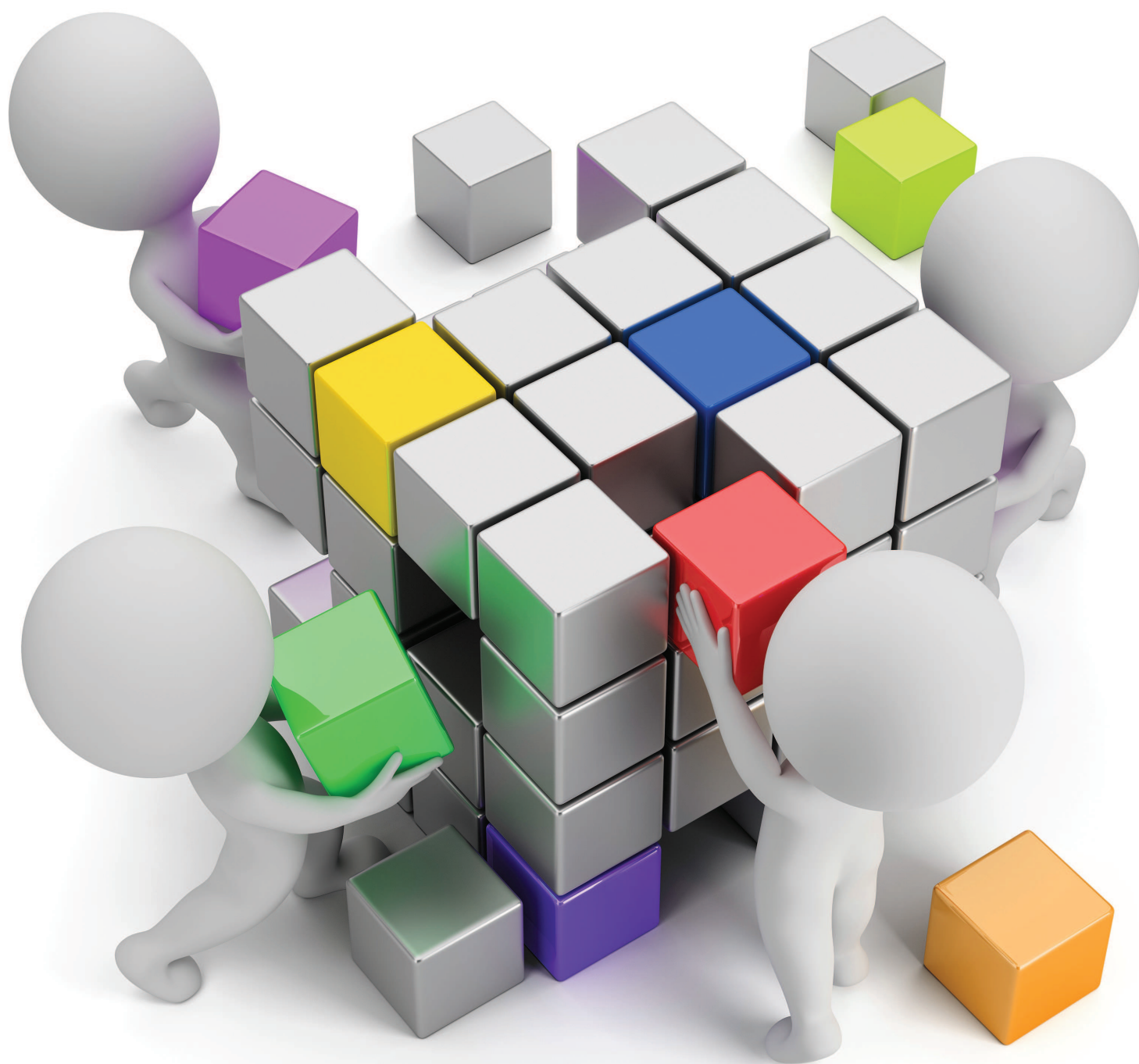


# Prozessqualität in interaktiven E-Learning-Szenarien

## Ein Praxisbericht aus der wissenschaftlichen Weiterbildung

Lena Oswald



Im vorliegenden Artikel sollen anhand eines Praxisberichtes Faktoren für gutes E-Learning aufgezeigt und zur Diskussion gestellt werden. Die im Artikel dargestellten Thesen und Einschätzungen werden aus der Praxis eines Weiterbildungsstudienganges sowie aus Kooperationsprojekten der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Hamburg (AWW) mit Unternehmen abgeleitet. Dabei werden die Planung, Konzeption und Bereitstellung von E-Learning-Kursen sowie die Betreuung, Moderation und Evaluation einbezogen.

Sowohl „E-Learning“ als auch „Qualität“ sind Begriffe, die nicht einheitlich definiert sind und in unterschiedlichen disziplinären Kontexten unterschiedliche Bedeutungen oder Konnotationen aufweisen (vgl. Ehlers 2011: 33). Dies gilt gleichermaßen für das Lehren und Lernen mit digitalen Medien an Hochschulen als auch für unternehmensinterne E-Learning-Angebote. Das von der AWW angewendete E-Learning-Konzept beinhaltet die Vermittlung von (Lern-)Inhalten in einem von E-Tutor/innen begleiteten Lehr-/Lernprozess, in dessen Mittelpunkt die Kommunikation, Kollaboration und Vernetzung der Teilnehmenden mit Hilfe einer Lernplattform steht.

Der Begriff Qualität ist im Alltagsverständnis positiv konnotiert, aber von der Wortbedeutung her neutral (lateinisch „qualitas“ Beschaffenheit, Eigenschaft). Qualität ist nicht per se gegeben, sondern wird erst in einem spezifischen Kontext bestimmt. Die Definition von Qualität ist Ergebnis eines Aushandlungsprozesses, an dem im Bildungsbereich eine Vielzahl von Akteuren beteiligt ist. In Bezug auf Lehr-/Lernprozesse – durch digitale Medien unterstützt oder nicht – wird in Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität unterschieden. Mit Strukturqualität sind die Rahmenbedingungen, die Organisation und die eingesetzten Ressourcen gemeint. Die Prozessqualität wird bestimmt durch die didaktischen Konzepte, die Studienor-

*Das von der AWW angewendete E-Learning-Konzept beinhaltet die Vermittlung von (Lern-)Inhalten in einem von E-Tutor/innen begleiteten Lehr-/Lernprozess, in dessen Mittelpunkt die Kommunikation, Kollaboration und Vernetzung der Teilnehmenden mit Hilfe einer Lernplattform steht.*

ganisation und Beratung, die Bereitstellung des Lehr-/Lernarrangements. Die Ergebnisqualität bezieht sich auf den Kompetenzzuwachs bei den Lernenden, Abschlussquoten und Prüfungsergebnisse oder auch verbesserte berufliche Perspektiven (vgl. Arnold et al. 2013: 282).

An der Bestimmung der Qualität von Dienstleistungen im Allgemeinen und insbesondere im Bildungsbereich sind die Kunden bzw. die Lernenden beteiligt. Küchler betont die Beteiligung der Lernenden am Bildungsprozess und beschreibt dieses Verhältnis der Ko-Produktion wie folgt: „Eine Eigenart von Bildung insgesamt, die sie von anderen Dienstleistungen unterscheidet, ist, dass der Abnehmer der Leistung die Leistung selbst mitproduziert. Bildungsarbeit ist die Leistung derjenigen, die sich bilden, sie ist ein Prozess, der wesentlich subjektive Faktoren integriert, wie Interesse, Emotionalität und Engagement.“ (Küchler 2000: 280)

Das Studienprogramm „Online Lernen im Management“ wurde von 2002 bis 2004 im Rahmen eines vom Bund und Land geförderten Kooperationsprojektes als Blended-Learning-Weiterbildungsprogramm entwickelt. Die Module aus den Bereichen BWL, Arbeitsrecht sowie Arbeits- und Organisationspsychologie werden seitdem von der Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung semesterweise angeboten. Zielgruppe sind Berufstätige mit einem Hochschulabschluss oder vergleichbaren im Beruf erworbenen



Abb.: Screenshot der Informationsseite des Studienprogramms „Online lernen im Management“ der AWW.

Kenntnissen, die sich für neue Arbeitsbereiche weiterqualifizieren möchten oder eine Leitungsposition anstreben. Neben den regelmäßig angebotenen Modulen für die berufsbezogene Weiterbildung ist die AWW an Kooperationsprojekten mit Hamburger Großunternehmen beteiligt. Eines der Ziele dieser Projekte ist die Entwicklung von E-Learning-Kursen für die interne Weiterbildung der Mitarbeiter/innen.

Im folgenden Abschnitt werden Faktoren für „gutes E-Learning“ dargestellt und diskutiert, die sich aus der Betrachtung der Prozessqualität der oben beschriebenen Kurse ergeben. Auf die Beschreibung der Strukturqualität wird verzichtet, da die Rahmenbedingungen für die wissenschaftliche Weiterbildung und die Weiterbildung in Unternehmen sehr unterschiedlich sind. Daten über die

Ergebnisqualität liegen vor in Form von Abschlussquoten und -Noten sowie quantitativen und qualitativen Evaluationsergebnissen.

Mit einer systematischen Auswertung über mehrere Semester wurde erst begonnen. Neben einer Vielzahl weiterer Faktoren haben sich insbesondere vier Aspekte als Erfolgsfaktoren für das interaktive E-Learning erwiesen: das Durchführen eines Propädeutikums bzw. eines Vorbereitungskurses auf die besonderen Bedarfe des E-Learnings, das Stellen von herausfordernden Aufgaben, die gemeinsame Aufgabenbearbeitung im Team und die Begleitung durch ein Moderatorenteam.

Ein E-Learning-Modul ist gerade zu Beginn mit komplexen Anforderungen an die Weiterbildungsstudierenden verbunden. Sie müssen den Umgang mit einer für sie neuen technischen Umgebung und den darin zur Verfügung stehenden Kommunikations- und Kollaborationswerkzeugen einüben. Sie lernen gemeinsam in einer Lerngruppe auf der Lernplattform, verständigen sich darüber, welche Werkzeuge sie für die Aufgabenbearbeitung nutzen möchten und sammeln Erfahrungen mit gruppenpsychologischen Aspekten der (virtuellen) Teamarbeit. Zudem stehen sie vor der Herausforderung, eine eigene Lernroutine zu entwickeln und die Weiterbildung mit dem Berufs- und Privatleben zu vereinbaren. Damit eine solche Online-Sozialisation (Gilly Salmon 2002) gelingt und die Teilnehmenden zum Start der Weiterbildung die Lernplattform effektiv für das gemeinsame Lernen nutzen können, hat sich ein Vorbereitungskurs bewährt.

Der Vorbereitungskurs sowie die nachfolgenden Weiterbildungsmodule werden von einem Moderatorenteam begleitet. Die Begleitung durch die Moderator/innen erfolgt auf mehreren Ebenen. Erstens sind sie Vermittler/innen bei der Auseinandersetzung mit dem Studien-

inhalten, sie regen eine vertiefende Reflexion von Theorien und Ansätzen an und geben weiterführende Hinweise. Zweitens vermitteln sie den Anwendungsbezug von Literatur und Theorien an Hand von Fallstudien. Dabei knüpfen sie bei den Erfahrungen der Teilnehmenden an und geben Anregungen zum Transfer in die Praxis. Drittens unterstützen sie Teamarbeitsprozesse sowohl im Hinblick auf den sinnvollen Einsatz der Arbeitsmittel (Tools) als auch bei der Art der Zusammenarbeit und Teamkonflikten. Viertens bewerten sie die Arbeitsergebnisse und geben Feedback. Der Moderationsprozess ist kein unidirektionaler Prozess der Weitergabe von Wissen, sondern fördert die Selbstlernkompetenz und die Handlungskompetenz der Lernenden.

Sowohl im Rahmen der Kurse der wissenschaftlichen Weiterbildung als auch in firmeninternen E-Learning-Kursen ist ein Erfolgsfaktor die Komplexität und der Schwierigkeitsgrad der gestellten Aufgaben.

Problembasierte Aufgaben, deren Lösung eine Herausforderung für die Teilnehmenden darstellen, tragen maßgeblich zur Motivation bei. Zielt die Weiterbildung auf die Vermittlung von transversalen Kompetenzen wie Sozialkompetenz oder Zeitmanagement ab, sollten die Aufgaben so gestellt sein, dass eine vollständige Lösung nur in Teamarbeit erfolgen kann. Dies ist z. B. der Fall, wenn die Teilnehmenden unterschiedliche Perspektiven auf ein Fallbeispiel einnehmen (z. B. Vorgesetzte/r, Mitarbeiter/in, Betriebsrat).

Teamarbeit in E-Learning-Szenarien einzusetzen ist ein weiterer Erfolgsfaktor. Durch diese konzeptionelle Entscheidung können neben den fachlichen Inhalten übergreifende Kompetenzen gefördert werden. Dazu zählen z. B. die Moderation von Teamprozessen, die Entscheidung über Kollaborationswerkzeuge zur Aufgabenbearbeitung

*Teamarbeit in E-Learning-Szenarien einzusetzen ist ein weiterer Erfolgsfaktor. Durch diese konzeptionelle Entscheidung können neben den fachlichen Inhalten übergreifende Kompetenzen gefördert werden.*

und das Einbinden unterschiedlicher Kompetenzen der Teammitglieder für die Lösung.

Mit der Teamarbeit wird eine Arbeitsform aufgegriffen, die in der Berufswelt weit verbreitet ist. Im Rahmen der Weiterbildung können die Teilnehmenden unterschiedliche Teamrollen ausprobieren und sich so auf die Übernahme neuer Funktionen vorbereiten. Die Teamarbeit hat einen großen Anteil an der Motivation der Teilnehmenden. Sie fördert das Commitment und den sozialen Zusammenhalt im Kursgefüge.

Abschließend kann festgehalten werden, dass das Erreichen der Lernziele und der Kompetenzzuwachs der Lernenden die wichtigsten Faktoren für die Bestimmung der Prozessqualität sind. ■

### LITERATUR

ARNOLD, Patricia et al. (2013): Handbuch E-Learning – Lehren und Lernen mit digitalen Medien, Bertelsmann Verlag, Bielefeld

EHLERS, Ulf-Daniel (2011): Qualität im E-Learning aus Lernericht, VS Verlag, Wiesbaden

KÜCHLER, Felicitas von (2000): Worin besteht die Qualität eines pädagogischen Produkts? In: Grundlagen der Weiterbildung, 11. Jg., H. 6, S. 277 – 280

SALMON, Gilly (2002): E-tivities. The key to active online learning, Kogan Page, London

### KONTAKT

Lena Oswald

Universität Hamburg

Arbeitsstelle für wissenschaftliche Weiterbildung

[l.oswald@aww.uni-hamburg.de](mailto:l.oswald@aww.uni-hamburg.de)