätsentwicklung mit einbezogen werden. Qualitätsentwicklung findet demnach als anbietergesteuerter Prozess statt, der die Lernenden normalerweise nicht mit einbezieht. Ein partizipatives Qualitätsverständnis, bei dem in gegenseitiger Zusammenarbeit Qualität zwischen Anbieter und Anwender ausgehandelt wird und Lernende wie selbstverständlich in diesen Prozess einbezogen werden, ist damit nicht zu erkennen.

Tabelle 8: *Erfahrung mit Qualitätssicherungsmaßnahmen in den Zielgruppen (*)*

	Anbieter + Entscheider		Anbieter + operativer Akteur		Anbieter + Lerner		Anwender + Entscheider		Anwender + operativer Akteur		Anwender + Lerner	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Ja (N=928)	308	81,91	423	65,68	7	58,33	85	63,43	100	53,48	5	1,94
Nein (N=683)	68	18,09	221	34,32	5	41,67	49	36,57	87	46,52	253	98,06
Gesamt (N=1611)	376	100,0	644	100,0	12	100,0	134	100,0	187	100,0	258	100,0

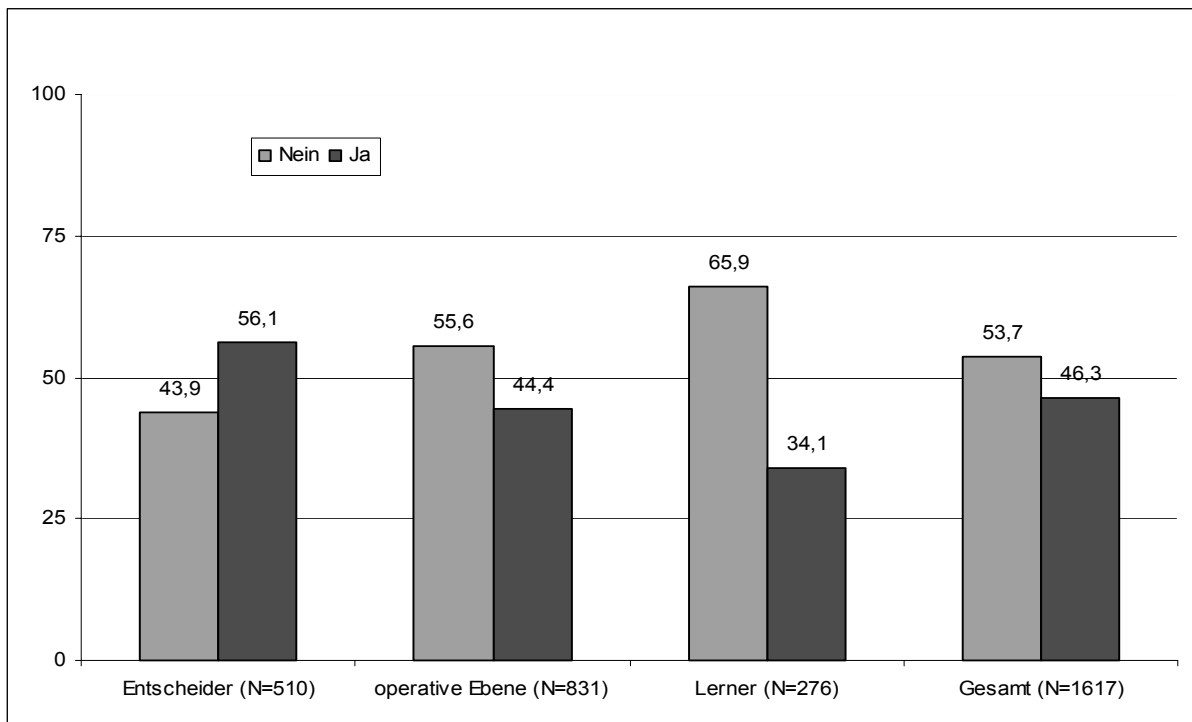
(*) Frage: Waren Sie schon einmal selber aktiv in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen involviert (bspw. als Verantwortlicher um eine Evaluation durchzuführen oder bei der Einführung einer Qualitätsstrategie?)

Quelle: die Autoren

Ein weiteres Untersuchungsinteresse bestand darin, zu analysieren, ob die Befragten sich ausreichend über das Thema Qualität und Qualitätssicherung/-entwicklung/-management informiert fühlen.

Ingesamt fühlen sich mehr als die Hälfte aller Befragten hinsichtlich möglicher Maßnahmen des Qualitätsmanagements nicht ausreichend informiert. Unterteilt man die Gruppe der Befragten hinsichtlich ihrer Entscheidungsbefugnis, so zeigt sich, dass die Informationslage sehr ungleich verteilt ist. Die Entscheider fühlen sich nach eigener Aussage zu 56 % ausreichend informiert, während sich die Befragten des operativen Levels ungefähr im gleichen Verhältnis nicht ausreichend informiert fühlen. Bei den Lernern fühlen sich sogar zwei Drittel nicht ausreichend informiert (s. Schaubild 14).

Schaubild 14: Informationsstand nach Zielgruppen (in Prozent) (*)



(*) Fühlen Sie sich ausreichend über das Thema Qualität und Qualitätssicherung/-entwicklung/-management informiert?:

- (a) Ja
- (b) Nein

Quelle: die Autoren

Bei den E-Learning-Anbietern fühlen sich fast genauso viele Befragte ausreichend informiert (51,26 %) wie nicht ausreichend informiert (48,7 %). Auf Nachfragerseite ist es dagegen so, dass sich zwei Drittel der Befragten nicht ausreichend informiert fühlen.

Betrachtet man nun den Zusammenhang zwischen der persönlichen Einbindung in Maßnahmen des Qualitätsmanagements und dem subjektiven Empfinden des Informationsgrades, so zeigen die Daten folgendes: von den Befragten, die selbst noch keine (bewussten) Erfahrungen mit Qualitätsmaßnahmen sammeln konnten, fühlt sich nur ein Viertel (25,3 %) ausreichend über mögliche Maßnahmen informiert. Dies spricht dafür, dass umfassendes Wissen und damit auch mögliche Kompetenz durch praktische Erfahrung erheblich unterstützt wird. Allerdings geben von den Befragten, die selbst bereits in solche Maßnahmen involviert waren, immerhin noch 38,1 Prozent an, sich dennoch nicht ausreichend informiert zu fühlen.

Tabelle 9: Zusammenhang zwischen Erfahrung und Informationsstand

			Informationsstand(**)		Gesamt
			Nein	Ja	
Erfahrung(*)	Nein	Anzahl	510	173	683
		%	59,0	23,2	42,4
	Ja	Anzahl	354	574	928
		%	41,0	76,8	57,6
Gesamt		Anzahl	864	747	1 611
		%	100	100	100

(*) Waren Sie schon einmal selber aktiv in Qualitätsentwicklungsmaßnahmen involviert (bspw. als Verantwortlicher um eine Evaluation durchzuführen oder bei der Einführung einer Qualitätsstrategie)?

(**) Fühlen Sie sich ausreichend über das Thema Qualität und Qualitätssicherung/-entwicklung/-management informiert?

Quelle: die Autoren

Damit gibt es ein deutliches Informationsdefizit auf Seiten der Anwender, welches eine Barriere für die Qualitätsentwicklung im E-Learning darstellt. Aufgrund der unterschiedlichen Perspektiven und Positionen in Bezug auf Qualität und Qualitätsentwicklung liegt die Notwendigkeit nahe, zielgruppenspezifische Qualitätskonzepte zu entwickeln. Dabei geht es nicht in erster Linie darum, neue Qualitätskonzeptionen zu entwerfen, vielmehr müssen hier Kommunikationswege und Informationsmöglichkeiten entwickelt werden, die die bestehenden Optionen transparent und verständlich vermitteln. Qualitätsstrategien gibt es bereits viele, das notwendige Wissen, welches die jeweils geeignete ist, und Strategien zur Auswahl aber zu wenige.

Auf einem insgesamt höheren Niveau gilt dies auch für die Seite der Anbieter. Über vierzig Prozent der Entscheider und mehr als die Hälfte der operativen Akteure (53,3 %) fühlen sich auch hier nicht ausreichend informiert (s. Tabelle 10).

Tabelle 10: Grad der Informiertheit in den jeweiligen Zielgruppen (*)

	Anbieter + Entscheider		Anbieter + operativer Akteur		Anbieter + Lerner		Anwender + Entscheider		Anwender + operativer Akteur		Anwender + Lerner	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Ja	224	59,57	300	46,58	5	41,67	62	46,24	69	36,90	89	33,71
Nein	152	40,43	344	53,42	7	58,33	72	53,73	118	63,10	175	66,29
Gesamt	376	100,0	644	100,0	12	100,0	134	100,0	187	100,0	267	100,0

(*) Frage: Fühlen Sie sich ausreichend über das Thema Qualität und Qualitätssicherung/-entwicklung/-management informiert?

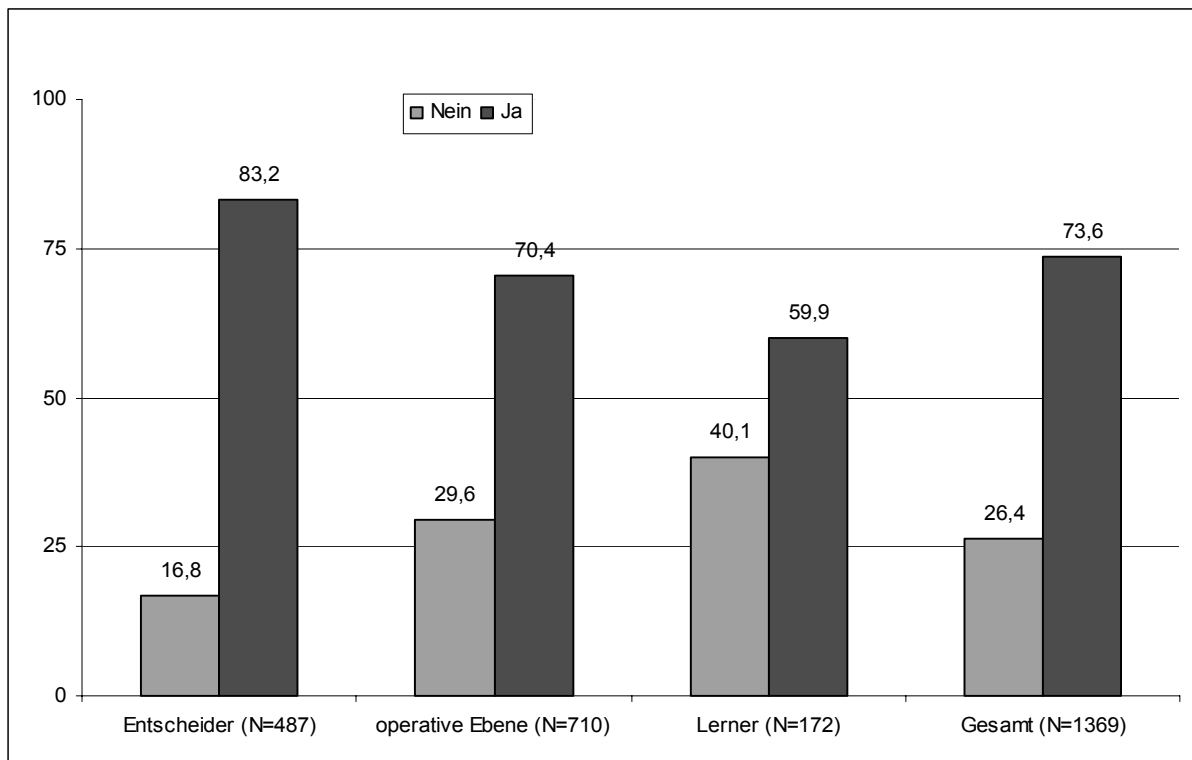
Quelle: die Autoren

Eine Informations- bzw. Beratungsstrategie muss nicht nur auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen zugeschnitten, sondern auch auf die Besonderheiten des institutionellen Kontextes abgestimmt sein, in denen die jeweiligen Akteure handeln. Im Bereich der Universitäten, der betrieblichen Bildung und der öffentlichen Bildungseinrichtungen besteht am meisten Zufriedenheit mit der Informationslage zum Thema Qualitätsentwicklung. Die Schulen und die privaten Bildungsanbieter fühlen sich hier noch am unsichersten. Damit ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei der Frage nach den bereits gemachten Erfahrungen.

In einer weiteren Frage wurde erfasst, ob in der Organisation, der die Befragten angehören, generell Methoden oder Instrumente des Qualitätsmanagements angewendet werden. Dabei stellte sich heraus, dass die Befragten insgesamt relativ sensibilisiert für Maßnahmen des Qualitätsmanagements sind. Denn von den Befragten gaben insgesamt fast drei Viertel an, dass in ihrem Unternehmen Qualitätsansätze verwendet werden. Bei den E-Learning-Anbietern werden sogar in fast 77 Prozent der Unternehmen Qualitätsansätze verwendet, während das Verhältnis bei den E-Learning-Anwendern mit gut zwei Dritteln der Befragten zwar ungünstiger ausfällt, aber dennoch relativ hoch angesiedelt ist.

Bei der Unterteilung der Befragten nach Entscheidungsbefugnis wird deutlich, dass das Qualitätsbewusstsein auf Ebene der Entscheider wesentlich deutlicher ausgeprägt ist. Von den Entscheidern gaben 83 Prozent an, dass in ihrem Unternehmen generell Qualitätsansätze verwendet werden, während dies bei den Befragten der operativen Ebene nur in 70 Prozent der Fälle zutrifft. Bei den Lernern ist das Verhältnis sogar noch ungünstiger; in diesem Fall gaben nur 60 Prozent an, dass in ihrem Unternehmen Qualitätsansätze verwendet werden (s. Schaubild 15).

Schaubild 15: Nutzung von Qualitätsstrategien in den Organisationen (*)



(*) Frage: Im nächsten Abschnitt würden wir gerne erfahren, ob Sie Richtlinien, festgelegte Abläufe, Regelwerke, Werkzeuge, Checklisten oder irgendeine andere Form von Maßnahmen einsetzen, die das Ziel verfolgen, die Qualität Ihrer E-Learning Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern. Im folgenden werden solche Maßnahmen als „Qualitätsansätze“ bezeichnet. Zunächst interessiert uns, ob Sie generell Qualitätsansätze verwenden:

- (a) Ja
- (b) Nein

Quelle: die Autoren

Interessanterweise ergab eine weitere Frage, dass für 86 Prozent der Befragten Zertifikate bei der Auswahl von E-Learning-Programmen für den persönlichen Gebrauch „eher wichtig“ (39,7 %) bzw. sogar „sehr wichtig“ (46,3 %) sind, wobei die Verteilung innerhalb der unterschiedlichen Befragtengruppen in diesem Fall kaum Unterschiede aufwies. Dies spricht dafür, dass ein entsprechendes Verständnis über die Funktion und den Nutzen von Qualitätsansätzen vorausgesetzt, diese Maßnahmen über alle Beteiligte hinweg breite Akzeptanz finden.

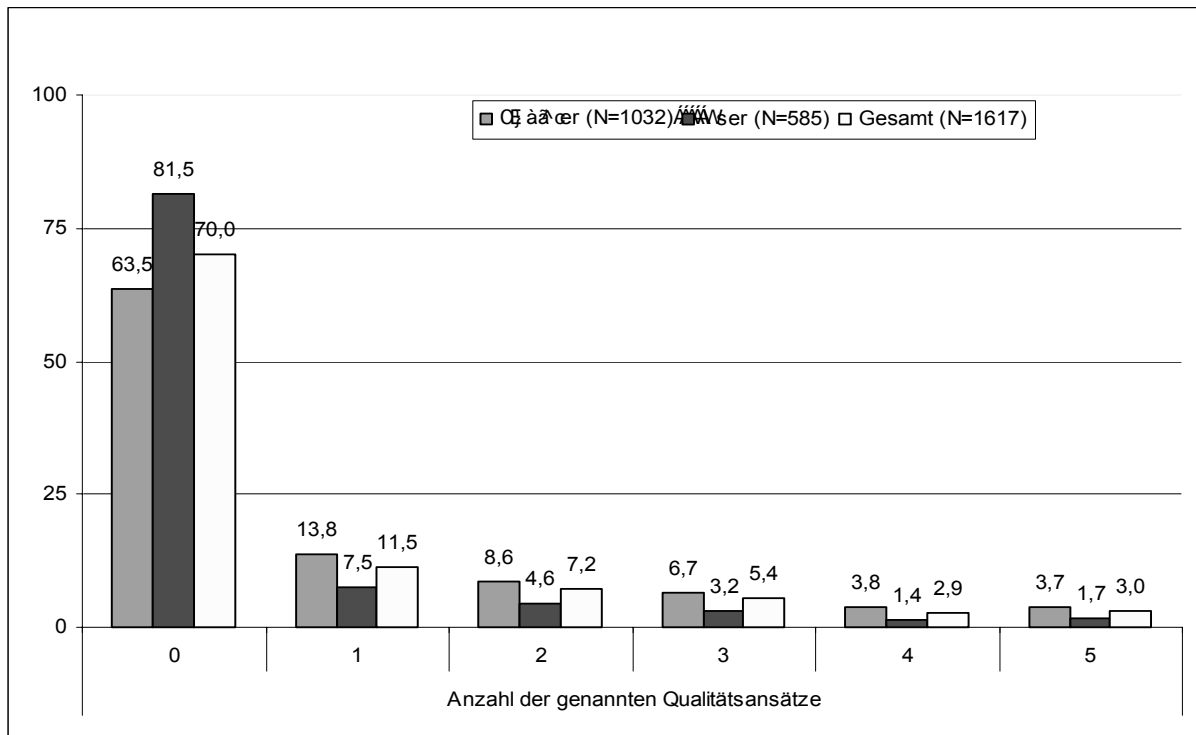
Bei Zertifikaten handelt es sich um ein Beispiel für ein relativ „greifbares“ Instrument zur Bestimmung der Qualität, so dass in diesem Fall von einem über die Befragtengruppen hinweg einheitlichen Informationsgrad ausgegangen werden kann. Dies impliziert für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement wiederum, dass sowohl auf operativer Ebene als auch auf Seite der E-Learning-Anwender Informationsdefizite beseitigt werden müssen und seitens des Managements für eine gleichberechtigte Einbeziehung aller Beteiligten gesorgt werden muss.

Die Frage nach der für richtig befundenen bzw. tatsächlich eingesetzten Qualitätsstrategie in den Unternehmen wies folgende Verteilung hinsichtlich der Befragtengruppen auf: Insgesamt wurde in der Hälfte aller Fälle (50,4 %) angegeben, dass in der Organisation der Befragten eine explizite Qualitätsstrategie im Einsatz ist. Extrem überdurchschnittlich repräsentiert war hier die Gruppe der Entscheider (68,2 %), während die Befragten der operativen Ebene leicht unterdurchschnittlich mit 45,5 Prozent vertreten sind. Hingegen sind die befragten Lerner zu einem erheblich überdurchschnittlichen Anteil (55,1 % gegenüber 29,6 % Durchschnitt) zu der Aussage gekommen, dass in ihrem Unternehmen überhaupt keine Qualitätsstrategie angewendet wird. Von den befragten Anbietern entschieden sich über die Hälfte (54,9 %) der Befragten für die explizite Strategie, während sich der Rest ungefähr zu gleichen Teilen für die implizite (21,4 %) bzw. gar keine (23,6 %) Qualitätsstrategie entschied. Dagegen war es auf Anwenderseite so, dass ungefähr gleich viele Befragte angaben, dass in ihrem Unternehmen eine explizite (42,4 %) bzw. gar keine (40,0 %) Qualitätsstrategie im Einsatz sei.

Diese Daten belegen, dass seitens der Beschäftigten auf operativer Ebene ein erhebliches Informationsdefizit hinsichtlich Maßnahmen des Qualitätsmanagements existiert, da einem Großteil der Befragten dieser Gruppe die Anwendung von Qualitätsmaßnahmen in ihrer Organisation offensichtlich nicht bewusst ist. Sogar noch ausgeprägter ist dieses Informationsdefizit seitens der Lerner, von denen nur unterdurchschnittlich viele Befragte (32,2 gegenüber 50,4 Prozent Durchschnitt) angaben, dass eine explizite Qualitätsstrategie im Einsatz sei bzw. erheblich überdurchschnittlich viele (55,1 %), dass gar keine Qualitätsstrategie in ihrem Unternehmen angewendet würde.

Der Informationsmangel seitens der genannten Befragtengruppen wird zusätzlich durch die Aufforderung der Befragten belegt, ihnen bekannte für die Anwendung beim E-Learning geeignete Qualitätsansätze aufzuzählen (s. Schaubild 16). Die überwiegende Mehrheit (70 %) aller befragten Personen konnte keinen Qualitätsansatz explizit benennen. Bis zu fünf Qualitätsansätze konnten aufgezählt werden, aber nur zehn Prozent der Befragten waren in der Lage, überhaupt einen Namen zu nennen. Dabei haben die E-Learning-Anbieter durchgehend überdurchschnittlich mehr Qualitätsansätze nennen können als die E-Learning-Anwender.

Schaubild 16: Kenntnisstand im Bereich von Qualitätsstrategien nach Zielgruppen (*)



(*) Frage: Bitte nennen Sie uns Ihnen bekannte Qualitätsansätze für E-Learning. Sie können entweder den offiziellen Titel oder eine anderweitig eindeutige Bezeichnung verwenden.

Quelle: die Autoren

Betrachtet man die Verteilung nach Entscheidungsebene, so lässt sich feststellen, dass die Entscheider durchgehend mehr Qualitätsansätze benennen konnten als Befragte der operativen Ebene, die wiederum durchgehend mehr Qualitätsansätze nennen konnten als die Lerner. Insgesamt konnte ein Drittel der Entscheider einen oder zwei Qualitätsansätze aufzählen, von den operativ Tätigen konnten nur gut halb so viele Befragte einen oder zwei Qualitätsansätze benennen (16,5 %). Von den Lernern war dies sogar nur bei gut 7 % der Befragten der Fall.

Zusammenfassend kann man also sagen, dass generell ein hohes Informationsdefizit hinsichtlich möglicher Qualitätsstrategien besteht. In den Köpfen der Befragten sind wenig Namen von Qualitätsansätzen präsent und das subjektive Empfinden, dass sich immerhin die Hälfte der Befragten in ausreichendem Maße über mögliche Qualitätsmaßnahmen informiert fühlen, täuscht offensichtlich.

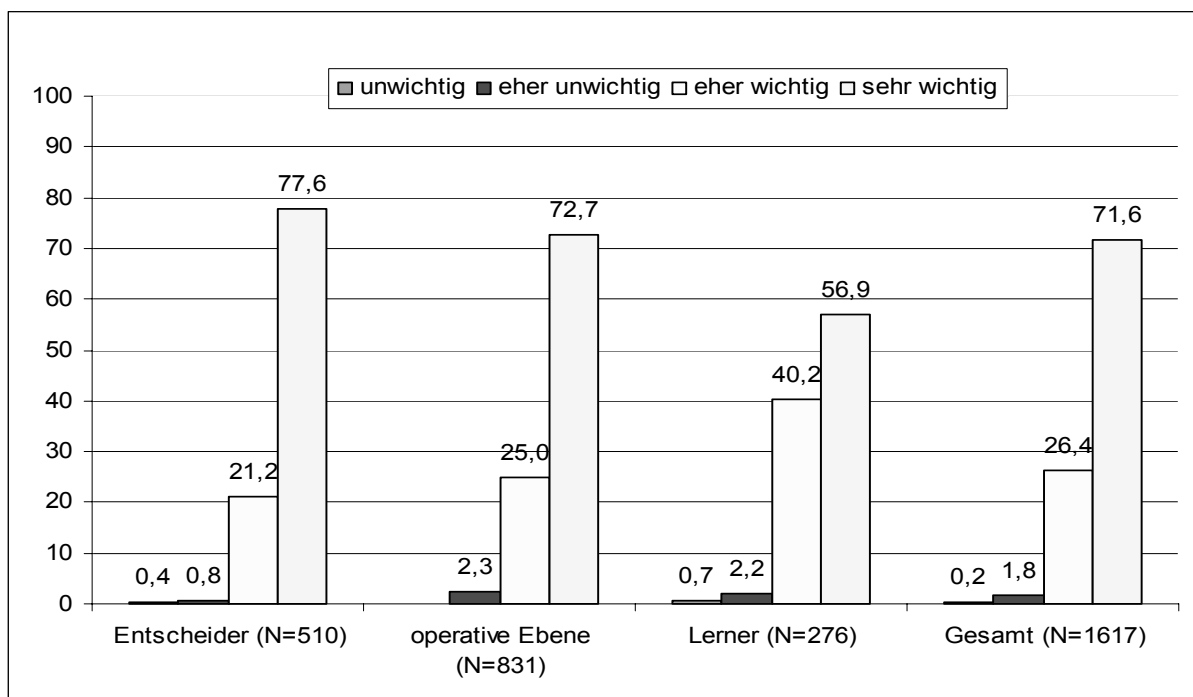
Es gilt also, zunächst geeignete Informationsstrategien zu finden, mit denen dieses generelle Informationsdefizit beseitigt oder zumindest verringert werden kann, damit eine möglichst geeignete Qualitätsmaßnahme ausgewählt werden kann. Ist dieser Entscheidungsprozess mit der Auswahl einer konkreten Qualitätsstrategie abgeschlossen, so muss die Umsetzung derselben in den Unternehmen wesentlich stärker als bisher sämtliche Ebenen der Beschäftigten einbeziehen. Das Qualitätsbewusstsein, das auf der Strategieebene durchaus schon ausgeprägt vorhanden ist, muss alle Ebenen des Unternehmens durchdringen, um eine wirklich integrative, umfassende und dadurch auch erfolgversprechende Qualitätsentwicklung zu ermöglichen.

4.4. Qualität im Spiegel von Wunsch und Wirklichkeit

Qualität steht weit vorn auf der Agenda, schlägt sich aber (noch?) nicht im Handeln der Akteure und Organisationen nieder.

Welchen Stellenwert hat die Qualität in den Köpfen der E-Learning-Anbieter und der Anwender? In den Befunden oben wurde bereits deutlich, welche Akteure besonders informiert bzw. „affin“ sind, d. h. inwieweit sie ein Bewusstsein für Qualität haben und dies auch in die Tat umsetzen. Doch wie hoch rangiert die subjektive Wichtigkeit dieses Themas und wie wird sich nach der Einschätzung der Befragten diese Wichtigkeit verändern?

Schaubild 17: Relevanz von Qualitätsentwicklung nach Zielgruppen (in Prozent) (*)



(*) Frage: Für wie wichtig halten Sie den Gebrauch von Qualitätsansätzen im E-Learning allgemein? Als Qualitätsansätze bezeichnen wir alle Richtlinien, festgelegten Abläufe, Regelwerke, Werkzeuge, Checklisten oder andere Maßnahmen, die das Ziel verfolgen, die Qualität eines E-Learning-Produktes oder einer E-Learning-Dienstleistung zu verbessern. Aus meiner Sicht ist der Gebrauch von Qualitätsansätzen im E-Learning...

Quelle: die Autoren

Außerdem geht es in diesem Zusammenhang um die Frage, ob die subjektiv empfundene Wichtigkeit und die tatsächliche Umsetzung des Themas auseinander klaffen. Die Frage in der Studie lautete „Für wie wichtig halten Sie den Gebrauch von Qualitätsansätzen im E-Learning allgemein?“

Als Qualitätsansätze bezeichnen wir alle Richtlinien, festgelegten Abläufe, Regelwerke, Werkzeuge, Checklisten oder andere Maßnahmen, die das Ziel verfolgen, die Qualität eines E-Learning Produktes oder einer E-Learning-Dienstleistung zu verbessern.“ Die Befragten konnten ihre Meinung auf einer Vierer-Skala abschätzen (s. Schaubild 17).

Die hohe Relevanz des Themas ist – nicht zuletzt wegen des generellen Befragungsthemas – nicht verwunderlich. 72 Prozent der Befragten attestieren Qualitätsstrategien eine sehr hohe Relevanz, weitere 26 Prozent eine „eher hohe“ Relevanz. Allerdings zeigt sich auch hier, wenn auch auf einem insgesamt sehr hohen Niveau, eine unterschiedliche Einschätzung zwischen den verschiedenen Zielgruppen. Die bereits in Kap. 4.3 beobachtete Tendenz hinsichtlich des Qualitätsbewusstseins bestätigt sich auch bei der Relevanzeinschätzung. Während auf Entscheidungsebene die Relevanz mit über 77 Prozent überdurchschnittlich hoch eingeschätzt wurde, liegt die Einschätzung auf operativer Ebene im Durchschnitt, während die Lernenden mit 56,7 Prozent nur stark unterdurchschnittlich eine „sehr hohe“ Relevanz bescheinigen. Dagegen ist der Trend für die „eher wichtige“ Einschätzung genau gegenläufig, so dass sich insgesamt die hohe bzw. sehr hohe Einschätzung über alle Zielgruppen hinweg ergibt.

Man kann vermuten, dass die Relevanz der Qualität im E-Learning kaum noch steigen kann, wenn bereits die deutliche Mehrheit der Befragten den Rang „sehr hohe Relevanz“ vergeben („Ceiling Effekt“). Doch offensichtlich ist die Bedeutung des Gesamthemas noch steigerungsfähig: Die meisten, die jetzt eine hohe Relevanz attestieren, rechnen mit einer noch höheren Relevanz in der Zukunft.

Bei der Einschätzung der zukünftigen Bedeutung von Qualität im E-Learning sind sich alle Beteiligten über die hohe Relevanz einig. 85 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass Qualität in ihrer Organisation in Zukunft wichtiger sein wird als heute, weitere 15 Prozent gehen von einem gegenüber heute gleich bleibenden Stellenwert aus und nur 1 Prozent glauben an einen gegenüber heute weniger wichtigen Stellenwert. Auch bei der Frage nach der zukünftigen Relevanz des Themas für ihr Land attestieren 87 Prozent der Befragten eine höhere Relevanz, weitere 11 Prozent eine gegenüber heute gleich bleibende (hohe) Relevanz und ebenfalls weniger als 1 Prozent glauben an einen abnehmenden Stellenwert. Überraschenderweise ergeben sich bei der zukünftigen Einschätzung kaum Abweichungen der Verteilung hinsichtlich einer Unterteilung der Befragten nach Entscheidungsebene oder Anbieter- bzw. Nachfragerseite.

Tabelle 11: Wichtigkeit von Qualität in der eigenen Organisation

	Häufigkeit	Prozente
Qualität ist als Ziel in der Unternehmens-/ Organisationsphilosophie verankert (Leitbild) und betrifft damit auch das Thema E-Learning	478	33,6
Qualitätsentwicklung im E-Learning ist dem Einzelnen überlassen, ohne dass es eine offizielle Qualitätspolitik gibt.	443	31,2
Wir sind gerade dabei, eine Qualitätsstrategie einzuführen, die auch die Einführung/die Produktion von E-Learning umfasst.	228	16
Es gibt festgelegte Qualitätssicherungsverfahren, die auch den Umgang mit E-Learning betreffen.	185	13
Wir arbeiten nach einem Qualitätsmanagementsystem mit dem Namen ..., das auch auf E-Learning angewendet wird	88	6,2
Gesamt	1 422	100

Quelle: die Autoren

Schaut man sich nun aber an, was heute tatsächlich in den Unternehmen praktiziert wird, so geben fast genauso viele Befragte an, dass Qualität ein Unternehmensziel sei (33,6 %) wie dass Qualität im E-Learning dem Einzelnen überlassen sei (31,2 %); d. h. in über der Hälfte der betroffenen Unternehmen werden von den befragten Mitarbeitern Qualitätsmaßnahmen nur auf einem sehr abstrakten Niveau (Unternehmensziel) bzw. als nur implizit vorhandener Anspruch wahrgenommen (s. Tabelle 11).

Nur 13 Prozent der Befragten gaben an, dass Methoden und Instrumente angewendet werden, die explizit auf die Qualitätserzeugung von E-Learning-Produkten bzw. -Prozessen abzielen. Noch weniger Befragte nehmen in ihrem Unternehmen die Anwendung eines integrierten Qualitätsmanagementsystems wahr (6,2 %). Allerdings gaben immerhin 16 Prozent an, dass in ihrem Unternehmen gerade an der Einführung einer Qualitätsstrategie gearbeitet würde, die zudem auch auf E-Learning abziele.

Schaut man sich diese Einschätzungen hinsichtlich der Verteilung innerhalb der unterschiedlichen Zielgruppen an, so fällt auf, dass die konkreten Instrumente (Maßnahmen, die explizit auf die Qualität von E-Learning abzielen) von allen Beteiligten ziemlich gleich hoch eingeschätzt werden. Dies bestätigt den Eindruck, der auch hinsichtlich der Bedeutung von Zertifikaten für die Auswahl von E-Learning-Angeboten für den persönlichen Gebrauch als ebenfalls sehr konkretes Qualitätsinstrument entstanden ist. Je greifbarer und konkreter Qualitätsstrategien in Methoden und Instrumente umgesetzt werden, desto homogener werden sie als solche von den unterschiedlichen Befragtengruppen wahrgenommen.

Es zeigen sich aber auch Unterschiede in der subjektiven Relevanzeinschätzung, je nachdem, welche Strategien zur Implementierung von Qualität im E-Learning verfolgt oder geplant werden:

- (a) **Involviertheit in Qualitätsaktivitäten (Involvement):** Befragte, die sich bereits jetzt mit der Qualität im E-Learning beschäftigen, attestieren diesem Thema eine deutliche höhere Relevanz (78 % für „sehr hoch“) im Vergleich zu denen, die dieses Thema noch nicht aktiv behandeln (62 %) – hier dürfte es sich um eine Wechselwirkung der beiden Variablen handeln.
- (b) **Guter Informationsstand zum Thema Qualität im E-Learning (Familiarity):** Ähnlich liegt der Fall bei Befragten, die sich bereits gut über das Thema informiert fühlen. Wer „im Thema steckt“, vergibt signifikant höher (76 %) die Einschätzung „sehr hohe Relevanz“, während die schlechter Informierten diese Einschätzung in 68 Prozent aller Fälle vergeben.
- (c) **Nutzung von Qualitätsansätzen/Qualitätsstrategie:** Es gibt einen starken Zusammenhang zwischen der Relevanz (very important) von Qualität und der Nutzung externer (und interner) Qualitätsstrategien. Die anderen, die keine (explizite) Qualitätsstrategie nutzen oder jeder einen individuell anderen, schätzen Qualität eher als „rather important“ ein.
- (d) **Zukünftige Nutzung von Qualitätsansätzen:** Unter denen, die Qualität als „very important“ einschätzen, ist der Anteil derer höher, die einen Qualitätsansatz in der Zukunft einsetzen wollen.

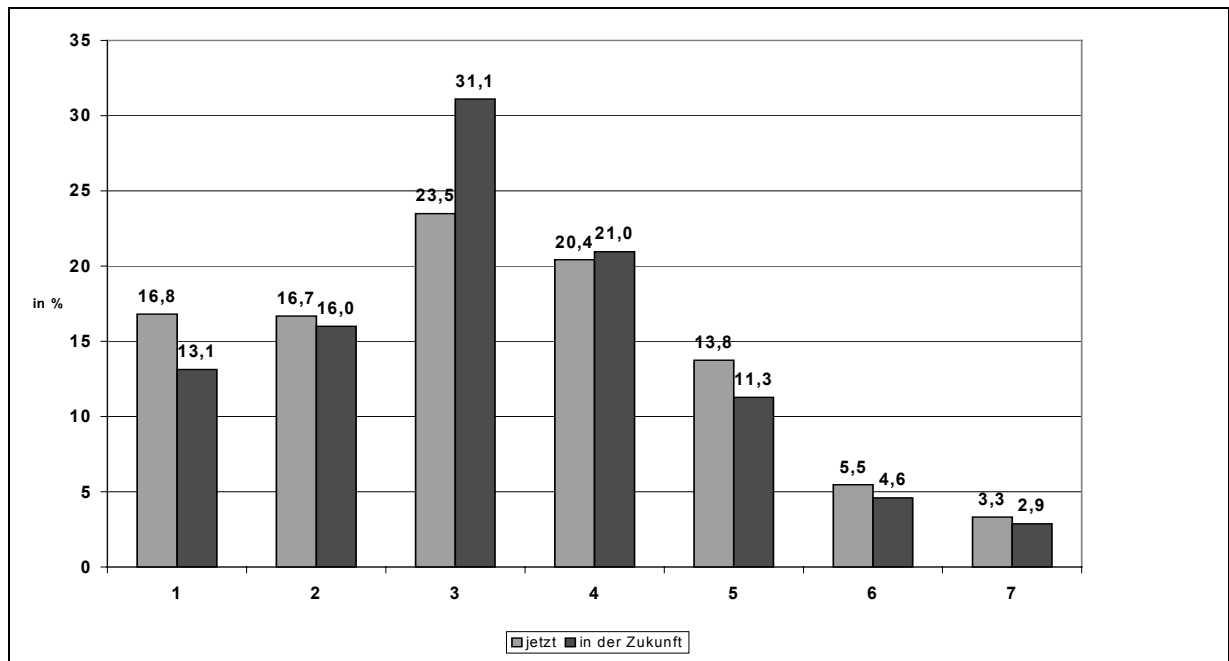
Es zeigt sich auch hier deutlich, dass es eine Wechselwirkung der Relevanz im E-Learning gibt, die sowohl mit dem Wissen zum Thema als auch mit den eigenen Aktivitäten einhergehen. Je mehr man sich mit dem Thema beschäftigt, desto wichtiger wird das Thema, und umgekehrt.

4.5. Qualitätsentwicklung fördern

Qualitätsentwicklung braucht differenzierte Unterstützungsstrategien, da nur zielgruppenbezogene Informationen und Beratung den bestehenden Bedarf decken können.

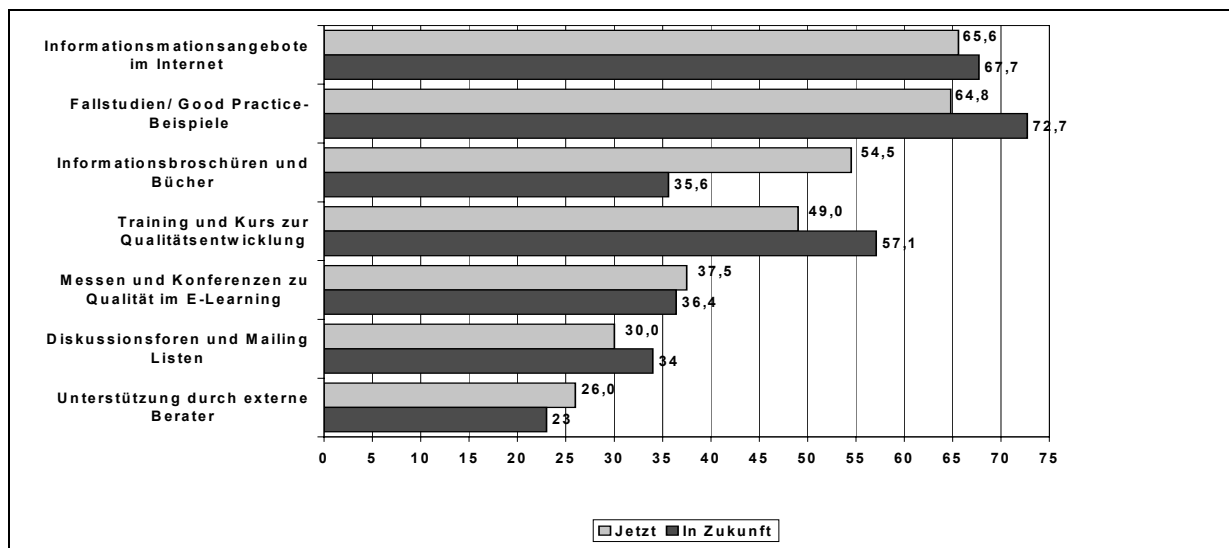
Für diejenigen, die mit dem Thema „Qualität im E-Learning“ noch nicht so sehr vertraut sind, müssen angemessene Unterstützungsstrategien gefunden werden. Welche Unterstützungsstrategien nutzen die Befragten bisher und welche wollen sie in Zukunft nutzen? Die EQO Studie fragte hierzu nach verschiedenen Informationsmöglichkeiten und differenzierte zwischen Befragten, die sich mit dem Thema bereits sehr vertraut fühlen, und solchen, die sich bisher nur wenig mit dem Thema beschäftigt haben. Bei ersteren wurde nach bereits genutzten Informationsquellen gefragt, bei der anderen Gruppe nach Quellen, die sie vorzugsweise nutzen würden, um mit dem Thema vertraut zu werden. Viele Befragte nutzen drei verschiedene Quellen, um sich mit dem Thema Qualität im E-Learning vertraut zu machen.

Schaubild 18: Anzahl der genutzten bzw. zukünftig genutzten Unterstützungsstrategien zum Thema Qualität („jetzt“ n=749; „in der Zukunft“ (für die Befragten, die noch nicht vertraut mit dem Thema sind) n=868)



Quelle: die Autoren

Schaubild 19: Art der bereits genutzten Informations- und Unterstützungsstrategien im Bereich Qualität („jetzt“ n=749; „in der Zukunft“ (für die Befragten, die noch nicht vertraut mit dem Thema sind) n=868)



Quelle: die Autoren

Grundsätzlich gilt: der Status Quo in der Informationsbeschaffung und die voraussichtlich genutzten Informationsquellen liegen prozentual gesehen dicht beieinander.

Wichtigste Informationsquellen sind Websites im Internet sowie gute Beispiele (good oder best practices), von denen man auf unterschiedlichen Wegen erfährt. Es steht zu erwarten, dass kostenpflichtige Angebote (Berater, Messen, Training) eher geringeren Zuspruch erhalten. Bemerkenswert ist, dass mit Diskussionsforen im Internet auch ein kostenloser Dienst eher geringen Anklang findet. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass man ohne ein solides Grundwissen schlecht in einer Gruppe diskutieren kann. Möglicherweise ist das Angebot an geeigneten Foren für Einsteiger auch nicht gut oder reichhaltig genug.

Empfehlung: Für eine künftige Informationsstrategie zur Erhöhung der Wahrnehmung von Qualität im E-Learning sind kostenlose Angebote, speziell über das Internet, mit Sicherheit ein gangbarer Weg, wenn diese Angebote gut zu finden und für alle Zielgruppen adäquat aufbereitet sind. Ist eine Zielgruppe hingegen eher gewohnt, sich auf Berater zu stützen oder andere bezahlte Angebote wie Kurse oder Messen zu bevorzugen, sollte das Angebot entsprechender Dienstleistungen geprüft werden.

Signifikante Unterschiede im derzeitigen Informationsverhalten zeigen sich bei den einzelnen Zielgruppen nur in Bezug auf wenige Informationsmöglichkeiten:

- (a) Bei den Diskussionsforen sind es vor allem die internet-erfahrenen Anbieter auf der operativen Ebene und auf der Entscheider-Ebene, die diese Form eher bevorzugen. Außerdem besuchen die Entscheider unter den Anbietern zur Information eher Messen;
- (b) Anbieter auf der operativen Ebene stützen sich darüber hinaus häufiger als andere auf Best-Practice-Beispiele. Gleiches gilt für Mitarbeiter von Unternehmen generell sowie für Angehörige von Hochschulen.

Empfehlung: Für eine Informationskampagne zur Qualität im E-Learning ist es generell wichtig, die Vorlieben der Zielgruppen bei der Informationsbeschaffung zu beachten.

4.6. Die Nutzung von konkreten Qualitätsansätzen

Die Nutzung von konkreten Qualitätsansätzen ist bei Verantwortungsträgern eher verbreitet als bei Mitarbeitern auf der operativen Ebene.

In Kapitel 4.2.3 wurde bereits der Einsatz unterschiedlicher Qualitätsstrategien ausführlich beschrieben. Zur Erinnerung:

- (a) Qualitätsstrategien oder Instrumente, die aus der Anwendung externer Qualitätsansätze resultieren (z. B. ISO, EFQM, BAOL Quality Mark) (explizit);
- (b) Qualitätsrichtlinien, die eigens für unsere Organisation entwickelt wurden (explizit);
- (c) Qualitätsrichtlinien sind nicht Bestandteil unserer offiziellen Unternehmensstrategie, sondern liegen eher im persönlichen Verantwortungsbereich der Mitarbeiter (implizit).

Die folgende Analyse beschäftigt sich mit den etwa 25 Prozent der Befragten, die der ersten Gruppe angehören, also einen externen Qualitätsansatz nutzen. Welche Befragten und welche Institutionen sind es, die von diesen externen Angeboten in höherem Maße Gebrauch machen als andere Gruppen? ⁽⁵⁾ Die folgenden Gruppen können als „Vielnutzer“ externer Qualitätsansätze identifiziert werden ⁽⁶⁾:

- (a) Unternehmen, privatwirtschaftliche Weiterbildungsinstitutionen, Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung;
- (b) Anbieter von Ausbildungsangeboten bzw. Vocational Training;
- (c) Entscheider unter den Anbietern, Entscheider unter den Anwendern, aber auch: E-Learning-Nutzer;
- (d) Geschäftsführer, Forscher.

Es zeigt sich, dass es im allgemeinen die Gruppen sind, die in den Kapiteln oben bereits ein hohes Bewusstsein und eine aktive Beschäftigung mit dem Thema an den Tag gelegt haben. Dass bei der Anwendung eines konkreten Qualitätsansatzes – mithin die Stufe mit dem wahrscheinlich höchsten „Aufwand“ – auch die Nutzer überdurchschnittlich vertreten sind, mag daran liegen, dass sie mangels entsprechender Vorkenntnisse die Entwicklung eines eigenen Qualitätsansatzes nicht erwägen und deshalb gerne auf bereits Vorhandenes zurückgreifen.

Die Analyse zeigt aber auch, welche Gruppen bislang noch keinen bzw. wenig Gebrauch von externen Qualitätsansätzen machen: Zu dieser Gruppe gehören Schulen, vor allem aber die Hochschulen.

Letztere weisen möglicherweise hierdurch ihre Kompetenz aus, Qualitätsmaßstäbe für das E-Learning selbst zu erstellen, verzichten damit aber auf die Verbindlichkeit ihrer Beurteilungen. Unter den Zielgruppen sind es vor allem die Akteure auf der operativen Ebene (sowohl beim Anbieter als auch beim Anwender), die weniger auf externe Qualitätsansätze zurückgreifen.

Empfehlung: Besonders für diese Gruppen und Institutionen sollte in Zukunft die Informationskampagne über Qualitätsansätze verstärkt werden, wenn man eine möglichst breite Unterstützung für allgemein anerkannte Qualitätsmaßstäbe erreichen möchte. Dies ist nicht zuletzt eine Herausforderung für das Projekt EQO wie für weitere EU-Projekte zu diesem Thema.

⁽⁵⁾ Basis dieser Analyse sind Zusammenhänge zwischen institutionellen und demographischen Variablen, die mindestens auf dem 5%-Niveau signifikant sind.

⁽⁶⁾ Da sich die Fallzahl der demographischen Variablen aufgrund von Antwortverweigerungen unterscheidet, ist ein direkter Vergleich der Prozentwerte zwischen den Subgruppen nicht möglich.

4.7. Europäische Qualitätsansätze nutzbar machen

Wie in Kapitel 4.3 bereits erwähnt, wurden die Befragten gebeten, Namen von Qualitätsansätzen zu benennen, die sie kennen. Insgesamt 650 Qualitätsstrategien wurden genannt. Dabei wurde ein großes Spektrum verschiedener Qualitätsstrategien abgedeckt, die die Befragten kennen und nutzen. Die meisten der genannten Strategien wurden ausführlich beschrieben und werden über die EQO-Datenbank verfügbar gemacht.

Die aufgelisteten Strategien kommen aus allen Bereichen der Qualitätsentwicklung. Es sind sowohl offizielle Qualitätsmanagementansätze, wie bspw. EFQM oder ISO 9000 als auch Evaluationsansätze, wie bspw. Kirckpatrick's 4-Ebenen-Ansatz, Benchmarking-Ansätze wie etwa „Quality on the Line“ (Institute for Higher Education Policy, USA) und Kriterienkataloge wie MEDA (Gräber 1991) und AKAB (vgl. Ehlers 2004) dabei. Die Datenerhebung führte zu einer umfangreichen Sammlung von Qualitätsstrategien mit Beschreibungen und Empfehlungen zum Einsatz der Strategien.

Tabelle 12: Liste der häufigsten Nennungen zum Thema „Qualitätsstrategien“

Name/ Institution	Anzahl Nennungen
ISO 9000	127
EFQM Exzellenz-Modell	51
SCORM	38
TQM	25
DIN Public Available Specification	23
AFNOR, Frankreich	19
AICC	19
BAOL Quality Mark	12
Learning Object Metadata	12
EQO-Analysis Model	11
IMS-Learning Design	9

Quelle: die Autoren

Darüber hinaus findet sich unter den Antworten noch eine Vielzahl an weiteren, informellen Beschreibungen wie etwa „Qualitätsentwicklung durch Evaluation“ oder „Transparenz den Lernenden gegenüber“. Die Befragten geben also nicht nur offizielle Qualitätsstrategien an, sondern listen auch ihre impliziten Strategien „Marke Eigenbau“ auf. Ein zweiter Bericht zur EQO-Studie, der voraussichtlich im Herbst 2005 erscheint, wird die einzelnen Strategien zusammenfassend und kontrastierend analysieren.

Für Interessenten, die nicht täglich mit dem Thema „Qualität im E-Learning“ beschäftigen, wirkt eine solche Aufzählung verschiedener Qualitätsstrategien etwas unübersichtlich, da es schwer ist, die einzelnen Ansätze einzuordnen. Das folgende Unterkapitel, das das Thema „Standards“ genauer einordnet und Forderungen an künftige Standards stellt, soll deshalb als Exkurs gemeinsam mit einem Resümee der Studienergebnisse zur Qualitätskompetenz diesen Analyseteil abrunden.

4.8. Qualitätsstandards

Qualitätsstandards haben das Ziel, auf Basis unterschiedlicher Methoden, den Qualitätsmanagement- und -sicherungsprozess zu unterstützen – dabei geht es also ausdrücklich nicht um eine Vereinheitlichung, sondern um Unterstützungsmethoden. Im Zusammenhang mit der Studie interessiert die Fragestellung, welche Anforderungen sich an die aktuelle und zukünftige Gestaltung von Standards ableiten lassen. Vielfach wird unter dem Begriff „Standard“ im Rahmen der Qualitätsdiskussion lediglich ein technologischer Standard oder eine einheitliche Methodik verstanden. Mit dem Konzept der „offenen Standards“ wenden wir uns ausdrücklich gegen dieses Verständnis. Hier geht es vielmehr um eine offene Methodik. Sie kann für unterschiedliche Kontexte (Organisationen und Bildungssektoren) eingesetzt werden und stellt für unterschiedliche Zielsetzungen ein Instrumentarium zur Verfügung, die Qualitätsentwicklung für den *je individuellen* Fall unterstützen.

4.8.1. Sind Standards für Qualitätsmanagement und -sicherung generell sinnvoll?

Zunächst lässt sich die Frage aufgrund der Vielfalt möglicher Standards nicht generell beantworten. Unter einem *Standard* versteht man die auf Konsens basierende Harmonisierung bzw. Formalisierung von Produkten, Diensten und Prozessen in Form von Regeln, Leitlinien oder Spezifikationen. Ein Standard soll der Vereinfachung dienen. Der (Ober-)Begriff Standard wird auch verwendet, wenn es sich noch nicht um einen formal anerkanntes Dokument der Normungsinstitutionen (z. B. Deutsches Institut für Normung e.V., DIN; International Organisation for Standardisation, ISO) handelt. Ebenso sind Quasi-Standards zu sehen, die sich meist aus der Praxis heraus ergeben und innerhalb einer bestimmten Benutzergruppe anerkannt sind. Für formal anerkannte Dokumente (z. B. ISO 9000) wird der Begriff *Norm* verwendet. So vielfältig wie Qualitätsansätze an sich sind auch Standards. Sie lassen sich wie folgt abgrenzen:

- (a) *Kontext*: In welchem Kontext wird der Standard entwickelt und eingesetzt (z. B. Branchen, Sektoren)?
- (b) *Zielsetzung*: Welche Zielsetzungen umfasst ein Standard (z. B. Lernerfolgssteigerung, Kosten-Nutzen-Effekt, Unternehmensziele, integrierte Zielstellungen)?
- (c) *Qualitätsdimension*: Welche Objekte werden untersucht (z. B. Prozessorientierung, Produktorientierung und Kompetenzorientierung)?
- (d) *Perspektive*: Welche Akteure sind einbezogen (z. B. Lerner, Autor, Administrator, externe Gutachter, interne Qualitätsbeauftragte)?
- (e) *Methodik*: Welcher Methodik folgt ein Standard (z. B. Zertifikate, Richtlinien, Vorschriften, Leitfäden, Rahmenwerke)?
- (f) *Metrik*: Wie wird die Konformität bzw. der Erfolg gemessen und überprüft (z. B. Audit, Dokumentenreview, Kennzahlen)?

Im Bereich des Qualitätsmanagements und -sicherung haben sich, wie sich gezeigt hat, noch keine Standards durchsetzen können. Normen wie ISO 9000:2000 sind nicht für alle Qualitätsziele bzw. Organisationsarten geeignet, andere Ansätze haben sich am Markt noch nicht durchsetzen können.

Dennoch zeigt die Studie, dass die Umsetzung eines Standards eine dringend benötigte Unterstützungsaufgabe erfüllen würde: Besonders die Entwicklung von allgemein anerkannten Zertifikaten und Verfahren wird dabei als sinnvoll und vordringlich angesehen. Der Grund für diese Aussage liegt darin, dass Zertifikate einerseits zur Außendarstellung unter Marketingaspekten und andererseits als Richtlinie nach innen dienen, so dass keine Eigenentwicklung in diesem Bereich geschehen muss oder die Kompetenz anhand der Zertifikatsanforderungen aufgebaut werden kann.

Es lässt sich folgern, dass ein Standard entwickelt werden muss, der eine breite Akzeptanz erreicht und insbesondere für Transparenz sorgt und so dem beschriebenen Informationsdefizit, insbesondere auf Seiten der Anwender, entgegenwirkt. Dabei können die Anforderungen an einen solchen zu entwickelnden Standard aus der Studie angeleitet werden.

4.8.2. Welche Anforderungen lassen sich an Standards ableiten?

Die Studie hat verschiedene Anforderungen gezeigt, die bei der zukünftigen Entwicklung von Standards unbedingt berücksichtigt werden müssen, um eine erfolgreiche Lösung zu liefern:

- (a) **Partizipation**: Größter Schwachpunkt in aktuellen Ansätzen ist die mangelnde Ausgewogenheit von Beteiligten (s. bspw. Kap. 4.3, „Gap“ bei der Qualitätsentwicklung zwischen den Zielgruppen). Dies muss auf zwei Ebenen berücksichtigt werden: Einerseits müssen alle Akteure in den *Standardisierungsprozess* einbezogen sein. Wenn nicht alle Gruppen einbezogen werden, kann das Ergebnis kein ausgewogener Konsens sein, die Akzeptanz ist nicht gewährleistet. Besonders die Gruppe der Lernenden sollte

daher verstärkt einbezogen werden, z. B. durch die Einbeziehung von Verbraucherschutz- oder Studierendenorganisationen. Andererseits muss im *Qualitätsstandard* selbst die Partizipation aller Beteiligten gewährleistet werden. Auch hier muss besonders die Lernerseite einbezogen werden, um den identifizierten „Quality-Gap“ zwischen Nutzern und Anwendern zu schließen;

- (b) **Transparenz:** Die Studie hat gezeigt, dass Qualitätsstandards zwar gefordert und teilweise bekannt sind, aber die Transparenz fehlt (s. Kap. 4.4, „Gap“ zwischen Relevanz und Informiertheit und tatsächlicher Anwendung). Diese muss auf drei Ebenen sichergestellt werden. Der *Standardisierungsprozess* muss transparent gestaltet werden, so dass alle Beteiligten einbezogen werden, Einfluss auf die Entwicklung nehmen können und somit ein wirklich konsensueller Standardisierungsprozess entsteht;
- (c) Der zu **entwickelnde Standard** selbst muss die Transparenz von Prozessen, Produkten und Services sicherstellen. Nur so kann ein Nutzen für alle Beteiligten entstehen und verschiedene Interessen berücksichtigt werden. Beispiele sind Informationsbereitstellung über Strategien, Prozesse und Produkte oder auch die Veröffentlichung von Qualitätsrichtlinien. Sollte ein Zertifikat Ergebnis eines Standards sein, so muss auch der **Zertifizierungsprozess** entsprechend transparent gestaltet sein. Die Verfahren müssen klar spezifiziert, nachvollziehbar und konsistent sein, um Benachteiligungen oder eine negative Wahrnehmung auszuschließen. Nur so kann eine entsprechende Akzeptanz und Vertrauenswürdigkeit entstehen;
- (d) **Bekanntheitsgrad und Akzeptanz:** Standards können nur in der Breite erfolgreich sein, wenn sie sich am Markt durchsetzen und intern wie extern akzeptiert sind;
- (e) **Offenheit:** Die Studie hat gezeigt, dass gerade auf europäischer Ebene eine strikte Vereinheitlichung nicht zum Ziel führt. Die unterschiedlichen Verständnisse, Perspektiven und Rahmenbedingungen müssen berücksichtigt werden. Es darf also keine „One-fits-all-Lösung“ entwickelt werden, vielmehr muss der Standard offen und somit erweiterbar sein;
- (f) **Anpassbarkeit und Skalierbarkeit:** Ein Standard muss an die Bedürfnisse individueller Nutzer (bspw. Entwickler) anpassbar sein. So müssen kulturelle, organisationale und individuelle Anforderungen und Besonderheiten einbeziehbar sein. Dies umfasst z. B. das methodische Vorgehen. So werden in manchen Organisationen nur Hilfsmittel für einzelne Komponenten benötigt, während in anderen Situationen vollständige Qualitätsmanagementkonzepte umgesetzt werden müssen;
- (g) **Harmonisierung und Integration:** Es hat sich gezeigt, dass bereits verschiedene Ansätze und Methoden erfolgreich eingesetzt werden. Diese existierenden Ansätze müssen in einen neuen Qualitätsstandard eingehen, damit die bereits bestehenden Ansätze und Methoden übernommen werden können. Dies gilt ebenso für implizite Qualitätsansätze, die in Organisationen eingesetzt werden;

- (h) **Integrierte Methodik:** Es hat sich gezeigt, dass ein Standard nicht auf einzelne Komponenten beschränkt sein darf, das heißt, dass unterschiedliche Ebenen berücksichtigt werden müssen. Diese umfassen Strategien, Prozesse, Kompetenzen und Produkte bzw. Services;
- (i) **Qualitätsbewusstsein:** Die Studie hat belegt, dass noch nicht in allen Gruppen Qualität gleichwertig als notwendig und wichtig wahrgenommen wird oder die Wichtigkeit zwar wahrgenommen, aber nicht umgesetzt wird. Daher muss ein Qualitätsstandard auch dazu führen, das Bewusstsein qualitätsorientierten Handels zu steigern;
- (j) **Messbarkeit:** Eine wichtige Forderung ist die Erfolgsmessung von Prozessen, Produkten und Services. Dazu müssen Instrumente bereitgestellt werden, die die Messbarkeit ermöglichen und somit als Steuerungsinstrument verwendet werden können. Beispiele wären Referenzkennzahlen oder Benchmarks.

Diese Anforderungen können als Rahmen für den zukünftigen Standardisierungsprozess dienen. Die Studie dient somit als empirisches Anforderungsprofil, um diesen Prozess erfolgreich zu gestalten.

4.8.3. Welche Standards erfüllen diese Anforderungen, wie sollte die zukünftige Entwicklung von Qualitätsstandards aussehen?

In der Aus- und Weiterbildung werden insbesondere die Konzepte EFQM und ISO 9000, sowie eine Vielzahl isolierter Ansätze und Zertifikate genutzt. Diese Ansätze haben dazu geführt, dass zumindest ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein in Organisationen vorhanden ist (s. Kap. 4.2 und 4.3). Dennoch hat es sich gezeigt, dass diese Standards Anforderungen wie Transparenz, Anpassung und Skalierbarkeit sowie insbesondere Partizipation nicht in vollem Umfang erfüllen (s. Kap. 4.3 und 4.4).

Aktuelle Entwicklungen in der Standardisierung stellen bereits ein Rahmenwerk zur individuellen Qualitätsentwicklung bereit. Daher soll an dieser Stelle kurz beschrieben werden, was diese Standards leisten und wie diese auf Basis der Untersuchung weiter ausgestaltet werden sollten.

In der Arbeitsgruppe der *ISO/IEC JTC SC36* (International Organisation for Standardisation/ International Electrotechnical Commission, Joint Technical Committee 1, Subcommittee 36: Information Technology for Learning, Education, and Training) ⁽⁷⁾, dem Standardisierungsgremium für Lerntechnologien, wurde auf Basis nationaler Ansätze ein gemeinsamer Ansatz definiert. Als maßgeblicher Beitrag wurde von deutscher Seite ein Referenzmodell und Referenzkriterien, die DIN PAS 1032-1 ⁽⁸⁾, eingebracht (DIN 2004). Der ISO/IEC Standard (ISO 2004) umfasst folgende Komponenten:

⁽⁷⁾ Weitere Informationen zur ISO/IEC JTC1 SC36.: <http://jtc1sc36.org/>

⁽⁸⁾ Weitere Informationen zur Entwicklungsbegleitenden Normung des Deutschen Instituts für Normung (DIN e.V.) <http://www.ebn.din.de/sixcms/detail.php?id=17320> und <http://www.qed-info.de>

Das *Reference Framework for the Description of Quality Approaches (RFDQ)* umfasst ein *Beschreibungsschema* und ein Prozessmodell, so dass prozessorientierte Qualitätsansätze einheitlich beschrieben und transparent gemacht werden. Die folgende Tabelle verdeutlicht die Komponenten des Beschreibungsschemas.

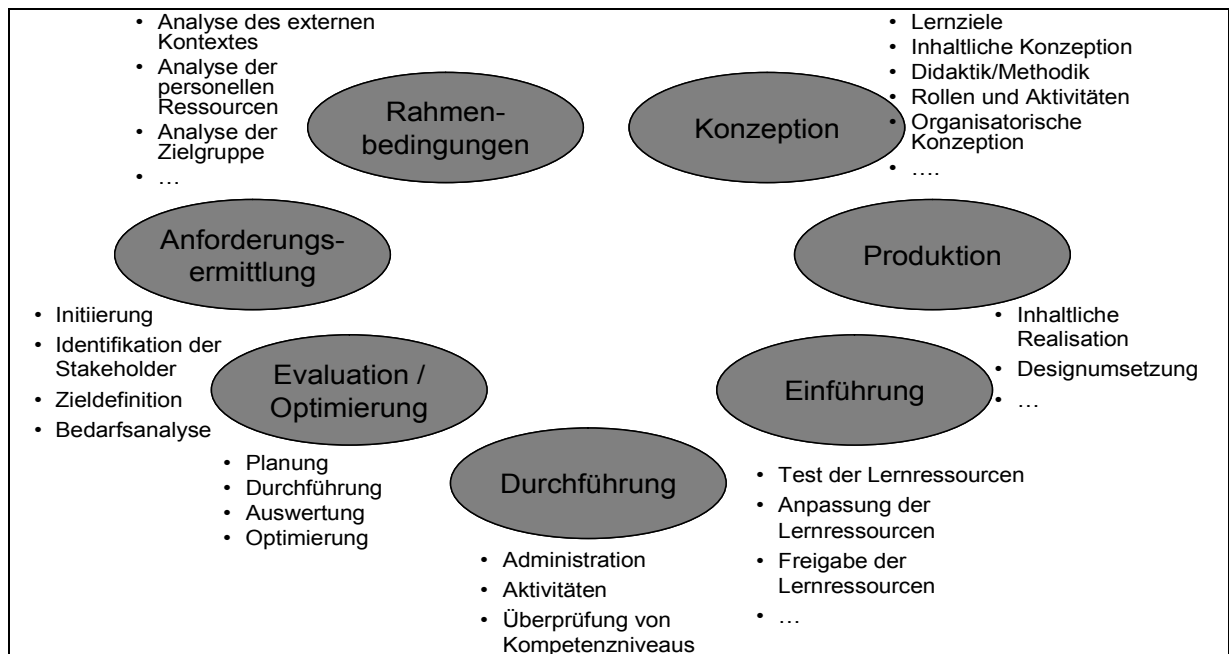
Tabelle 13: Beschreibungskriterien ISO/IEC 19796-1

Attribute	Description	Example
ID	Unique identifier	ID1234
Category	Main process	Course development
Process name	Process name	Method selection
Description	Description of the process	Within this process the didactic concept and methods are evaluated and selected
Relations	Relation to other processes	Before the method selection a target group analysis must be performed; FA.6
Sub-processes/ sub-aspects	Sub-processes/sub-aspects/ tasks	Method identification, method alternatives, method priorisation
Objective	Objective of a process	Adequate selection of one or more didactic concepts
Method	Methodology for this process Reference to guideline/ documents	Method selection shall be based on the target group. Methods are selected based on the teachers' experience. See Method guidelines handbook
Result	Expected result of a process	Method specification Documents
Actors	Responsible / participating actors	Team didactical design
Metrics/Criteria	Evaluation and Metrics for this process	Criteria catalogue 3.2.2-3.2.6
Standards	Standards used	DIN EN ISO 9241, LOM
Annotation/Example	Further information, Examples of usage	

Quelle: die Autoren

Weiterhin wurde ein vereinheitlichtes Prozessmodell entwickelt, das als Referenzmodell für den Vergleich und die Beschreibung von prozessorientierten Qualitätskonzepten dient (s. Schaubild 20). Somit wird Qualitätsentwicklung erstmals auf einer gemeinsamen Basis durchgeführt. Die folgende Abbildung zeigt die Prozesse und Subprozesse.

Schaubild 20: Prozesse des Reference `Framework for the Description of Quality Approaches`



Quelle: die Autoren

Als weiterer Bestandteil wurden Reference Quality Criteria (RQC) spezifiziert. Diese umfassen eine Sammlung von ca. 800 Kriterien, die zur Evaluation herangezogen werden können. Daraus lassen sich Anforderungen für die weitere Standardisierung auf Basis des ISO/IEC 19796-1 Standards ableiten:

- Qualitätsstandards sollten Rahmenwerke und Referenzmodelle nutzen: Das RFDQ-Modell genügt den Anforderungen in großen Teilen. Es ist jedoch zunächst nur ein Rahmenwerk, das keine konkreten Instrumente oder Vorgehensweisen vorsieht. Vielmehr dient es als Leitfaden, Strukturierungshilfe und Ausgangsbasis für die Entwicklung computerunterstützter Werkzeuge;
- Referenzmodelle müssen vervollständigt und aktualisiert werden: Das Vorgehen der Nutzung von Referenzmodellen, die individuell anpassbar sind, kann als Erfolg versprechend angesehen werden. Dennoch sind aktuell nur Referenzprozesse und Kriterien spezifiziert. Für die weiteren Kategorien sollten eben solche Sammlungen zusammengestellt werden. Dies umfasst insbesondere Referenz-Methoden, mögliche Beteiligte und Referenzmetriken;

- (c) Leitfäden und Good-Practice unterstützen beim Einsatz: Referenzmodelle können nur dann erfolgreich angepasst werden, wenn Hilfsmittel zur Anpassung bereitgestellt werden. Als Hilfestellung sollten zur individuellen Anpassung Leitfäden entwickelt werden, die Einsatzszenarien, Erfolgskriterien und Probleme und Lösungen umfassen. Auf europäischer Ebene werden derzeit im CEN/ISSS-Workshop „Learning Technologies“⁽⁹⁾ derartige Ansätze diskutiert;
- (d) Partizipation muss auf allen Ebenen geschaffen werden: Standardisierungsgremien sind zwar offen, beziehen aber nicht immer alle beteiligten Akteure und Gruppen ein. Es müssen neue Wege gefunden werden, eine breite und konsensuelle Diskussion zu führen;
- (e) Transparenz sorgt für Akzeptanz und Entscheidungsunterstützung: Trotz verschiedener positiver Ansätze (z. B. Learning Object Metadata) sind Lernressourcen und Kurse noch immer nicht einheitlich beschrieben, so dass Anwender und Lerner nicht die Information bekommen, um eine fundierte Entscheidung für ein Produkt oder Service treffen zu können;
- (f) Kein Qualitätsstandard ohne Einführungsstrategie: Neben einem Qualitätsstandard für Prozesse bzw. Produkte bestehen derzeit nur wenige Hilfsmittel bei der Einführung. Hier müssen unterstützende Maßnahmen bereitgestellt werden, die den komplexen Implementierungsprozess erleichtern;
- (g) Bildungsorganisationen brauchen eine Qualitätskultur: Ein Standard muss Lösungsansätze bieten, wie eine Organisation Qualität zum Leitbild organisationalen und individuellen Handelns macht. Dieses kann offensichtlich nicht in Form von Vorschriften oder Regelungen umgesetzt werden, vielmehr müssen Möglichkeiten und Potenziale aufgezeigt werden, die Qualität in einer Organisation auf allen Ebenen umgesetzt wird;
- (h) Tools und Werkzeuge unterstützen die Qualitätsentwicklung: Der erfolgreiche Einsatz von Standards hängt von einfacher Umsetzung und reibungslosem Einsatz ab. Dabei müssen insbesondere IKT-Tools weiter entwickelt werden, die die Integration in die gesamten Geschäftsprozesse einer Organisation wie auch individuelle Unterstützungsfunktionen anbieten. Ohne effiziente Tools werden selbst konzeptionell-methodisch sinnvolle Ansätze nicht erfolgreich sein.

Die Standardisierungsdiskussion sollte die Thesen aufnehmen und weiter entwickeln, so dass Qualität mittel- bis langfristig zum integralen Bestandteil des Handelns wird.

⁽⁹⁾ Homepage CEN/ISSS Workshop Learning Technologies
<http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/iss/activity/wslt.asp>

4.9. Zusammenfassung: Qualitätskompetenz

Die Studie zeigt, dass im europäischen Umfeld viele Qualitätsstrategien und Konzepte bestehen und dass die Kompetenz, diese zu nutzen, bei den befragten E-Learning-Akteuren sehr unterschiedlich ausgeprägt ist. Diese Kompetenz ist es jedoch, die bestimmt, inwieweit Strategien und Konzepte zur Qualitätsentwicklung eingesetzt werden. Im Folgenden werden noch einmal Kernergebnisse der Studie zusammengefasst und auf die einzelnen Dimensionen von Qualitätskompetenz bezogen.

4.9.1. Stand und Herausforderungen im Qualitätswissen

Die Dimension Wissen umfasst Kenntnisse darüber, welche Möglichkeiten sich bieten, um Qualität im E-Learning zu entwickeln. In der vorliegenden Studie wurden dazu in drei Teilbereichen Daten erhoben:

- (a) Globalwichtigkeit ⁽¹⁰⁾ von Qualitätsstrategien für E-Learning;
- (b) Einschätzung zukünftiger Wichtigkeit von Qualitätsstrategien für E-Learning für die eigene Organisation;
- (c) Wie gut fühlen sich die Befragten über Qualitätsentwicklung im E-Learning informiert;
- (d) Einschätzung der zukünftigen Bedeutung von Qualitätsentwicklung im E-Learning im eigenen Land;
- (e) Kennen die Befragten einen Qualitätsansatz.

Die Ergebnisse zeigen, dass unter den Befragten ein breiter Konsens herrscht, dass Qualität gegenwärtig und in Zukunft von hoher Bedeutung für E-Learning ist bzw. sein wird. Demgegenüber wird jedoch deutlich, dass generell ein hohes Informationsdefizit hinsichtlich möglicher Qualitätsstrategien besteht. In den Köpfen der Befragten sind wenig Namen von Qualitätsansätzen präsent und das subjektive Empfinden, dass sich immerhin die Hälfte der Befragten in ausreichendem Maße über mögliche Qualitätsmaßnahmen informiert fühlt, täuscht offensichtlich. Hinsichtlich des Qualitätswissens tut sich damit eine Kluft auf zwischen Anspruch und Relevanz des Themas und dem verfügbaren Wissen, um diesem Anspruch gerecht zu werden.

Es gilt also, zunächst geeignete Informationsstrategien zu finden, mit denen dieses generelle Informationsdefizit beseitigt oder zumindest verringert werden kann, damit eine möglichst geeignete Qualitätsmaßnahme ausgewählt werden kann. Ist dieser Entscheidungsprozess mit der Auswahl einer konkreten Qualitätsstrategie abgeschlossen, so muss die Umsetzung derselben in den Unternehmen wesentlich stärker als bisher sämtliche Ebenen der Beschäftigten einbeziehen. Das Qualitätsbewusstsein, das auf der Strategieebene durchaus

⁽¹⁰⁾ Globalwichtigkeiten erfragen eine generelle Wichtigkeit für einen Bereich, hier die generelle Einschätzung darüber, für wie wichtig die Befragten den Einsatz von Qualitätsstrategien im E-Learning generell halten.

schon ausgeprägt vorhanden ist, muss alle Ebenen des Unternehmens durchdringen, um eine wirklich integrative, umfassende und dadurch auch Erfolg versprechende Qualitätsentwicklung zu ermöglichen.

4.9.2. Stand und Herausforderung bei der Qualitätserfahrung

Diese Dimension bezeichnet eine Fähigkeit, die über die Nutzung von vorhandenen Qualitätsstrategien hinausgeht. Dabei geht es darum, für den jeweils eigenen Kontext eigene Qualitätsstrategien zu erstellen. Wichtig sind dabei sowohl eine innovative Dimension, die auf Veränderungen und Weiterentwicklung von Qualitätsstrategien innerhalb der angelegten Logik des Mediensystems abzielt und eine kreative Dimension und damit gänzlich neue Gestaltungsprozesse für Qualitätsentwicklung ermöglicht. Diese Dimension wurde im Fragebogen durch Erfragen von Erfahrungen mit der Eigenentwicklung von Qualitätsstrategien operationalisiert:

- (a) Haben die Befragten bereits aktiv Erfahrung mit Qualitätsentwicklung?
- (b) Welche Qualitätsstrategien werden von den Befragten benutzt?
- (c) Wie sind Qualitätssicherung, -evaluation, -entwicklung in Richtlinien, Forschungs- und Förderprogrammen eines Landes verankert?

Ingesamt wird deutlich, dass Anwender, insbesondere Lernende, nur selten in die Qualitätsentwicklung einbezogen werden. Qualitätsentwicklung findet demnach als anbietergesteuerter Prozess statt, der die Lernenden normalerweise nicht mit einbezieht. Ein partizipatives Qualitätsverständnis, bei dem in gegenseitiger Kooperation Qualität zwischen Anbieter und Anwender ausgehandelt wird und Lernende wie selbstverständlich in diesen Prozess einbezogen werden, ist damit nicht zu erkennen.

Immerhin fast drei Viertel aller Befragten gaben jedoch an, dass in ihren Organisationen Qualitätsansätze verwendet werden. Bei den E-Learning-Anbietern werden sogar in fast 77 Prozent der Unternehmen Qualitätsansätze verwendet, während das Verhältnis bei den E-Learning-Anwendern mit gut zwei Dritteln der Befragten zwar ungünstiger ausfällt, aber dennoch relativ hoch ist. Eine detaillierte Analyse zeigt hierbei aber, dass in über der Hälfte der Organisationen von den befragten Mitarbeitern Qualitätsmaßnahmen nur auf einem sehr abstrakten Niveau (Unternehmensziel) bzw. als nur implizit vorhandener Anspruch wahrgenommen werden. Nur 13 % der Befragten gaben an, dass Methoden und Instrumente angewendet werden, die explizit auf die Qualitätserzeugung von E-Learning-Produkten bzw. -Prozessen abzielen. Noch weniger Befragte nehmen in ihren Organisationen die Anwendung eines integrierten Qualitätsmanagementsystems wahr (6,2 %). Allerdings gaben immerhin 16 Prozent an, dass in ihrem Unternehmen gerade an der Einführung einer Qualitätsstrategie gearbeitet würde, die auch auf E-Learning abziele.

Die Kluft zwischen Anspruch und Wirklichkeit kann nur verringert werden, wenn die Beteiligten gezielter und transparenter über erfolgreiche Möglichkeiten der Qualitätsentwicklung informiert werden. Instrumente und Methoden müssen in einem Qualitätsstrategieportfolio gesammelt und zusammen mit Entscheidungshilfen zur Verfügung gestellt werden.

4.9.3. Stand und Herausforderung bei der Qualitätsgestaltung

Diese Dimension bezeichnet die Fähigkeit, für den jeweils eigenen Kontext eigene Qualitätsstrategien zu erstellen. Wichtig sind dabei sowohl eine innovative Dimension als auch eine kreative Dimension (s. Kap. 3.1). Operationalisiert wurde diese Dimension im Fragebogen vor allem durch die Frage nach Erfahrungen mit der Eigenentwicklung von Qualitätsstrategien und nach der Ermittlung von geeigneten Wegen, um Qualitätsentwicklung zu unterstützen. Darüber hinaus wurden die Befragten gebeten, Empfehlungen für eine erfolgreiche Qualitätsentwicklung zu geben.

Die Nutzung von Qualitätsansätzen wird von den Institutionen, in denen die Befragten tätig sind, sehr unterschiedlich gehandhabt. Einige nutzen sie überhaupt nicht, andere entwickeln für den persönlichen Gebrauch eine Checkliste oder eine Art Pflichtenheft für „gutes E-Learning“. In anderen Fällen wird in einem Unternehmen oder einer Institution ein einheitliches, aber intern entwickeltes System verwendet (implizite Qualitätsstrategie). Ferner nutzen Institutionen auch Qualitätsansätze, die außerhalb ihres Hauses entstanden sind (explizite Qualitätsstrategie). Bei der Verwendung von Eigenentwicklungen – immerhin 34,8 Prozent aller Befragten geben an, intern selber Qualitätsstrategien zu entwickeln – muss man Akteuren ein hohes Maß an E-Learning-Kompetenz, an Operationalisierungsvermögen und Kreativität attestieren. Die Befragten informieren sich aktiv über Möglichkeiten der Gestaltung bei der Qualitätsentwicklung. Wichtigste Informationsquellen sind Websites im Internet sowie gute Beispiele (good oder best practices).

In Bezug auf die Gestaltungskompetenz müssen weitere Untersuchungen zeigen, welche Prozesse und Fähigkeiten es genau sind, die über eine erfolgreiche Anpassung von externen bzw. bereits vorhandenen Qualitätsstrategien entscheiden. Es ist davon auszugehen, dass eine geringe Gestaltungskompetenz dazu führt, dass Qualitätsansätze einfach nur übernommen werden können und nicht selbständig adaptiert werden. Das heißt, Anwender sind dem ausgeliefert, was angeboten wird. Dadurch kommt es zu geringen Akzeptanzwerten.

4.9.4. Stand und Herausforderungen bei der Qualitätsanalyse und -kritik

Diese Dimension bezieht sich auf die Fähigkeit, Prozesse der Qualitätsentwicklung kritisch zu analysieren und verschiedene Zielsysteme und Perspektiven einzunehmen sowie diese gegeneinander abzuwägen. Diese Dimension wurde in der vorliegenden Studie nicht berücksichtigt, da es insbesondere qualitative Analysen und Fallstudien sind, die Auskunft über die individuelle Kritik- und Analysefähigkeit einzelner beteiligter Akteure im E-Learning-Qualitätsentwicklungsprozess geben können.

Zwar zeigen die Ergebnisse, dass ein hohes kritisches Bewusstsein für einzelne Bereiche gegeben ist. Die Befragten sind sich über die Bedeutung von Qualität auch für den eigenen Zusammenhang bewusst und begreifen Qualität durchaus auch als etwas übergreifend Internationales bzw. Europäisches. Eine Analyse einzelner Einschätzungen auf Ebenen von Handlungen und Entscheidungen kann jedoch im Rahmen einer Studie wie der vorliegenden nicht geleistet werden.

Unsere Arbeiten im European Quality Observatory und in anderen Zusammenhängen (bspw. Ehlers, 2004) zeigen jedoch, dass sich Qualität weg von einem Vereinheitlichungsverständnis hin zu einem Individualisierungsverständnis entwickelt. Qualitätssysteme müssen damit in der Lage sein, die Zielsysteme einzelner Akteure – der Lernenden wie auch der Lehrenden – in Einklang zu bringen bzw. in einem Aushandlungsprozess zu berücksichtigen. Standardisierungsinitiativen, wie die in Kap. 5.6 beschriebenen, werden hierbei unterstützend wirken. Qualität ist damit nichts Statisches und Unveränderliches mehr, sondern ein dynamischer Anpassungsprozess an die Bedürfnisse der Stakeholder, allen voran der Lernenden (Ehlers 2004). Dieser Prozess macht eine hohe Analyse- und Unterscheidungskompetenz notwendig. Qualitätsanalyse und -kritik als Dimension von Qualitätskompetenz bekommt damit eine hohe Bedeutung.

5. Ein europäisches Qualitätsprogramm für E-Learning

Auf seiner Tagung im März 2000 in Lissabon setzte der Europäische Rat der Union ein ehrgeiziges strategisches Ziel, nämlich „die Union zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen - einem Wirtschaftsraum, der fähig ist, ein dauerhaftes Wirtschaftswachstum mit mehr und besseren Arbeitsplätzen und einem größeren sozialen Zusammenhalt zu erzielen“. Im März 2001 legte der Europäische Rat drei allgemeine Ziele (und 13 konkrete Ziele) für die Systeme der allgemeinen und beruflichen Bildung fest, die bis zum Jahr 2010 zu erreichen sind:

- (a) Erhöhung der Qualität und Wirksamkeit der Bildungssysteme in der EU;
- (b) leichter Zugang zur allgemeinen und beruflichen Bildung für alle;
- (c) Öffnung der Systeme der allgemeinen und beruflichen Bildung gegenüber der Welt.

Die Erhöhung der Qualität – als ein explizites Ziel der Ratsentschließung – kann als ein Kernstück für ein zukünftiges Arbeitsprogramm auch im E-Learning verstanden werden. Es ist letztlich der Faktor, der den Erfolg der Transformation Europas in eine Informationsgesellschaft maßgeblich mitbestimmt. Qualität ist damit eine Frage, die im Herzen aller E-Learning-Entwicklungen angesiedelt ist. Sie bezieht sich auf alle angeschlossenen Bereiche: pädagogische Konzepte, ökonomische Fragestellungen und technologische Herausforderungen.

Im vorliegenden Bericht haben wir einige Ergebnisse unserer Forschungen im European Quality Observatory zusammengefasst. Sie basieren hauptsächlich auf den empirischen Daten der Studie „Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen im europäischen E-Learning“, greifen aber auch Aspekte aus Forschungsarbeiten in anderen Kontexten auf, bspw. dem Aufbau und der Auswertung einer internetgestützten Datenbank für Qualitätsstrategien (www.eqo.info).

Die Studie hat gezeigt, dass Qualität eine entscheidende Rolle beim Erfolg von E-Learning, Blended Learning und Lernprozessen im Allgemeinen spielt. Es stellt sich die Frage, wie Europa in diesem Bereich eine Vorreiterrolle einnehmen kann, um sich auf dem globalen Bildungsmarkt zu behaupten. In den kommenden fünf Jahren müssen Anstrengungen auf allen Ebenen unternommen werden, um Europa hin zu einer qualitätsorientierten, weltweit führenden Bildungslandschaft umzugestalten. Dies bedarf gezielter Programme in Politik, Forschung und Wirtschaft. Das im folgenden vorgestellte Aktionsprogramm fungiert als Strukturierungshilfe. Die Anforderungen stellen gewissermaßen ein Raster an konkreten kurzfristigen und weiterführenden mittelfristigen Vorschlägen zur Umsetzung dar, an denen sich die zukünftige Förderung und Entwicklung im E-Learning orientieren sollten. Sie richten sich sowohl an die europäische Förderungslandschaft als auch an nationale Programme.

5.1. Der Lerner bestimmt die Qualität von E-Learning-Services entscheidend mit

Befasst man sich mit der Entwicklung von Qualität, drängt sich unmittelbar die Frage auf: Qualität für wen? Bildungsanbieter – ob ‚e‘-gestützt oder konventionell – stehen vor dieser Frage. Soll die zu leistende Qualität den Anforderungen des Unternehmers genügen, der die Maßnahme bezahlt, oder den Anforderungen der Mitarbeiter, die mit dem Angebot lernen – oder genügt sie in staatlich geförderten Programmen vielleicht bildungspolitischen Forderungen?

Aus den unterschiedlichen Perspektiven werden an die geforderte Qualität z. T. divergierende Ansprüche gestellt. E-Learning-Angebote besitzen eine Reihe von Merkmalen, die eine Lernerorientierung in der Qualitätsfrage zu einem Imperativ werden lassen. So ermöglicht diese Form des Lernens einen individuellen und bedarfsgerechten Zuschnitt des Lernangebotes nach dem Motto „Lernen just in time“ und weg vom tayloristischen Prinzip des Lernens und Lehrens „einer für alle jetzt und hier“ (im Instruktionsparadigma eines Klassenraumszenarios). Die vorliegende Studie zeigt, dass das vorherrschende Qualitätsverständnis im E-Learning ein zuallererst Pädagogisches ist. Die Notwendigkeit einer Entwicklung hin zu einer größeren Lernerorientierung im E-Learning wird auch von anderen vorliegenden Studien bestätigt. Sie vollzieht sich in einem größeren Rahmen, der erziehungswissenschaftlich als „Empowerment“ des Teilnehmers bezeichnet werden kann. Ökonomisch drückt sich dies in einem größeren Eigenanteil des Lerners an der Finanzierung von Weiterbildungsmaßnahmen aus – entweder direkt oder indirekt, indem bspw. betriebliche Lernangebote in der Freizeit wahrgenommen werden. Gesellschaftlich vollzieht sich ein Wandel hin zur Wissensgesellschaft, in dem Bildungsbiografien zunehmend weniger standardisiert werden können und eine individuelle Kompetenzentwicklung im Vordergrund steht, für die zukünftig verstärkt individualisierte –also am Lerner orientierte – Angebote zur Verfügung stehen müssen.

5.2. Qualitätskultur

Europa muss eine Qualitätskultur in der Bildung entwickeln, um sich global positionieren zu können. Von der strategischen bis zur operativen Ebene muss Qualität zu einem Wert im persönlichen und organisationalen Handeln werden. Qualität darf nicht länger als lästiges, aufwendiges Übel angesehen werden, sondern vielmehr als Paradigma des Handelns, um eine solche Kultur zu etablieren. Qualitätsentwicklung muss zu einem Kernprozess von Bildungsorganisationen werden. Dafür bedarf es umfassender Portfolios von bewährten Qualitätsstrategien und –erfahrungen einerseits und durchdachter Entscheidungshilfen und Einführungsprozesse andererseits. Wir müssen dabei weg kommen von nicht handhabbaren Globalentwürfen hin zu präzisen „My-Quality“-Ansätzen, die maßgeschneiderte Lösungen für konkrete Bedarfe liefern.

5.3. Qualitätsentwicklung als bildungspolitische Verantwortung

Qualität muss in der Bildungspolitik eine zentrale Rolle spielen. Ohne die politische Unterstützung und entsprechende Aktionsprogramme kann eine Qualitätskultur nicht erreicht werden. Qualität muss dabei zu einer Metapher für erfolgreichen Einsatz von Bildungsmaßnahmen werden. Qualitätsentwicklung sollte als integrierendes Konzept verstanden werden, mit Hilfe dessen es möglich ist, oftmals divergierende Konzepte aus dem pädagogischen, ökonomischen und technologischen Bereich auf ein gemeinsames Ziel hin zu orientieren. Unterstützende Maßnahmen, wie z.B. ein Europäischer Qualitätsbericht, sollten begleitend implementiert werden.

In vergangenen Diskussionen entstand häufig der Eindruck, dass E-Learning lediglich ein wirtschaftliches Gut – ja so etwas wie ein Produkt sei. E-Learning ist aber in erster Linie ein Bildungswerkzeug. Die öffentliche Hand hat in die Entwicklung und Implementierung sehr stark investiert, indem sie umfangreiche Fördermittel zur Erforschung von E-Learning zur Verfügung stellten. Sehr vereinfacht formuliert stand dabei die Frage: „Was ist E-Learning?“ (Ehlers et al 2003) im Vordergrund. Die Frage, die es dabei zu beantworten gilt, ist nun: „Wie muss E-Learning gemacht werden, damit es wirtschaftlich selbsttragend ist?“.

5.4. Qualitätsentwicklung als der Normalfall

Qualität darf kein Privileg großer Organisationen sein. Die Bildungslandschaft insgesamt muss ein qualitativ höheres Niveau erreichen. Es müssen Programme gerade für die hohe Anzahl von KMU und öffentlichen Bildungsträgern angelegt werden, die diesen Bereich bisher vernachlässigt haben. Wirtschaft und öffentliche Hand haben sich am Aufbau des E-Learning engagiert beteiligt. Bei der marktgerechten Umsetzung zeigte sich jedoch, dass die Unternehmen allein durch unternehmerische Entscheidungen E-Learning nicht in den Märkten implementieren konnten. Ein Grund war dabei vielfach mangelnde Qualität. Großunternehmen und KMU benötigen eine qualitativ hochwertige E-Learning-gestützte Weiterbildung zum Erreichen ihrer unternehmerischen Ziele in einem europäischen und internationalen Wettbewerb. Qualitätsentwicklungskonzepte für E-Learning sind in staatlichen Bildungsprogrammen noch nicht ausreichend implementiert. Schulen und Universitäten tun sich mit der Implementierung von Qualitätsstrategien ebenfalls sehr schwer.

5.5. Qualitäts-Services

Es müssen Support-Strukturen eingerichtet werden, die Organisationen bei ihrer Qualitätsentwicklung kompetent und Service-orientiert unterstützen. Beispiel hierfür kann die Gründung von Kompetenz- und Informationszentren, die Bereitstellung von Qualitätsservices, Consulting-Angebote oder elektronische Unterstützungswerkzeuge sein. Für eine künftige Informationsstrategie zur Erhöhung der Wahrnehmung von Qualität im E-Learning sind

kostenlose Angebote, speziell über das Internet, mit Sicherheit ein gangbarer Weg, wenn diese Angebote gut zu finden sind und für alle Zielgruppen adäquat aufbereitet sind. Die Studie zeigt, dass ein wichtiger Faktor für die Akzeptanz von Informations- und Beratungsangeboten ein maßgeschneidertes Angebot ist, welches den Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppen genau entspricht.

5.6. Offene Qualitätsstandards

Offene Qualitätsstandards die zur Unterstützung einer Qualitätskultur und individuellen, partizipativen Qualitätsentwicklung dienen, müssen weiter entwickelt und in der Breite umgesetzt werden. Dadurch wird die europäische Bildungslandschaft insgesamt, aber auch einzelne Bildungsorganisationen gestärkt und entsprechend positioniert. Offene Standards dienen dabei nicht – wie vielfach missverständlich angenommen – zur Vereinheitlichung von Qualität im E-Learning, sondern ermöglichen es erst, die Vielfalt der bereits gemachten Erfahrungen in einem europäischen E-Learning-Raum zu erfassen und für den Einzelnen nutzbar zu machen.

5.7. Qualitätsforschung als Wissenschaft

Eine interdisziplinäre Qualitätsforschung muss sich zukünftig verstärkt als eigene normale Wissenschaft etablieren können. Insbesondere eine eigenständige theoretische Fundierung ist hierfür noch zu entwickeln. Qualitätsforschung als eigenständige Disziplin muss auch den Beitrag aller Bezugswissenschaften (u. a. Erziehungswissenschaften, Wirtschaftswissenschaften oder Informatik) zur Qualitätsentwicklung herausstellen. Sie muss eine pragmatische Rolle einnehmen, um fundierte Vorschläge in die Qualitätsdiskussion einbringen zu können. Forschung auf diesem Feld muss mit den angrenzenden Bereichen eng vernetzt werden, um Erkenntnisse aus Einzeldisziplinen und speziellen Forschungsbereichen in ganzheitliche Qualitätskonzepte zu überführen.

5.8. Forschungstransfer fördern

Forschung und Praxis müssen neue Transferkonzepte entwickeln: Anwendungsorientierte Forschung muss schnellstmöglich in der Praxis in Bildungsorganisationen umgesetzt werden und nicht zuletzt schnell in die Standardisierungsdebatte eingehen, um eine bessere Breitenwirkung zu erhalten. Vielfach werden neue Erkenntnisse, die in europäischen oder national geförderten Forschungsprojekten gewonnen werden, nicht adäquat zur Anwendung gebracht, so dass das Rad oftmals wieder neu erfunden wird. Forschungsprojekte müssen von vornherein auf Anwendung ausgelegt sein und in einer Pilotphase die theoretisch gewonnen Erkenntnisse praktisch validieren. Eine stärkere Moderation von Projektclustern, wie sie die europäische Kommission in einigen Programmen derzeit fördert, kann zusätzlich noch Informationstransparenz schaffen.

5.9. Integration aller Stakeholder

Qualitätsentwicklung muss mit allen Beteiligten gemeinsam gestaltet werden. Qualitätsentwicklung ist kein einmaliger, zentral gesteuerter Prozess, sondern vielmehr ein Aushandlungsprozess aller Stakeholder, die im Konsens individuelle Qualitätsprofile für ihre Organisation entwickeln. Besonders die bisher vernachlässigte Gruppe der Anwender bzw. Lernenden muss eine zentrale Rolle in diesem Prozess spielen.

5.10. Entwicklung von Geschäftsmodellen für Services im Qualitätsbereich

Derzeit gibt es noch keinen systematischen Markt für Qualitätssicherungsservices. Eigentlich erfolgreiche E-Competence-Initiativen haben keine nachhaltige Verankerung. Akkreditierungsagenturen, Rankings (z. B. vom Centrum für Hochschulentwicklung, Stern oder Spiegel), Hochschulinformationssysteme (z. B. HIS) und Portale im Bereich von Evaluationen (z. B. <http://www.evaluationsnetz.de>, <http://evanet.his.net>) zielen i.d.R. auf andere oder nur singuläre Fragestellungen ab. Diese liegen zumeist nicht im E-Learning-Bereich, und bieten im Bereich von Qualitätssicherungsservices weder Know-How noch Erfahrungen noch tragfähige Geschäftsmodelle an.

Annex 1

Der vorliegende Bericht wurde im Rahmen eines EU-Forschungsprojekts vom European Quality Observatory (EQO) erstellt. Er ist der erste Teil einer Auswertungsreihe zum Thema „Nutzung von Qualitätsstrategien im europäischen E-Learning“. Der vorliegende erste Bericht konzentriert sich auf quantitative Aspekte der Verteilung und Nutzung von Qualitätsstrategien. Ein weiterer Bericht zur qualitativen Tiefenanalyse von Qualitätsstrategien ist derzeit in Arbeit und zur Veröffentlichung im Herbst 2005 geplant.

Die Autoren:

Dr0Ulf-Daniel Ehlers, Universität Duisburg-Essen
Institut für Wirtschaftsinformatik der Produktionsunternehmen
Universitätsstr. 9
D-45141 Essen
E-mail: ulf.ehlers@icb.uni-essen.de
<http://wip.wi-inf.uni-essen.de>
<http://www.eqo.info>

Dr0Lutz Goertz
MMB Institute for Applied Media and C\$ompetence Research
Folkwangstr. 1
D-45128 Essen
E-mail: goertz@mmb-institut.de
<http://www.mmb-institut.de>

Dipl. Wi.-Inf. Barbara Hildebrandt, Universität Duisburg-Essen
Institut für Wirtschaftsinformatik der Produktionsunternehmen
Universitätsstr. 9
D-45141 Essen
E-mail: barbara.hildebrandt@icb.uni-essen.de
<http://wip.wi-inf.uni-essen.de>
[http://www.eq\\$o.info](http://www.eq$o.info)

Dr0Jan M. Pawlowski, Universität Duisburg-Essen
Institut für Wirtschaftsinformatik der Produktionsunternehmen
Universitätsstr. 9
D-45141 Essen
E-mail: jan.pawlowski@icb.uni-essen.de
<http://wip.wi-inf.uni-essen.de>
<http://www.eqo.info>

Annex 2

Fragebogen und Anhang

Der komplette Fragebogen (in allen vier Sprachen) ist im Internet unter <http://www.eqo.info> zum Download bereit gestellt. Darüber hinaus werden dort weitere Zusatzinformationen angeboten, wie bspw. Tabellen, Zusatzauswertungen usw.

6. Literaturverzeichnis

Aus- und Weiterbildung unter besonderer Berücksichtigung von e-Learning: Referenzmodell für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung: Planung, Entwicklung, Durchführung und Evaluation von Bildungsprozessen und Bildungsangeboten/ DIN e.V. PAS. Berlin: Beuth Verlag, 2004.

Baacke, Dieter. Gesamtkonzept Medienkompetenz. In: *Agenda: Zeitschrift für Medien, Bildung, Kultur*, März/April 1996, S. 12-14.

CEN. *CWA14644 : Quality assurance standards : CEN workshop agreement*. Brüssel: CEN, 2002. Im Internet verfügbar: <http://www2.ni.din.de/sixcms/media.php/1377/CWA14644.pdf> [Stand vom 26.04.2005].

Ehlers, U.-D.(a): *Qualität im E-Learning aus Lernaltersicht: Grundlagen, Empirie und Modellkonzeption subjektiver Qualität*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2004.

Ehlers, U.-D., Gerteis, W., Holmer, T., Jung, H. (Hrsg.): *E-Learning-Services im Spannungsfeld von Pädagogik, Ökonomie und Technologie. L³-Lebenslanges Lernen im Bildungsnetzwerk der Zukunft*. Bielefeld: W. Bertelsmann, 2003.

Gräber, W.: Das Instrument MEDA – Ein Verfahren zur Beschreibung, Analyse und Bewertung didaktischer Software im berufsbildenden Bereich. In: Dick, A.: *AUDIO VISUELL – neue Technologien: gelungene oder misslungene Medialisierung von Lernen*. Frankfurt: Staatliche Landesbildstelle Hessen, 1991.

Harvey, L., Green, D.: Qualität definieren. Fünf unterschiedliche Ansätze. In: Helmke, A., Hornstein, W., Terhart, E. (Hrsg.): *Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule*, Zeitschrift für Pädagogik, 41, Beiheft.

ISO/IEC. *Information technology: Quality management, assurance, and metrics/ISO/IEC WG5 Quality Assurance and Descriptive Frameworks. (ISO/IEC FCD 19796-1)*. Im Internet verfügbar: <http://jtc1sc36.org/doc/36N0771.pdf> [Stand 26.04.2005].

Cedefop (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung)

**Qualität im E-Learning. Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätze
im europäischen E-Learning
Eine Studie des European Quality Observatory**

Ulf-Daniel Ehlers

Lutz Goertz

Barbara Hildebrandt

Jan M. Pawlowski

Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2005

2005 – VI, 75 S. – 21 x 29,7 cm

(Cedefop Panorama series; 110 – ISSN 1562-6180)

ISBN 92-896-0409-3

Kat.-Nr.: TI-67-05-905-DE-C

Kostenlos – 5162 DE –

Die Studie „Verbreitung und Gebrauch von Qualitätsstrategien im E-Learning“ stellt die derzeitige Situation der Qualitätsentwicklung im europäischen E-Learning dar. Sie spiegelt die Einschätzungen von mehr als 1700 Benutzern aus allen europäischen Ländern wider. Diese wurden durch eine Umfrage ermittelt, die vom European Quality Observatory, der europäischen Plattform für Qualität im E-Learning, durchgeführt wurde.

Im Fokus der Studie steht die Verbreitung und der Gebrauch von Qualitätsstrategien im europäischen E-Learning. Dabei werden drei Fragen beantwortet:

- Wer benutzt welche Qualitätsstrategien?
- Wie werden diese Strategien benutzt? Und
- was sind Erfolgsfaktoren und Barrieren für Qualitätsentwicklung im E-Learning?

Die Ergebnisse zeigen, dass Qualität in den Augen der Befragten als sehr wichtig eingeschätzt wird. Allerdings zeigen sich auch Barrieren, die die direkte Verbesserung der Qualität verhindern. Diese müssen überwunden werden, um eine bessere Bildungsqualität zu ermöglichen. Die Studie analysiert die aktuelle Situation in Bezug auf verschiedene Dimensionen, die für Qualitätsentwicklung Bedeutung haben: Wissen, Erfahrungen und die Fähigkeit zum kreativen Umgang mit Qualitätsstrategien. Erstmals wird hier das Konzept der Qualitätskompetenz eingeführt und empirisch gerahmt.

Qualität im E-Learning

Nutzung und Verbreitung von Qualitätsansätzen
im europäischen E-Learning

Eine Studie des European Quality Observatory



Europäisches Zentrum
für die Förderung der Berufsbildung

Europe 123, GR-570 01 Thessaloniki (Pylea)
Postanschrift: PO Box 22427, GR-551 02 Thessaloniki
Tel. (30) 23 10 49 01 11, Fax (30) 23 10 49 00 20
E-mail: info@cedefop.eu.int
Homepage: www.cedefop.eu.int
Interaktive Website: www.trainingvillage.gr

Kostenlos – Auf Anforderung beim Cedefop erhältlich

5162 DE



Amt für Veröffentlichungen

Publications.eu.int

ISBN 92-896-0409-3



9 789289 604093

P A N O R A M A