

# Qualitätsaspekte des eLearning

Broschüre III

Erstellt im Auftrag von nordmedia –  
Die Mediengesellschaft Niedersachsen/Bremen mbH  
Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen

Bearbeitung:



in Kooperation mit dem Fernstudienzentrum (ZEF)  
an der C.v.O. Universität Oldenburg



Auftraggeber:

nordmedia – Die Mediengesellschaft

Niedersachsen/Bremen mbH

Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen

Expo Plaza 1

D – 30539 Hannover

eMail: [info@elearning-zentrum.de](mailto:info@elearning-zentrum.de)

[www.elearning-zentrum.de](http://www.elearning-zentrum.de)

Bearbeitung:

CDL (Center for Distributed eLearning) in Kooperation

mit dem Fernstudienzentrum (ZEF)

an der C.v.O. Universität Oldenburg

Uhlhornsweg 49-55

D – 26111 Oldenburg

eMail: [cdl@uni-oldenburg.de](mailto:cdl@uni-oldenburg.de)

[www.cdl-oldenburg.de](http://www.cdl-oldenburg.de)

Autoren-/Redaktionsteam:

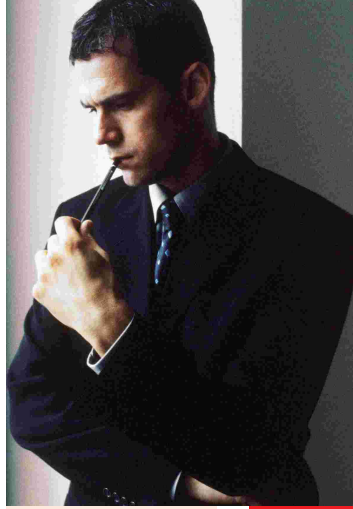
Dr. Ulrich Bernath, Thomas Hülsmann, Barbara Terfehr,

Dr. Olaf Zawacki-Richter

Autor dieser Broschüre: Dr. Ulrich Bernath

# Inhaltsverzeichnis

1. Qualitätsaspekte des eLearning	4
2. Was unterscheidet das Auto von eLearning?	5
3. Aus Fehlern wird man klug	6
4. Auf dem Weg zum Gütesiegel für eLearning	7
5. eLearning und "Blended Learning"	9
6. Worauf es schließlich ankommt beim eLearning	9
7. Vom Qualitätsmanagement zum Bildungscontrolling	10
eLearning in Niedersachsen	10
Weiterführende Literatur	11



## 1. Qualitätsaspekte des eLearning

Wenn elektronische Medien und allen voran der Computer zum Bestandteil von Lehr- und Lernprozessen werden, dann sprechen wir von eLearning. Darunter werden ganz verschiedene Lernszenarien für Schulung und Training, Fort- und Weiterbildung sowie der Schul- und Hochschulausbildung zusammengefasst. Mit dem Begriff eLearning werden z.B. CBTs (computer-basierte Trainings), Online-Tutorien, virtuelle Seminare, Video-konferenzen bis hin zum interaktiven Fernsehen in Verbindung gebracht.

Die vorliegende Broschüre 3 will denjenigen, die an Aspekten der Qualität von eLearning interessiert sind, eine Orientierungshilfe sein. In insgesamt vier Broschüren wird der besondere Blick auf die Nützlichkeit von eLearning für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und deren Beschäftigte gerichtet:

Broschüre 1: eLearning in der Weiterbildung in KMU (incl. Glossar)

Broschüre 2: Online-Tutorien

Broschüre 3: Qualitätsaspekte des eLearning


Broschüre 4: Kostenaspekte des eLearning



## 2. Was unterscheidet das Auto von eLearning?

Beginnen wir kurz mit einer Analogie: Wir alle haben ein hoch entwickeltes Allgemeinverständnis von der Qualität eines Autos in Bezug auf seine Zuverlässigkeit, Haltbarkeit, Wertbeständigkeit, Ausstattung, Leistungsvermögen, Fahreigenschaften etc. Kein Autohersteller kann sich leisten, eines dieser Qualitätskriterien außer Acht zu lassen. Auf hohem Niveau erfüllen alle Anbieter von Autos mit nur noch geringen Unterschieden diese hier genannten und noch eine Vielzahl weiterer Qualitätskriterien. Beim eLearning sind wir von einem vergleichbaren Allgemeinwissen über Qualitätsstandards noch weit entfernt.

Mit vielen Höhen und Tiefen bildet sich seit Mitte der 1990er Jahre insbesondere durch die Nutzung des Internet und des WorldWideWeb der Markt für eLearning mit seinen Angeboten, Programmen, Produkten und Leistungen allmählich erst heraus. Auf dem Weg zur massenhaften Anwendung in der allgemeinen und beruflichen Fort- und Weiterbildung, in Schulen und Hochschulen wird auch hier ein Allgemeinverständnis für Qualitätsstandards in Verbindung mit den verschiedenen Formen des eLearning entstehen.



In Fachkreisen und in einer Vielzahl von Qualitätszirkeln (Ehlers, 2003) hat sich bereits ein umfangreiches Wissen über die vielfältige Praxis des eLearning angesammelt. Dieses Wissen fließt in einen fortschreitend höheren Erkenntnisstand über eLearning. Darauf bezogen bzw. daraus abgeleitet entstehen neue und verbesserte Konzepte für die Weiterentwicklung in der Praxis, wie es der Fortschritt von den Anfängen des eLearning bis zu dem heute erreichten Entwicklungsstand zeigt. Im Wettbewerb entstehen "Best Practice"-Beispiele. Durch die Betonung von Qualitätsaspekten und dem Nachweis Qualität sichernder Maßnahmen wird eLearning verstärkt Anerkennung und Verbreitung finden. Wie die Erfahrungen zeigen, lässt sich auf dem Weg dahin auch hier aus Fehlern lernen.

### 3. Aus Fehlern wird man klug

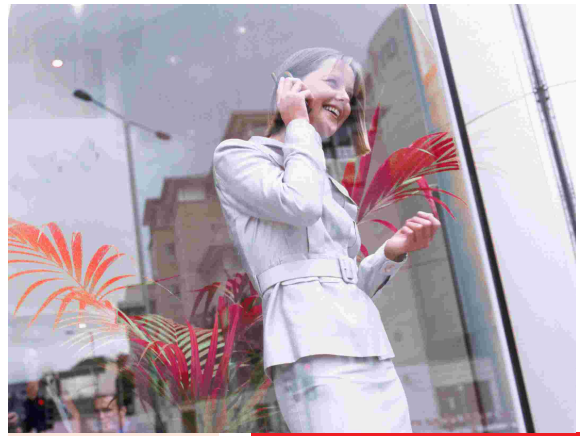
Übertrieben hohe Erwartungen wurden in den Anfängen des eLearning mit den damit einher gehenden Innovationen in Verbindung gebracht. Dabei wurden die Erwartungen auf die neuen Technologien gerichtet, als ob es allein einer neuen Technik bedürfe, um Lernen erfolgreicher, effizienter und womöglich nachhaltiger zu realisieren. Auch wurden mit der Euphorie über die grenzenlosen neuen Möglichkeiten, die die neuen Medien bei ihrer Anwendung in eLearning-Konzepten versprochen, Vorstellungen vom selbst gesteuerten, autonomen Lernenden entwickelt, die sich inzwischen als grobe Fehleinschätzung herausstellen.

Nicht in jedem Falle garantiert eine noch so ausgeklügelte Multimedia-Präsentation, dass Lernen zum Kinderspiel wird. Auch die Qualität des Unterrichts wird sich durch noch so moderne Technik nicht automatisch verbessern.

Erfahrungen mit eLearning zeigen, dass eLearning dann als ernsthafte Alternative zum herkömmlichen Unterricht in Betracht gezogen werden kann, wenn:

- 1 der zeitliche Aufwand und die Kosten der Entwicklung von eLearning wirtschaftlich vertretbar sind;
- 1 bei der Entwicklung und Anwendung von eLearning die rasche Weiterentwicklung neuer Technologien berücksichtigt wird;
- 1 die Rekrutierung, Qualifizierung und Fortbildung von Lehrpersonen für die spezifischen Anforderungen im eLearning gewährleistet ist;
- 1 der Fort- und Weiterbildungsbedarf identifiziert wird, der sich besonders für Formen des eLearning eignet;

- 1 eLearning ein anerkannter und integrierter Bestandteil der Personal- und Organisationsentwicklung im Unternehmen wird;
- 1 die eingesetzte Technologie eLearning durch reibungslose Funktionstüchtigkeit ermöglicht und unterstützt;
- 1 eLearning auf Wirksamkeit und Nachhaltigkeit gerichtet ist und der Lernende Unterstützung und Anerkennung erfährt;
- 1 das Verhältnis von Arbeit, Lernen und Freizeit neu bestimmt wird, um eLearning zur Entfaltung kommen zu lassen;
- 1 eine neue Weiterbildungskultur mit eLearning in Verbindung gebracht wird.



#### 4. Auf dem Weg zum Gütesiegel für eLearning

Qualität stellt sich ein, wenn Grundvoraussetzungen erfüllt sind, die sowohl die Sicht des Lernenden aus auch die des Unternehmens berücksichtigen: Für den Lernenden, der erstmals dem eLearning-Format begegnet, muss der Einstieg in das eLearning einfach gehalten werden. Multimedial vermittelte Inhalte müssen einfach verstehbar, pädagogisch-didaktisch gut aufbereitet und technisch leicht zugänglich sein. Darüber hinaus sollte ein Tutor als Lernbegleiter die Lernenden zum Weiterlernen motivieren und diese bei Bedarf auch „an die Hand nehmen.“

Für das Unternehmen ist entscheidend, dass eLearning zur betrieblichen Problemlösung beiträgt und dies nach Abschluss einer eLearning-Maßnahme auch überprüft wird. Das schließt vor allem die Frage ein, ob die Lernenden tatsächlich das gelernt haben, was sie gemäß vorher genau definierter Lernziele lernen sollten. Die weitestgehende Anforderung an die Qualität von eLearning schließt auch die Frage nach den Wirkungen der eLearning-Maßnahme auf die Verbesserung des Arbeitsprozesses ein.


Die bisherigen Ausführungen machen deutlich, dass das Spektrum für Qualitätsaspekte des eLearning sehr weitreichend ist. Es beginnt bei der jeweils angemessenen Technologie (der Achtzylinder-Motor für das wendige und kompakte Stadtauto...), gefolgt von dem für das eLearning geeigneten Inhalt und dessen Präsentation. Darüber hinaus umfaßt es die in der neuen Lernumgebung qualifizierten Lehrenden und Lernenden einschließlich ihrer Interaktion und Kommunikation. Last but not least reicht es bis zum Stellenwert des eLearning im Unternehmen inklusive der damit verbundenen Wirtschaftlichkeits- und Nachhaltigkeitsaspekte.

Bei dieser hier angedeuteten Breite des Spektrums der Qualitätskriterien des eLearning darf nicht übersehen werden, dass im Mittelpunkt aller Betrachtungen die Lernenden stehen. Auch unter optimalen Rahmenbedingungen wird eLearning nur dann gelingen, wenn die Lernenden ihre Fort- und Weiterbildungsziele erreichen, die sie unter herkömmlichen Rahmenbedingungen nicht oder nicht vergleichbar gut erreichen würden.

Nun wissen wir alle aus eigener Erfahrung, wie sehr wir uns beim Lernen von anderen Lernenden unterscheiden. Folglich sind standardisierte eLearning-Angebote eher zum Scheitern verurteilt als flexibel gestaltete, mit denen unterschiedliche Talente von Lernenden angesprochen und individuelle Möglichkeiten der Entfaltung und Kompetenzentwicklung gegeben werden.

Die Qualität von eLearning wird aus der Sicht der Lernenden subjektiv beurteilt. Für den mehr zur Selbstorganisation befähigten Lernenden kommt es auf die Darbietung des Inhalts, dessen Verständlichkeit und Nützlichkeit an. Für den Lernenden, der den Austausch mit anderen sucht, wird die Möglichkeiten der Interaktion und der Gruppenarbeit wichtig sein. Der Zielorientierte dagegen möchte sich sein eigenes Tempo geben, während der Kommunikative eine Struktur und einen Ablauf für gemeinsames Lernen erwartet.


Da, wie aufgezeigt, die Präferenzen der einzelnen Lernenden sehr weit auseinander gehen können, ist die Qualität des eLearning Angebotes auch danach zu beurteilen, wie sehr es gelingt, individuellen und somit unterschiedlichen Präferenzen der Lernenden entgegenzukommen.



Nachdem Qualitätsaspekte des eLearning aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet wurden, stellt sich nun die Frage nach den Qualitäts-Wegweisern. Diese sollten möglichst viele der in Betracht gezogenen Aspekte berücksichtigen und als eine Art Checkliste zur Hand genommen werden können.

Ein Beispiel liefert die IHK.Online-Akademie. Sie lässt ihre Lernarrangements von einer unabhängigen Jury nach 52 Qualitätskriterien überprüfen, die sich auf die folgenden Aspekte eines eLearning-Angebotes, -Konzeptes oder -Programms beziehen:

- 1 Installation und Technik ("Verlief die Installation problemlos?", "Lauffähigkeit: ohne Systemabstürze und fehlerfrei?", "Ist das Programm stabil gegenüber unerwarteten Lernereingaben und/oder Fehlbedienungen?" u.a.)
- 1 Fachliche Beurteilung ("Sind die Inhalte auf aktuellem Stand?", "Sind die Inhalte fachlich richtig?")
- 1 Methodisch-didaktische Qualität ("Sind die einzelnen Phasen des Konzeptes aufeinander abgestimmt (Präsenz-, Offline-, Onlinephasen)?", "Sind die Inhalte zielgruppengerecht aufbereitet? Insbesondere in Bezug auf Vorwissen und verwendete Technologie", "Sind Zusammenfassungen vorhanden und separat ansteuerbar?" u.a.)
- 1 Interaktivität/Betreuung/Kommunikation (hier wird zwischen unbetreuten und betreuten Angeboten unterschieden...)
- 1 Wissensstandermittlung und Lernzielkontrollen ("Gibt es einen Einstufungstest?", "Prüfen die Aufgaben die vermittelten Inhalte?", "...Wird eine aussagekräftige Bewertung ggf. mit Lernempfehlungen gegeben?" u.a.)



1 Design und Multimedialität ("Benutzeroberfläche zielgruppengerecht?", "Sinnvoller Einsatz der Medien (Visualisierung/Illustration)?" u.a.)

1 Navigation, Werkzeuge und Hilfsmittel ("Gibt es eine Einführung in die Kursbedienung?", "Weiß der Lerner zu jeder Zeit, an welcher Stelle er sich befindet?" u.a.)

Für die Nutzer von eLearning, für Unternehmen und ihre Mitarbeitenden hat die IHK.Online-Akademie ebenfalls "IHK-Tipps zum Erfolg von eLearning" zusammengestellt, die in der Form einer Checkliste mit 65 Hinweisen zur Verfügung stehen.

eLearning Angebote, die sich an den hier genannten Qualitätskriterien und an der Checkliste zur Planung, Durchführung und Nachbereitung einer Maßnahme messen lassen, sprechen für ein gut durchdachtes Konzept und können für eine Teilnahme wie auch für einen Einsatz im Unternehmen ernsthaft in Betracht gezogen werden.“

Die hier vorgestellten Qualitätsstandards der IHK.Online.Akademie werden sich weiter entwickeln, insbesondere dann, wenn es im internationalen Wettbewerb um die höchste Qualität des eLearning geht (Ehlers 2003; CEDEFOP; ODL QC Standards; u.a.).



## 5. eLearning und "Blended Learning"

Blended Learning ist dadurch gekennzeichnet, dass Formen des eLearning didaktisch sinnvoll mit Formen traditionellen Präsenzlernens verknüpft werden. Präsenz- und Online-Phasen wechseln einander ab.

Die Kombination von unterschiedlichen Vorgehensweisen und Methoden im Unterricht kann ganz allgemein als vorteilhaft angesehen werden. Insofern macht auch die Idee vom Mix traditioneller Formen des Lernens mit Formen des eLearning Sinn.

Wird allerdings ein schlecht entwickeltes eLearning im Konzept von Blended Learning durch gewohnte Formen des Präsenzunterrichts aufgefangen, um dadurch die Mängel des einen Systems durch das andere zu kompensieren, wird die Lern-Maßnahme keinen nachhaltigen Erfolg haben. In solchen Fällen wird mit dem Element eLearning eine Modernität vorgetäuscht, die den Aufwand nicht lohnt.

In seiner qualitativ hochwertigen Form ist Blended Learning darauf gerichtet, die Vorteile der modernen Medien in neuen Lernszenarien mit den Vorteilen herkömmlichen Unterrichts zu verknüpfen. Insofern ist eLearning ein wichtiger Bestandteil des Blended Learning und deshalb gelten alle Anforderungen an ein qualitativ hochwertiges eLearning auch für das entsprechende Element im Konzept des Blended Learning.

## 6. Worauf es schließlich ankommt beim eLearning

eLearning bietet ungeahnte Möglichkeiten für Qualifizierung, Weiterbildung und das lebenslange Lernen. Mit Hilfe neuer Medien kann Lernen zu jeder Zeit und an jedem Ort stattfinden, ob in hoch individualisierter Form oder aber auch als Gruppenlernprozess, ob als reines eLearning oder in Kombination mit Formen des uns vertrauten Klassenraum bezogenen Lernens. Es kommt darauf an, dass die neuen Möglichkeiten in ausgeklügelten, qualitativ hochwertigen Lernarrangements realisiert werden. eLearning verlangt von allen Beteiligten ein Umdenken.

Die Erfahrungen zeigen, dass eLearning dann seine Potentiale am besten entfaltet, wenn auf der Ebene der Lernarrangements Lernberatung und tutorielle Betreuung integriert sind und die Lernziele mit denen der Personal- und Organisationsentwicklung des Unternehmens in Einklang gebracht werden.



## 7. Vom Qualitätsmanagement zum Bildungscontrolling

Gelingt es, eLearning mit individuellen Lernerfolgen, Teilnehmerzufriedenheit (Akzeptanz) und mit messbaren Wirkungen der Weiterbildung am Arbeitsplatz und im Unternehmen in Verbindung zu bringen, so werden unter Qualitätsgesichtspunkten die Ziele für eine erfolgreiche Weiterbildungsmaßnahme erreicht. Neben der Qualität muss aber auch die Wirtschaftlichkeit beachtet werden, damit mit eLearning auch nachhaltige Wirkungen erzielt werden.

Die Broschüre zum Thema "Kostenaspekte des eLearning" schließt sich - so betrachtet - als Nächstes an, denn erst in der Verknüpfung von Qualität mit Wirtschaftlichkeit erzielen Weiterbildungsmaßnahmen ihren durchschlagenden Erfolg.



## eLearning in Niedersachsen

Das Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen der nordmedia ([www.elearning-zentrum.de](http://www.elearning-zentrum.de)) bietet eine erste neutrale Anlaufstelle für Informationen. Im Auftrag des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport bündelt es Informationen über eLearning im Land und stellt diese der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung. Darüber hinaus bietet es auch weitergehende individuelle Leistungen für Unternehmen in Form einer kostenlosen, unabhängigen Erstberatung an. Das Kompetenzzentrum arbeitet darüber hinaus mit weiteren Partnern zusammen, unter anderem mit dem Verband eLearning Business Norddeutschland e.V. ([www.vebn.de](http://www.vebn.de)), in dem sich Vertreter aus Unternehmen, Weiterbildungseinrichtungen und Universitäten organisiert haben. Hier kann bei Bedarf auf ein breites Spektrum fachkundiger und fundierter Erfahrungen, Empfehlungen und Angebote zurückgegriffen werden.



## Links

[www.elearning-zentrum.de](http://www.elearning-zentrum.de)  
[www.nordmedia.de](http://www.nordmedia.de)  
[www.cdl-oldenburg.de](http://www.cdl-oldenburg.de)  
[www.vebn.de](http://www.vebn.de)



## Weiterführende Literatur:

Ehlers, U. (2002): Qualität beim eLearning ist mehr als 'e'. In Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.) Berufsbildung in der Wissenschaft und Praxis (BWP). Heft 3/2002. Bonn

Ehlers, U. u.a. (Hrsg.) (2003): E-Learning-Services im Spannungsfeld von Pädagogik, Ökonomie und Technologie. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag (S. 411 - 444)

Rosenberg, Marc J. (2001): E-Learning-Strategies for delivering knowledge in the digital age. New York: McGraw-Hill.

CEDEFOP, European Centre for the Development of Vocational Training, European eLearning

Quality Forum: [http://cedefop.communityzero.com/elearning\\_forum](http://cedefop.communityzero.com/elearning_forum)

IHK-Online-Akademie: [www.ihk-online-akademie.de](http://www.ihk-online-akademie.de)

Checkliste eLearning: <http://194.55.223.205/data/Checkliste%20eLearning.pdf>

Qualitätsstandards in der IHK.Online Akademie: [http://194.55.223.205/data/Q-Kriterien\\_Portal.pdf](http://194.55.223.205/data/Q-Kriterien_Portal.pdf)

ODL QC Standards, Open and Distance Learning Quality Council: [www.odlqc.org.uk/odlqc/standard.htm](http://www.odlqc.org.uk/odlqc/standard.htm)

Staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU): [www.zfu.de](http://www.zfu.de)

Fernunterrichtsschutzgesetz: [www.bmbf.de/pub/fernusg\\_neu\\_2002.pdf](http://www.bmbf.de/pub/fernusg_neu_2002.pdf)