



Erstkonzept QIT–
Evaluation auf Basis einer
telefonischen Anwenderbefragung

- Summary -

Wirtschaftsinformatik der
Produktionsunternehmen
Dipl.-Kff. Sinje J. Teschler
Universität Duisburg-Essen
(Campus Essen)
Universitätsstr. 9, D-45141 Essen

Telefon: +49 (201) 183 4319
Telefax: +49 (201) 183 4067
Sinje.Teschler@icb.uni-due.de
<http://wip.wi-inf.uni-essen.de>

Management Summary

Die Qualitätsinitiative E-Learning in Deutschland (Q.E.D.) hat sich zum Ziel gesetzt, nachhaltig für hochwertige Qualität und neue Standards im E-Learning zu sorgen. Das Teilprojekt "Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung" wird von der Universität Duisburg-Essen verantwortlich geleitet. Im Fokus steht hier die Entwicklung eines Tools, das gleichermaßen für Experten und „Anfänger“ im Bereich Qualitätsmanagement eine Entscheidungsunterstützung in der E-Learning gestützten Aus- und Weiterbildung bietet. Das Qualitäts-Integrations-Tool (QIT) dient als Schnittstelle zwischen Theorie und Praxis. Hauptaugenmerk ist dabei insbesondere die Entscheidungsunterstützung und Dokumentation von Prozessen im Bereich der Aus- und Weiterbildung auf Basis der öffentlich verfügbaren Spezifikation PAS (Publicly Available Specification) 1032-1. Diese Spezifikation identifiziert und beschreibt Prozesse der Planung, Entwicklung, Durchführung und Evaluation von Bildungsprozessen und Bildungsangeboten unter besonderer Berücksichtigung von E-Learning.

Auf Basis einer Anwenderbefragung ist ein erstes Konzept zur Umsetzung des Qualitäts-Integrations-Tools (QIT) entworfen worden. Schwerpunkt dieser Konzeption bilden die Bereiche und Funktionalitäten der Anwendung: Dies sind der *Informationspool*, der Bereich der *Prozessoptimierung* und der *persönliche Arbeitsbereich* (vgl. nachstehendes Bild).

The image shows a mockup of the QIT website. At the top left is the QIEID logo. A blue header bar contains the text 'Die Qualitätsinitiative E-Learning in Deutschland.' Below this is a main content area with a large image of hands holding glasses. To the right of the image is the title 'Das Qualitäts-Integrations-Tool'. Below the title are three main sections: 'Infopool' (with sub-items 'PAS-1032-1 Info'), 'Prozessoptimierung' (with sub-items 'Dokumentation' and 'Methoden'), and 'Pers. Arbeitsbereich' (with sub-item 'Login'). Below these are 'Suchfunktionen', 'Hilfe / FAQ', and 'Impressum / Kontakt'. To the right of the sub-items are descriptive text blocks.

	Die Qualitätsinitiative E-Learning in Deutschland.
	Das Qualitäts-Integrations-Tool
Infopool	Allgemeine Informationen für „Einsteiger“ und Experten; Downloads, News, etc. und → Detaillierte Informationen zur PAS 1032-1
PAS-1032-1 Info	
Prozessoptimierung	Anpassung des Prozessmodells / Erstellung eines unternehmensspezifischen Prozessmodells; vordefinierte Profile → Dokumentationsfunktion; QM-Handbuch → Support in Methoden- und Instrumentenauswahl
Dokumentation	
Methoden	
Pers. Arbeitsbereich	Sharing von Dokumenten und Arbeitsschritten; Austausch mit Experten → Rechteverwaltung, Kennwortverwaltung
Login	
Suchfunktionen	Übergeordnete Suchfunktion
Hilfe / FAQ	Frequently asked Questions
Impressum / Kontakt	

Bild 1: Erstentwurf QIT

Ziel der zweiten Anwenderbefragung ist die Evaluation des Erstentwurfs. Dazu sind zehn ausgewählte Experten und zugleich potenzielle User der Anwendung in telefo-

nischen Interviews befragt worden. Die Transkription der aufgezeichneten Interviews, eine anschließende Kodierung sowie die qualitative Analyse dieses Datenmaterials führen zu den nachfolgenden Evaluationsergebnissen:

Infopool

Es bestätigt sich, dass sowohl praxisbezogenes Informationsmaterial zur Umsetzung der PAS 1032-1 als auch weiterführende Informationen rund um das Qualitäts- und Projektmanagement benötigt werden. Darüber hinaus zeigt sich, dass eine benutzer-spezifische Unterstützung durch eine Rollenzuweisung der User in „Experte“ und „Anfänger“ als sinnvoll erachtet wird.

Prozessoptimierung

Die Befragten setzen in den meisten Fällen lediglich Teilprozesse des Referenzmodells um. Die Funktion im QIT, sich ein individuelles Prozessmodell im Bereich Prozessoptimierung zusammenstellen zu können, stellt dabei eine in der Praxis benötigte Hilfestellung dar. Ein flexibles Navigieren durch die Prozesse und die Elemente des Beschreibungsmodells wirkt so dem aufwendigen Blättern einer ausschließlich papierbasierten Implementierung entgegen. Als unterstützende Funktion dient dabei die Möglichkeit, vordefinierte Profile – beispielsweise für E-Learning-Produzenten – auszuwählen und dann an die eigenen Bedürfnisse anpassen zu können. In beiden Fällen wird ausreichendes Informationsmaterial, wie Praxisbeispiele zur Umsetzung von Prozessen und Methoden, von den Interviewten gefordert. Insbesondere die Funktion der Dokumentation von ausgewählten Prozessen wird im QIT befürwortet. Sie dient nicht nur zu Dokumentationszwecken innerhalb des Unternehmens, sondern kann auch für die Repräsentation nach außen zum Kunden hin als Basis dienen. Daneben ist eine downloadbare Version des Tools angefragt worden. Die Unterstützung der Auswahl von Methoden und Instrumenten zur Umsetzung der Prozesse sollte anwender- und situationsspezifisch erfolgen. Zusätzlich wird gefordert, dass jederzeit eine Übersicht über die Gesamtliste der Methoden und Instrumente mit entsprechenden Beschreibungsfeldern einsehbar ist.

Persönlicher Arbeitsbereich

Die Möglichkeit von verteilten Arbeitsplätzen, d. h. an einem Dokument im Arbeitsbereich zu arbeiten und dazu Projektmitarbeiter einzuladen und entsprechende Rechte vergeben zu können, wird gerne angenommen. Weitere Funktionen des persönlichen Arbeitsbereichs könnten sein: Ampelfunktion, Diskussionsforum, Chatfunktion, Ablage von Dokumenten und Bookmarks, Aufgaben und Termine sowie Visualisierung des Projekts. Diejenigen Befragten, die in ihrem Unternehmen bereits über entsprechende Kommunikationsplattformen verfügen, äußerten Interesse an einer Anbindung des QIT an das bereits vorhandene System.

Wie die Ergebnisse der Anwenderbefragung zeigen, ist der Erstentwurf des QIT in der Praxis angenommen worden. Die einzelnen hier benannten Bereiche erwiesen sich für die Praxis als sinnvoll und auch als dringend benötigt. Der Fokus der weiteren Ausarbeitung muss die Schwerpunkte berücksichtigen, insbesondere auch Best Practice zu vermitteln und den Austausch zwischen Experten durch die Anreicherung von Praxisbeispielen, Einsatzfeldern und weiteren Umsetzungsbeispielen zu ermöglichen. Auf Basis des hier evaluierten Erstentwurfs kann die Weiterentwicklung des QIT aufsetzen und dann dessen Prototyp den Praxisanwendern vorgestellt werden.