



e-Quality Project

110231-CP-1-2003-FR-MINERVA-M

Unil

UNIL | Université de Lausanne

General Quality Process Charter *Allgemeiner Qualitätsprozess*

WP3 – D3.1- annex 1 **German version**

Nicolas Dunand

15/09/2006

Version reviewed and validated by all partners

This project was carried out with the support of the European Community within the Action MINERVA of the Programme SOCRATES. The contents of this project do not necessarily reflect the position of the European Community or the National Agencies, nor does it involve any responsibility for their part.

This work is protected by copyright law as an unpublished work and cannot be used, reproduced or disseminated in any way without the previous consent of the authors. © 2003-2006 E-Quality

References

D2.2 Conceptual model for ODL Quality process and evaluation grid, criteria and indicators
D4. Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning

Contributors

- Bernard Dumont
- Monique Grandbastien
- Michelle Joab

ANHANG zu D3.1:

Allgemeiner Qualitätsprozess

INHALT

1.	Einführung	4
1.1.	Grundgedanke	4
1.2.	Verwendung	5
2.	Tools zur Qualitätsbeurteilung	5
2.1.	Checkliste	6
2.2.	Ereignisformular	6
2.3.	Fragebogen	7
2.4.	VLE-Tools auf der Grundlage von Protokolldateien	9
3.	Beschreibung der Rollen	10
3.1.	Rollen betreffend den Unterprozess "Studentenunterstützung"	10
3.2.	Rollen betreffend den Unterprozess "Entwurf und Erstellung von Lernmaterial"	12
4.	Allgemeine Qualitätsprozess-Charta	14
4.1.	Prozessablaufdiagramm	14
4.2.	Qualität betreffend den Unterprozess "Studentenunterstützung"	15
4.2.1.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Lehrers</i>	16
4.2.2.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Studienleiters</i>	18
4.2.3.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Koordinators</i>	20
4.2.4.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle der <i>Administrativen Unterstützung</i>	23
4.2.5.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle der <i>Technischen Unterstützung</i>	28
4.3.	Qualität betreffend den Unterprozess "Entwurf und Erstellung von Lernmaterial"	29
4.3.1.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Entwerfers von Lernmaterial</i>	30
4.3.2.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Erstellers von Lernmaterial</i>	34
4.3.3.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Audiovisuellen Planers</i>	37
4.3.4.	Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des <i>Eignungsplaners</i>	38
5.	Referenzen	40

1. Einführung

Diese allgemeine Qualitätsprozess-Charta ist für Profis im Bereich ODL (Open and Distance Learning – Flexibles Lernen und Fernlernen) bestimmt. Sie liefert eine schnelle Übersicht der wichtigsten Prozesse zur Erstellung und Implementierung von ODL-Qualitätskursen. Wie der Name schon sagt, enthält dieses Dokument allgemeine Aspekte der Qualitätsimplementierung; diese sind in Teil 4 in Tabellen geordnet. Leser, die ein Qualitätsprogramm auf einer besser entwickelten Grundlage implementieren wollen, verweisen wir auf 4.3 des e-Quality-Projekts: “Training package for Staff & Trainers”^[1]. (Trainingspaket für Personal und Trainer)

1.1. Grundgedanke

Das Dokument ist in drei Teile gegliedert :

1. eine Beschreibung einiger Werkzeuge zur Beurteilung der Qualität (Teil 2)
2. eine Beschreibung der im Dokument verwendeten Rollen (Teil 3)
3. die eigentliche Charta des Qualitätsprozesses (Teil 4)

Die Struktur der Qualitätsprozess-Charta umfasst zwei Sätze von Tabellen, die Rollen gruppieren in Zusammenhang mit

- dem Unterprozess für Studentenunterstützung (Teil 4.2)
- dem Unterprozess für Lernmaterialentwurf (Teil 4.3)

Die Tabellen sind um Rollen strukturiert; diese werden in Teil 3 beschrieben. Anhand dieser Struktur kann der Benutzer schnell zu den wichtigsten Empfehlungen weitergehen, die für den jeweiligen Beteiligten wesentlich sind. Die Tabellen liefern einige Qualitätskriterien für jede Rolle, die jeweils assoziiert sind mit

- Kommentaren, um das Kriterium näher zu beschreiben,
- einem Engagement, das die Richtlinie in Bezug auf das Qualitätskriterium definiert,
- einem Indikator, um zu beurteilen, ob das Kriterium erfüllt ist.

Diese Rollen und Aktivitäten werden in den vorhergehenden e-Quality-Kerndokumenten eingeführt, hauptsächlich der D2.2-Deliverable^[2]. Nähere Informationen und Details zu den spezifischen Aktivitäten für jede Rolle finden Sie unter D4-Deliverable^[1].

1.2. Verwendung

Der erste Schritt in der Verwendung dieser GQPC besteht darin, zu entscheiden, welche Qualitätsdimension(en) zu beurteilen ist/sind. Diese Qualitätsaspekte können Studentenunterstützung oder Aufgaben in Zusammenhang mit dem Entwurf von Lernmaterial betreffen.

Nachdem diese erste Wahl getroffen ist, muss im zweiten Schritt die Rollenliste, die zu Beginn des Abschnitts bereitgestellt ist, beurteilt werden. Diese Rollen beziehen sich auf die Aufgaben jedes Beteiligten im ODL-Prozess (ausgenommen der Lerner, für den dieses Dokument nicht bestimmt ist). Titel der Funktionen der Personen, die diese Rollen wahrnehmen, können je nach Institution variieren; daher wird für jeden Unterprozess eine Tabelle geliefert, in der die Rolle anhand ihrer Aktivitäten und Pflichten beschrieben ist.

Die wichtigsten Qualitätskriterien (mit Anmerkungen und Ratschlägen, wie sie zu beurteilen/erfüllen sind) sowie deren Indikatoren sind in den Tabellen in den Abschnitten 4.2 und 4.3 unten aufgeführt. Diese können dann zu Beginn der Planung des Lernereignisses benutzt werden, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Aspekte berücksichtigt wurden, oder, wenn das Lernereignis abgeschlossen ist, seine Qualität zu beurteilen und eventuell Möglichkeiten zu seiner Verbesserung zu finden. Näheres hierzu können Sie nachlesen in ^[1].

2. Tools zur Qualitätsbeurteilung

Oft ist es nicht leicht, zu beurteilen, ob ein Qualitätskriterium erfüllt ist oder nicht. Dafür kann es mehrere Gründe geben, meistens liegt es jedoch daran, dass

- eine exakte und objektive Messung (z.B. Lernzufriedenheit oder Eignung der Lehrmethode) nicht möglich ist
- oder dass das, was zu beurteilen ist, nicht direkt messbar ist (z.B. alle Lernenden haben rund um die Uhr an allen Wochentagen Zugang zu VLE).

In diesem Abschnitt sollen daher Tools bereitgestellt werden, um solche Faktoren zu beurteilen. Im Folgenden werden vier allgemeine Tools beschrieben, die zur Beurteilung verschiedener Aspekte der Qualität des e-learning-Prozesses verwendet werden können:

1. Checklisten
2. Ereignisformulare
3. Fragebogen
4. VLE-Nutzungsprotokolle

Die Funktionsweise dieser Tools wird unten beschrieben. Für jedes Mess-Tool wird Folgendes vorgeschlagen: Nutzungsregeln, Richtlinien zur Kostenschätzung (für Implementierung wie auch

für langfristige Nutzung) und bekannte Einschränkungen, die der Benutzer kennen sollte, bevor er diese Tools einsetzt.

2.1. *Checkliste*

Dieses Tool soll sicherstellen, dass jeder Qualitätsaspekt in der Prozessplanung berücksichtigt wird (oder worden ist). Es kann allerdings auch am Prozessende verwendet werden, um die Qualitätsaspekte erneut zu beurteilen, und zwar danach, wie der Prozess abgelaufen ist. Es ist also **ein Maß für davor und für danach** im Hinblick auf die Leistungsqualität eines e-learning-Prozesses.

Um es kurz zu sagen: In der Checkliste sind alle Elemente aufgeführt, die bei der Planung oder Entwicklung eines der betreffenden Unterprozesse (d.h. Studentenunterstützung, Entwurf und Erstellung von Lehrmaterial) zu berücksichtigen sind, damit der Verantwortliche für diesen Teil des Prozesses qualitativ beurteilen kann, ob jeder angeführte Aspekt hinlänglich berücksichtigt wurde.

Nutzungsregeln / Kostenbeurteilung / Bekannte Einschränkungen

Das D4-Deliverable des e-Quality-Projekts ^[1], das auf diesem Dokument beruht, liefert dem Leser, der dieses Mess-Tool implementieren will, Details zur Verwendung der Checklisten für die Qualitätsbeurteilung.

2.2. *Ereignisformular*

Dieses praktische und einfach anzuwendende Tool hilft dem Qualitätsmanager und der Institution bei der **Verfolgung der Qualität des Trainingsprozesses in Echtzeit während des Lernprozesses**. Es besteht aus einem Formular, das jeder der Beteiligten an einem Prozess ausfüllt, wenn ein Problem (oder "Ereignis") auftritt. Dieses Formular kann durch die VLE, die der Trainingsprozess verwendet, bereitgestellt werden. Es wäre jedoch zuverlässiger, es in die Website der Institution aufzunehmen und es – im Fall eines schweren Serverausfalls – zu Beginn des Lernereignisses in Papierform an alle Beteiligten auszugeben.

Nutzungsregeln

1. Alle am Lernprozess Beteiligten müssen über die Existenz des Ereignisformulars unterrichtet sein.
2. Jemand, der am Unterprozess für Studentenunterstützung beteiligt ist (am besten der Koordinator - siehe Abschnitt 3.1) muss dafür sorgen, dass
 - das Ereignisformular jederzeit für alle Beteiligten verfügbar ist;
 - zweckdienliche Maßnahmen möglichst schnell nach Eingang eines Ereignisformulars ergriffen werden.



3. Das Formular muss einfach und schnell auszufüllen sein, so dass es wenig Zeit beansprucht. Es muss nur folgende Felder enthalten:

- Beteiligte
- Zeitpunkt des Ereignisses
- Beschreibung des Ereignisses und der Hintergrundbedingungen
- negative Auswirkung auf den Prozessablauf

Außerdem muss darauf eine Faxnummer (oder eventuell eine Postanschrift) angegeben sein, an die es im Fall einer schweren IT-Störung gesendet werden kann.

4. Alle Ereignisberichte müssen gespeichert und analysiert werden. Sie müssen an den/die Beteiligten an einem Ereignis gesendet werden, und von diesen muss eine Reaktion kommen. Diese Reaktion kann spezifisch für ein einmaliges Ereignis sein, aber das Hauptziel besteht darin, die Ursache des Ereignisses zu ermitteln und das Risiko einer Wiederkehr zu beurteilen. Das bedeutet, der wahre Ursprung des Ereignisses muss verstanden werden, nicht nur die oberflächliche Ursache.
5. Wenn die Ereignisformulare vorliegen, müssen diese und die Art und Weise, wie sie berücksichtigt wurden, öffentlich verfügbar gemacht und als Teil der kontinuierlichen Prozessverbesserung präsentiert werden. Die Entwicklung der Anzahl der Ereignisse ist ein grober Indikator, während die Zufriedenheitsrate nach der Lösung ein Qualitätsindikator ist.

Kostenbeurteilung

Die Kosten für die Implementierung und Aufrechterhaltung dieses Tools wurden als minimal beurteilt. Es erfordert kein spezielles Training vom Koordinator und wenig Implementierungszeit, um

- andere Beteiligte auf das Formular und seine Funktionsweise aufmerksam zu machen,
- das Formular auf einem Webserver für Fernzugriff verfügbar zu machen und an jeden am Lernprozess Beteiligten eine Papierkopie auszuhändigen.

Die Kosten für die Durchführungszeit sind für den Koordinator sehr niedrig, weil seine Aufgabe lediglich darin besteht, es je nach Art des Ereignisses an die verschiedenen Beteiligten in der Studentenunterstützung weiterzuleiten.

Bekannte Einschränkungen

Von Natur aus ist diese Art von Werkzeug darauf beschränkt, die Qualitätsdimension in Bezug auf das Nichtauftreten solcher Ereignisse während des Lern-/Lehrprozesses zu bewerten.

2.3. Fragebogen

Das Tool Fragebogen ist eine Möglichkeit **zur Bewertung der Qualität des Lernprozesses während oder am Ende des Prozesses**. Dem Lernenden wird eine Reihe vorher festgelegter Fragen bereitgestellt, so dass es oft möglich ist, eine statistische Beurteilung (die folglich objektiver ist als eine individuelle Bewertung) der Prozessqualität zu erhalten.

Ein Fragebogen zur allgemeinen Qualitätsbeurteilung muss den Lernenden am (oder vor dem) Ende des Lernprozesses bereitgestellt werden, um ein Mittel zur Verbesserung für die Teams, die die Studentenunterstützung geben, sowie für den Entwurf und die Erstellung des Lernmaterials zu liefern. Die Lernenden müssen jedoch in der Lage sein, einen Kursbeurteilungsfragebogen zu verlangen, wenn sie dies für zweckdienlich halten. Hier ist festzuhalten, dass es zwei allgemein gültige Arten von Fragebogen zur Beurteilung der Qualität des Lernereignisses aus der Sicht der Lernenden gibt:

1. Meinungsfragebogen Diese liefern Fragen, die es dem/der Lernenden ermöglichen, seine/ihre Zufriedenheit mit dem Lernereignis in Bezug auf seine/ihre Erwartungen auszudrücken.
2. Wissensfragebogen Diese ermöglichen es, das Wissen des Lernenden über den Lehrstoff zu beurteilen, was sich ebenfalls auf die Qualität des Lern-/Lehrprozesses bezieht.

Außerdem können diese zwei Arten von Fragebogen während oder am Ende des Lernereignisses oder sogar einige Zeit später (z.B. nach 6 bis 12 Monaten) benutzt werden, um zu beurteilen, wie die wahrgenommene Qualität (Meinungsfragebogen) oder das Wissen des Lernenden (Wissensfragebogen) sich zeitlich nach dem Ende des Lernereignisses entwickeln.

Die Fragebogen betreffen jedoch nicht nur Lernende. Weitere Beteiligte in der Institution (z.B. Studienleiter, Verwaltungspersonal usw.) sowie eventuell Personen, die Lernende nach dem Lernereignis einstellen, können Hinweise zur Qualitätsverbesserung des Lernereignisses geben. Diese Aspekte sind bei der Verwendung von Fragebogen zu berücksichtigen, da eine Befragung dieser Personen auch die Qualität des Lernprozesses verbessern kann.

Nutzungsregeln

1. Die Anzahl der zu verteilenden Fragebogen muss auf ein striktes Minimum beschränkt bleiben. Je mehr Fragebogen ausgehändigt werden, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie nicht korrekt ausgefüllt werden.
2. Die Anzahl der Fragen in einem Fragebogen muss auf ein Minimum beschränkt werden, da Fragebogen mit zu vielen Fragen meistens unvollständig ausgefüllt werden.
3. Es muss bei der Erstellung des Fragebogens unmissverständlich sein, was damit beurteilt werden soll, um (so weit wie möglich) zweckdienliche Fragen zu stellen.
4. Die meisten Fragen müssen "geschlossene Fragen" sein (d.h. nur eine begrenzte Anzahl von Antworten akzeptieren, wie z.B. "ja/nein" oder "schlecht/ausreichend/akzeptabel/gut", usw.), da die Analyse von Antworten auf offene Fragen meistens schwieriger und zeitintensiver ist.

Kostenbeurteilung

Die Kosten (Geld wie auch Zeitaufwand) der Implementierung einer Befragung anhand eines Fragebogens hängt hauptsächlich von folgenden Faktoren ab (nach abnehmender Wichtigkeit):

- Anzahl offener Fragen
- Anzahl erhaltener ausgefüllter Fragebogen
- Anzahl geschlossener Fragen

Die Kosten können also variieren von sehr niedrig bis sehr hoch. Beim Entwurf des Fragebogens ist sehr umsichtig vorzugehen, um sein potenzielles Resultat zu maximieren und zugleich die Kosten zu minimieren.

2.4. VLE-Tools auf der Grundlage von Protokolldateien

Die Protokolldateien der VLE (virtuelle Lernumgebung) sind kein Tool zur Qualitätsbeurteilung können aber als Grundlage dienen um zu analysieren, wie die am Lernprozess Beteiligten sich gegenseitig beeinflussen.

Es ist jedoch für menschliche Beteiligte unmöglich, diese Protokolldateien zu analysieren, um zu prüfen, ob der Prozess planmäßig verläuft. Also müssen Tools zur Qualitätsmessung entwickelt werden, um die Protokollanalyse zu automatisieren.

Diese Art von Tool könnte zum Beispiel benutzt werden, um sicherzustellen, dass die durch die VLE gestellten Fragen rechtzeitig innerhalb einer vorher festzulegenden Zeit beantwortet werden. Der Server kann alle von einem Studienleiter erhaltenen Nachrichten sowie die von ihm gesendeten Antworten einschließlich Datum und Uhrzeit verfolgen. Das Speichern dieser Werte und die Ausgabe einer Warnung bei Nichteinhaltung der Fristen können dann automatisiert werden.

Nutzungsregeln

Die für den Prozess verwendeten Funktionalitäten der VLE sind vorher zu prüfen, um sicherzustellen, dass parallele Tools effektiv entwickelt werden müssen. Handelsübliche VLE stellen oft Tools bereit, um die Nutzung zu messen oder zu analysieren (z.B. Anzahl der Logins, Zeit seit letztem Login usw.), sowie Tools zum Automatisieren von Aufgaben (z.B. Erinnerungen für Deadlines usw.).

Vor Beginn des Lern-/Lehrereignisses müssen alle Beteiligten (Personal und Lernende) über die VLE offiziell informiert werden, welche Art von Daten durch die VLE gespeichert werden und welchem Zweck diese dienen (siehe Tabellen in Abschnitten 0 und 4.2.5). Wenn beispielsweise Fragen an den Studienleiter für Dritte (z.B. Lehrer oder Manager) sichtbar sind, muss dies offiziell vor Beginn des Lernereignisses in der Dokumentation angegeben werden.

Kostenbeurteilung

Genau wie beim Fragebogen-Tool (Abschnitt 2.3) sind die Implementierungskosten anhand eines Vergleichs des potenziellen Nutzens zu beurteilen, bevor mit der Entwicklung eines solchen Tools begonnen wird. Richtlinien zur Kostenbeurteilung werden hier nicht bereitgestellt, weil diese weitgehend abhängig sind von

- der Art der zu messenden Qualitätsdimension,
- den existierenden Fähigkeiten und der Detailstufe der VLE-Protokolldateien,
- der Möglichkeit zur Implementierung selbstgefertigter Tools in der VLE (meistens praktikabler, wenn offene Quelle).

3. Beschreibung der Rollen

3.1. Rollen betreffend den Unterprozess "Studentenunterstützung"

Rolle	Hauptaufgaben
Lehrer	<ol style="list-style-type: none"> 1. pädagogische Planung 2. Einweisung 3. Lenkung im Lehrstoff 4. Leitung des Lernprozesses 5. Feedback und Beurteilung des Lernprozesses
Studienleiter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivierung der Lernenden 2. Lenkung der Lernenden 3. Ermutigung der Lernenden zu Zusammenspiel und Zusammenarbeit
Koordinator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beratung 2. Koordination 3. Verbindungsperson zwischen den Beteiligten im Prozess
Administrative Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrierung 2. Akten 3. sonstige administrative Aufgaben
Technische Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entwurf der technischen Infrastruktur

	<ol style="list-style-type: none">2. persönliche technische Unterstützung3. Lösung technischer Probleme4. Zugangskontrolle
--	--

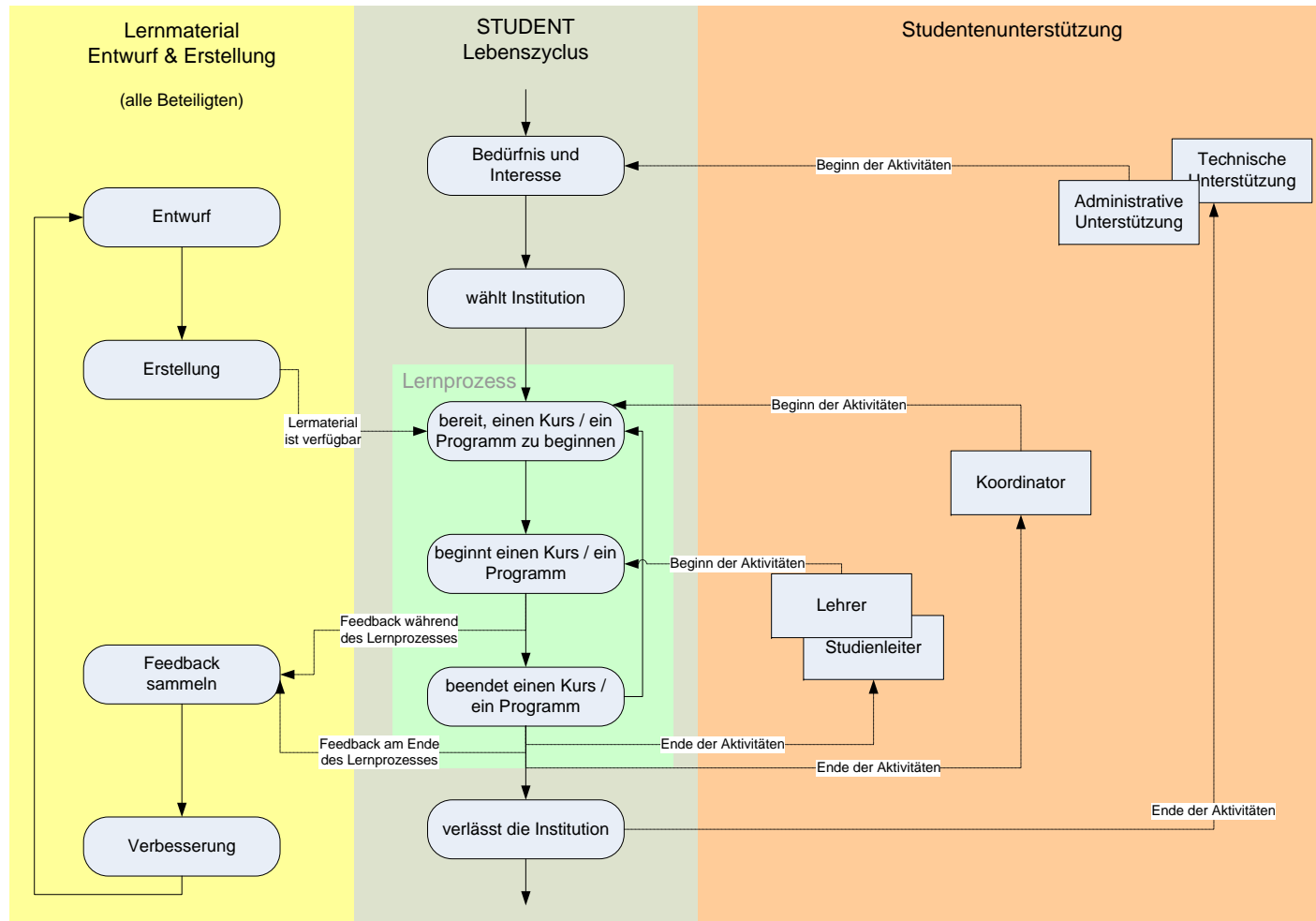
3.2. Rollen betreffend den Unterprozess “Entwurf und Erstellung von Lernmaterial”

Rolle	Hauptaufgaben
Entwerfer des Lernmaterials	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informationssuche 2. Planung der Lernmaterialressourcen 3. Planung der Lernmaterialstruktur 4. Planung des pädagogischen Ansatzes 5. Planung von Tools 6. Verantwortung für Urheberrechte
Ersteller des Lernmaterials	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definition der Ausgaben für Erstellung und Benutzer 2. Festlegung der Lernziele 3. Erstellung des Inhalts in Übereinstimmung mit den Zielen 4. Änderung und Wiederverwendung existierenden Materials 5. Festlegung von zusätzlichem Material 6. existierende Entwurfscharta und deren Einhaltung im erstellten Kursusmaterial kontrollieren 7. technische Entwicklung überwachen und Eignung des erstellten Kursusmaterials sicherstellen 8. Übereinstimmung des erstellten Kursusmaterials mit Normen und Verwendung offener Formate prüfen 9. prüfen, dass das gesamte erstellte Kursusmaterial über die VLE-Schnittstelle verfügbar ist

	<ul style="list-style-type: none"> 10. alle Inhaltsersteller bezüglich der Urheberrechte informieren 11. Verträge für Autoren und Entwerfer vorbereiten, die deren Rechte darlegen und berücksichtigen 12. Verträge für alle Mitglieder des Produktionsteams vorbereiten
Audiovisueller Planer	<ul style="list-style-type: none"> 1. audiovisuelles Layout planen und erstellen 2. verschiedene Medienelemente einbeziehen 3. Navigation unter Verwendung von Medienelementen planen und erstellen
Eignungsplaner	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bedürfnisse des Benutzers auf die Entwicklung der Benutzeroberfläche abstimmen 2. Navigationsplanung 3. Planung der Lernmateriallieferung 4. Eignungstest 5. bei Bedarf den Entwicklern des Kursus externe Expertise bereitstellen

4. Allgemeine Qualitätsprozess-Charta

4.1. Prozessablaufdiagramm



Das obige Prozessablaufdiagramm soll dem Leser eine Übersicht des gesamten Prozesses vermitteln, d.h. eines höheren ODL-Bildungsereignisses. In der Mitte des Diagramms befindet sich der Studentenlebenszyklus, der die allgemeinen Schritte angibt, die ein Lernender durch eine ODL-Institution zurücklegt. Der grüne Kasten umreißt den eigentlichen Lernprozess zur besseren Lesbarkeit. Näheres zum Studentenlebenszyklus finden Sie in ^[2]. Auf beiden Seiten ist das Engagement der Beteiligten in Bezug auf den Unterprozess Lernmaterialentwurf und –erstellung (linke Seite, gelber Hintergrund) und in Bezug auf den Unterprozess der Studentenunterstützung (rechte Seite, orangefarbener Hintergrund) wiedergegeben. Die punktierten Pfeile stellen die Beziehungen zwischen den zwei genannten Unterprozessen im Studentenlebenszyklus dar.

Der Rest des Dokuments (Abschnitte 4.2 und 4.3) befasst sich mit der Darlegung der wichtigsten Punkte, die bei der Planung/Beurteilung/Verbesserung eines höheren ODL-Bildungsereignisses zu berücksichtigen sind.

Der Rest dieses Abschnitts stellt die verschiedenen Prozesse und Indikatoren für die Erstellung eines Qualitäts-ODL auf. Die sind nach Rollen (mit denen sie verknüpft sind) geordnet, und diese Rollen sind wiederum in drei Hauptkategorien gegliedert: Administration, Unterstützung und Materialentwurf.

4.2. Qualität betreffend den Unterprozess “Studentenunterstützung”

Hinweis: In der Spalte “Indikator(en)” verweisen die Begriffe “vor/während/nach” auf Indikatoren, die vor/während/nach des Lernereignisses benutzt werden können.

4.2.1. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Lehrers*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Ein genauer Plan der Arbeit, einschließlich Regeln, wurde erstellt.	Pädagogische Planung - Einen Zeitplan erstellen. - Arbeitsregeln festlegen.	Der Zeitplan der Arbeit muss im Voraus festgelegt werden, und die Regeln müssen den Lernenden klar gemacht werden.	Dokumente, die bei Kursusbeginn bereitgestellt werden, bestimmen Arbeitsplanung sowie Engagement jedes Beteiligten.	Vor: Zu Beginn des Lernereignisses verteilte Dokumente Während: kontinuierliche Beurteilung des Arbeitsfortschritts von jedem Lernenden Nach: Zufriedenheitsfragebogen der Lernenden im Anschluss an das Lernereignis
Die Lernmethodologie wird den Lernenden erklärt.	Einweisung - Lernmethodologie und -methoden erklären	Die Lernenden müssen über die Lernmethodologie Bescheid wissen, um falsche Eindrücke oder Erwartungen zu vermeiden.	Den Lernenden zweckdienliche Informationen über die im Lernereignis verwendete Methodologie liefern.	Vor: Zu Beginn des Lernereignisses verteilte Dokumente Während: kontinuierliche Beurteilung des Arbeitsfortschritts von jedem Lernenden Nach: Zufriedenheitsfragebogen der Lernenden im Anschluss an das Lernereignis

Lenkung im Lehrstoff wird bereitgestellt.	Lenkung im Lehrstoff	Der Lehrer ist für die Unterstützung in Bezug auf den Lehrstoff verantwortlich.	Den Studenten werden genug themenbezogene Ressourcen bereitgestellt, und sie werden in der Arbeit mit diesen unterstützt.	Vor: Die Pflichten des Lehrers und des Studienleiters werden explizit gemacht.
Die Fortschritte des Lernenden werden kontinuierlich überwacht.	Feedback und Beurteilung - Tools für kontinuierliche Beurteilung verwenden	Der Lehrer muss über die meisten Probleme, die beim Fortschritt des Lernenden auftreten können, Bescheid wissen.	Periodisch müssen die Fortschritte des Lernenden anhand von Übungen und/oder Beurteilungen kontrolliert werden.	Während: Mittel zur Beurteilung in regelmäßigen Abständen bereitstellen.

4.2.2. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Studienleiters*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
<p>Die Studenten werden motiviert, bei Bedarf wird lenkend eingegriffen, und die Beteiligten werden zur Zusammenarbeit angeregt.</p>	<p>Motivation - Die Studenten im Lernen motivieren. - Eine Atmosphäre fördern, die Lernen und Teilnahme fördert. - Sicherstellen, dass die Studenten sich als Teil der Bildungsgemeinschaft fühlen.</p> <p>Lenkung - Bei Bedarf lenkend eingreifen</p> <p>Zu Zusammenspiel und Zusammenarbeit anregen - Zusammenspiel und Zusammenarbeit unter den Lernenden fördern. - Funktionelles Zusammenspiel zwischen Studenten und Personal fördern.</p>	<p>Motivation der Lernenden und Interesse auf einem möglichst hohen Niveau halten, um die Effizienz des Lernprozesses zu maximieren.</p>	<p>Der Studienleiter weiß, wie wichtig es ist, die Motivation der Studenten kontinuierlich aufrecht zu erhalten und sogar zu verbessern, er sorgt für Lenkung, fördert die Zusammenarbeit und ist für diese Aufgabe bestens geeignet und vorbereitet. Bei Bedarf sorgt der Studienleiter für zusätzliche(s) Training(s) und Unterstützung.</p>	<p>Vor: Der Koordinator prüft die Fähigkeiten und die Erfahrung des Studienleiters. Während: Tools zur Selbstbeurteilung (Übungen usw.) müssen den Lernenden periodisch bereitgestellt werden. Nach: Studentenfragebogen</p>

<p>Fragen der Lernenden müssen innerhalb einer vorgegebenen Frist beantwortet werden.</p>	<p>Lenkung - Fragen zum Kursus beantworten oder an die richtige Person weiterleiten (d.h. Fragen zu administrativen Themen).</p>	<p>Um zu vermeiden, dass der Lernende aufgibt oder seine Motivation verliert, müssen Fragen schnell und zuverlässig beantwortet werden.</p>	<p>Eine maximale Frist ist vorgegeben, um die Frage eines Lernenden zu beantworten, und die Studienleiter engagieren sich, Fragen innerhalb dieser Frist zu beantworten.</p>	<p>Vor: Frist für die Beantwortung von Fragen muss vorab festgelegt werden. Während: Automatische Erinnerungen bei Verzögerungen.</p>
---	---	---	--	---

4.2.3. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Koordinators*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Die Lernenden kennen ihr Ziel gut und wissen, wie sie sich in der Institution verhalten und darin arbeiten müssen.	Beratung - Allgemeine Beratung zur Methodologie für folgendes ODL erteilen. - Allgemeine Informationen zur Institution geben.	Sie können erklären, was ihr Trainingsbedürfnis ist, warum sie diese Institution gewählt haben und wie sie in dieser Institution arbeiten werden.	Der Koordinator prüft, dass die Lernenden mindestens ein Dokument unterzeichnet haben, einschließlich Trainingsbedürfnisse, dass sie Dokumente und/oder Willkommenssitzungen erhielten, in denen ihnen alles Wissenswerte vermittelt wurde, um erfolgreich und effizient in der gewählten Institution zu arbeiten.	Vor: Unterzeichneter Vertrag oder Anwendungsblatt; unterzeichnetes "Willkommensdokument" und/oder Zertifikat für Teilnahme an Willkommenssitzung.
Kein Versagen von Interventionen des Koordinators oder Studienleitern oder der Ressourcen und sonstigen Diensten.	Koordination - Die verschiedenen Aspekte des Kurs koordinieren. - Pädagogische Punkte in technische Aspekte integrieren. - Lieferung von Trainingsmaterial kontrollieren. - Arbeit des Personals überwachen.		Die Dienste haben einen klaren Plan der vielen Ereignisse und Rollen der Beteiligten aufgestellt. Sie prüfen kontinuierlich die Fortschritte der Aktivitäten gemäß dem Zeitplan und greifen bei Bedarf sofort korrigierend ein.	Vor und während: Prüfen, dass alle geplanten Aktivitäten rechtzeitig stattfinden. Nach: Fragebogen für Beteiligte (hauptsächlich Studienleiter und Studenten)

Jeder Beteiligte erhält die richtigen Informationen zur richtigen Zeit.	Beratung - Lenkung und Unterstützung für andere am Kursus Beteiligte bereitstellen.	Diese Rolle ist oft in eine oder mehrere der vorhergehenden Rollen eingebaut. Wenn sie eingebaut ist, muss das zugehörige Engagement auf die andere Rolle übertragen werden.	Eine detaillierte Liste der bereitzustellenden Informationen ist zu erstellen, u.a. wer für die Bereitstellung verantwortlich ist, welche technischen Beschränkungen damit verbunden sind, an welche Beteiligten sie zu übertragen ist, wird in der Entwurfsphase festgelegt. Der Koordinator muss dann dafür sorgen, dass Übermittlungen reibungslos verlaufen.	Vor und während: Prüfen, dass alle Informationen wie vorgesehen bereitgestellt werden. Nach: Fragebogen für Beteiligte (hauptsächlich Studienleiter und Studenten)
Die Studenten erhalten allgemeine Unterstützung für den Kursus.	Verbindungen - Verbindungen mit Beteiligten in der Institution verwalten.	Die Lernenden müssen wissen, an wen sie sich wenden müssen, wenn Unterstützung (nicht auf den Lehrstoff bezogen) notwendig ist.	Der Koordinator prüft, dass Informationen zu den Rollen und Pflichten der einzelnen Beteiligten den Studenten in Bezug auf den Kursus bereitgestellt werden.	Vor: Alle Partner erhalten ein ausführliches Dokument mit der Rolle jeder Partei und genauem Zeitplan.
Alle Beteiligten im Kursus erhalten Lenkung und Unterstützung. Überwachung des Studentenunterstützungspersonals.	Beratung - Lenkung und Unterstützung für andere am Kursus Beteiligte bereitstellen. Koordination - Arbeit des Personals überwachen.	Jeder Beteiligte im Prozess muss über seine eigenen Pflichten und Verantwortungen Bescheid wissen.	Der Koordinator prüft, dass jede(r) Beteiligte in der Studentenunterstützung seine/ihre Pflichten kennt, und an wen er/sie sich in Angelegenheiten, die nicht unter seine/ihre Verantwortung fallen, wenden kann.	Vor: Treffen mit dem gesamten Personal oder Informationsdokumente, in denen die Pflichten jeder Person aufgeführt sind.
Pädagogische Aspekte	Koordination	Der Koordinator muss	Der Koordinator prüft, ob	Vor: Kompatibilität der

werden in die technischen Aspekte integriert.	- Pädagogische Aspekte in technische Aspekte integrieren.	sicherstellen, dass die pädagogischen Methoden mit den gewählten technologischen Lösungen kompatibel sind.	alle anzuwendenden pädagogischen Methoden in die Lernumgebung implementiert werden können.	pädagogischen Methode mit der Lernumgebung sicherstellen.
Die Auswirkung des Trainings auf die beruflichen Fähigkeiten des Lernenden wird beurteilt.	Verbindungen - Auswirkung des Trainings beurteilen.	Der Koordinator muss beurteilen, wie nach einer Praxisperiode, die lang genug ist, um gewürdigt zu werden (mindestens 6 Monate), das Wissen und die Kompetenzen, die im Lernereignis gewonnen wurden, auf die beruflichen Fähigkeiten übertragen werden.	Der Koordinator bleibt mit den Alumni in Kontakt, um ihnen Fragebogen senden zu können und diese von ihnen und von ihren Arbeitgebern ausfüllen zu lassen. Die erhaltenen Informationen werden vom pädagogischen Team analysiert, um bei Bedarf das Training zu verbessern, insbesondere um es hinsichtlich beruflicher Fähigkeiten rentabler zu machen.	Fragebogen 6 oder 12 Monate nach dem Ende des Trainings an die Lernenden zu senden. Fragebogen 6 oder 12 Monate nach dem Ende des Trainings an die Arbeitgeber zu senden.

4.2.4. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle der *Administrativen Unterstützung*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
<p>Die Studenten erhalten zweckdienliche Informationen (z.B. Büchlein) zu dem Registrierungsprozess. Sie können sich leicht registrieren (Online-Dienst, passende Öffnungszeiten, Personalunterstützung). Die Studenten erhalten Ressourcen und sonstige Zugangsrechte zum gewählten Trainingsprogramm. Erfolgreiche Studenten erhalten rechtzeitig ihr Diplom.</p>	<p>Registrierung Relevante Informationen zu ODL-Spezifitäten vor der Registrierung für einen Kursus an potenzielle Studenten übermitteln. Akten Die akademischen Akte jedes Studenten aktualisieren. Akten und Noten der Studenten verwalten. Akten der Studenten korrekt ablegen. Administrative Aufgaben Praktische Regelungen</p>		<p>Das administrative Personal liefert den Studenten alle Informationen zum Registrierungsverfahren und unterstützt sie, damit sie sich korrekt registrieren. Dann sorgt es für alles Notwendige, wie Ressourcen und Zugangsrechte. Zuletzt gibt es die Diplome an erfolgreiche Studenten aus.</p>	<p>Vor und während: Registrierungsleitfaden auf Papier oder online; Checkliste der Ressourcen und sonstigen Rechte für jeden Kursus Nach: Fragebogen zur Studentenzufriedenheit</p>

<p>Kursus stimmt inhaltlich mit den Ausbildungszielen überein.</p>	<p>Administrative Aufgaben Spezifischen Kursus mit der Strategie der Institution verbinden.</p>		<p>Kursusinhalt durch mehrere Inhaltsexperten gegen die Ziele prüfen lassen.</p>	<p>Vor: Abschluss des Verfahrens prüfen. Nach: Frage im globalen Zufriedenheitsfragebogen enthalten.</p>
<p>Zielpublikum sowie dessen Eignung für ODL wird identifiziert.</p>	<p>Administrative Aufgaben Spezifischen Kursus mit den Systemen der Institution verbinden.</p>	<p>Dies ist wichtig, um geeignetes Material und Lehrpädagogik zu entwickeln.</p>	<p>Einen Kursus immer mit Zielpublikum verbinden.</p>	<p>Vor: Auf das in den einschlägigen Dokumenten (Beschreibung, Formulare, Anmeldeformulare) aufgeführte Zielpublikum prüfen. Nach: Frage im globalen Zufriedenheitsfragebogen enthalten.</p>
<p>Ziele des Studienprogramms werden klar definiert und kommuniziert.</p>	<p>Registrierung Relevante Informationen zu ODL-Spezifitäten vor der Registrierung für einen Kursus an potenzielle Studenten übermitteln.</p>		<p>Ziele immer in den programmbezogenen Dokumenten angeben.</p>	<p>Vor: Auf die in den einschlägigen Dokumenten (Beschreibung, Formulare, Anmeldeformulare) aufgeführten Ziele prüfen. Nach: Frage im globalen Zufriedenheitsfragebogen enthalten.</p>

<p>Studienprogramme werden zwischen verschiedenen Fakultäten und Institutionen koordiniert; Kooperation existiert und wird gefördert.</p>	<p>Administrative Aufgaben Spezifischen Kursus mit der Strategie der Institution verbinden. Spezifischen Kursus mit den Systemen der Institution verbinden. Praktische Regelungen</p>	<p>Dies hängt weitgehend von der internen Organisation der Institution ab, aber kann ausschlaggebend sein. Vermeidet Duplizierung von Aufgaben.</p>	<p>Die Gruppe der Verantwortlichen für die in dieser Ausgabe vorkommenden einzelnen Studienprogramme (z.B. im gleichen Inhaltsbereich arbeiten oder Teil eines gemeinsamen Diploms) trifft sich regelmäßig jedes Jahr, und jedes Mitglied engagiert sich, die Gruppe zu informieren, sobald eine Änderung im Studienprogramm, für das er/sie verantwortlich ist, geplant wird.</p>	<p>Vor: Auf Genehmigung (durch alle Beteiligten unterzeichnetes Dokument) eines kompletten Programms prüfen. Nach: Frage im globalen Zufriedenheitsfragebogen enthalten.</p>
---	--	---	--	--

<p>Neue Studenten werden angemessen begrüßt und integriert.</p>	<p>Registrierung Relevante Informationen zu ODL-Spezifitäten vor der Registrierung für einen Kursus an potenzielle Studenten übermitteln. Registrierung verwalten.</p>	<p>Neue Studenten müssen nahtlos integriert werden, damit ihr Lebenszyklus in der Institution nicht durch administrative Probleme behindert wird.</p>	<p>Jeder neue Student erhält Willkommens- und How-to/FAQ-Dokumente, in denen alle von der Institution bereitgestellten Einrichtungen aufgeführt und beschrieben werden.</p>	<p>Vor: Analyse der Fragen, die dem Helpdesk der Institution gestellt werden. Nach: Frage im globalen Zufriedenheitsfragebogen enthalten.</p>
<p>Der finanzielle Kontext der Studenten wird berücksichtigt.</p>	<p>Registrierung Relevante Informationen zu ODL-Spezifitäten vor der Registrierung für einen Kursus an potenzielle Studenten übermitteln. Registrierung verwalten.</p>	<p>Studenten, die eventuelle finanzielle Unterstützung brauchen, müssen vor der endgültigen Anmeldung identifiziert werden.</p>	<p>Sicherstellen, dass vor der Anmeldung finanzielle Probleme gelöst werden. Gegebenenfalls Student helfen, finanzielle Unterstützung zu finden. Bereit sein, unerwartete Situationen während des Trainings zu untersuchen.</p>	<p>Finanzielles Dokument, unterzeichnet durch interessierte Parteien (Institution und Studenten oder Firmenvertreter). Existierendes Verfahren für unerwartete finanzielle Situationen.</p>
<p>Offizielle Dokumente klären die Rollen und Verantwortungen der Trainer.</p>	<p>Administrative Aufgaben Spezifischen Kursus mit den Systemen der Institution verbinden. Praktische Regelungen</p>		<p>Prüfen, dass Rollen und Verantwortungen der Trainer in den verfügbaren Dokumenten geklärt sind.</p>	<p>Dokument, in dem diese Verantwortungen enthalten sind, durch beide Parteien unterzeichnet.</p>

<p>Offizielle Dokumente klären die Rechte und Pflichten der Studenten.</p>	<p>Registrierung Relevante Informationen zu ODL-Spezifitäten vor der Registrierung für einen Kursus an potenzielle Studenten übermitteln.</p>		<p>Prüfen, dass Rollen und Verantwortungen der Studenten in den verfügbaren Dokumenten geklärt sind.</p>	<p>Dokument, in dem diese Verantwortungen enthalten sind, durch beide Parteien unterzeichnet.</p>
<p>Beurteilungsmethoden sind klar und transparent.</p>	<p>Administrative Aufgaben Spezifischen Kursus mit der Strategie der Institution verbinden. Spezifischen Kursus mit den Systemen der Institution verbinden. Praktische Regelungen</p>	<p>Die Lernenden müssen wissen, wie sie am Ende des Kursus beurteilt werden.</p>	<p>Prüfen, ob vor Kursusbeginn klare Beurteilungsmethoden festgelegt und allen Partnern erklärt wurden.</p>	<p>Dokument, in dem diese Beurteilungsprozesse enthalten sind, durch beide Parteien unterzeichnet.</p>
<p>Die Akten und Noten der Studenten werden effizient verwaltet.</p>	<p>Akten Die akademischen Akten jedes Studenten aktualisieren. Akten und Noten der Studenten verwalten. Akten der Studenten korrekt ablegen.</p>		<p>Jedes Jahr werden Akten und Noten der Studenten auf Papier und auf digitalem Datenträger (z.B. CD oder DVD) geführt und an einem sicheren Ort gespeichert, der für das Personal das Anfragen der Alumni beantworten muss, zugänglich sind.</p>	<p>Vorfallsformulare von Alumni, die ihre persönlichen Informationen nicht fristgerecht erhalten.</p>

4.2.5. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle der *Technischen Unterstützung*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Verfügbarkeit bei jedem während der Trainingssitzung auftretendem Problem.	Lösung technischer Probleme	Liefert Antworten zu technischen und Verbindungsproblemen, die im Verlauf des Kursus auftreten können und für die in der FAQ-Rubrik, die eine erste Hilfestufe darstellt, keine Antworten enthalten sind.	Hotline-Anbieter werden bezüglich eventuell auftretender Probleme informiert und geschult, diese zu beantworten (bei Bedarf erhalten sie zusätzliches Training, bevor sie als Hotliner fungieren).	Vor: Liste der von Hotlinern benötigten Kompetenzen; prüfen, ob die Kompetenzen verfügbar sind. Während: Hotline verfügbar Nach: Studentenfragebogen
Die VLE läuft zu jeder Zeit, Software- und Hardwareprobleme werden schnell gelöst.	Lösung technischer Probleme - Technische Probleme in der VLE behandeln.	Wenigstens Ausführungszeiten sind definiert (z.B. nicht sonntags).	Die Ausführungszeiten der VLE werden in Absprache mit dem Koordinator definiert, und Backups bei einem ernststen Ausfall sind verfügbar.	Vor: Backuplösung ist bereit. Während: Vorfallformular, Stabilität des VLE-Systems periodisch zu beurteilen.
Fragen und Formalitäten betreffend die VLE werden beantwortet.	Persönliche technische Unterstützung - Fragen zur VLE beantworten.	Die technische Unterstützung muss eine Hotline bereitstellen, um Anfragen betreffend das VLE-System zu handhaben.	Eine Hotline mit geschultem Personal steht allen Beteiligten am Lernereignis zur Verfügung.	Während: Hotline verfügbar

Für Schutz der Privatsphäre ist gesorgt.	Zugangskontrolle - Schutz der Privatsphäre und des geistigen Eigentums garantieren.	Die Privatsphäre jedes Benutzers der VLE muss respektiert werden.	Vertrauliche und private Daten von den VLE-Benutzern werden sicher und unzugänglich aufbewahrt.	Vor: Schutz persönlicher Daten ist zu prüfen.
Zugangsrechte werden verwaltet.	Zugangskontrolle - Zugang zur VLE erteilen. - Zugangsschlüssel für Bibliothek und sonstige zusätzliche Materialien ausgeben. - Zugang verwalten.	Die technische Unterstützung ist für die Verwaltung der Zugangsrechte zur VLE verantwortlich.	Beteiligte haben Zugangsrechte entsprechend ihrer Pflichten.	Vor: Die Zugangsrechte jedes Benutzers werden entsprechend seiner/ihrer Rolle im Lernereignis definiert.

4.3. *Qualität betreffend den Unterprozess “Entwurf und Erstellung von Lernmaterial”*

Hinweis: In der Spalte “Indikator(en)” verweisen die Begriffe “vor/während/nach” auf Indikatoren, die vor/während/nach des Lernereignisses benutzt werden können.

4.3.1. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Entwerfers von Lernmaterial*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Pädagogische Entscheidungen werden gemäß den Bedürfnissen des Lernenden getroffen, Inhalt wird so entwickelt, dass Wissen leicht aufgebaut und aufgenommen werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> - Die Lernressourcen planen. - Die Struktur des Lernmaterials planen. - Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen. 	Das Kursuskript muss den Lernprozess erleichtern.	Das Zielpublikum ist pädagogisch bekannt, und Inhalt und Struktur des Kursus werden dementsprechend entwickelt.	<p>Vor: Umfragen betreffend das Zielpublikum werden durchgeführt, Anforderungen und Erwartungen sind bekannt.</p> <p>Nach: Fragebogen</p>
Ein konkretes Trainings-/Lehrmodell wird erstellt.	<ul style="list-style-type: none"> - Die Struktur des Lernmaterials planen. - Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen. 	Dieses Modell muss in Zusammenarbeit mit den Lernenden beurteilt und verbessert werden.	Lehrmodell vor dem Entwurf des Lernmaterials erstellen.	
Vorgeschlagene Aktivitäten werden auf die verschiedenen Lernstile abgestimmt.	<ul style="list-style-type: none"> - Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen. - Tools, Speicherungsmethoden und Lieferung des Materials werden geplant. 	Um Lernende mit unterschiedlichen Lernstilen zu motivieren.	Verschiedene Arten von Aktivitäten werden den Lernenden vorgeschlagen (z.B. auf Problembasis, zusammenarbeitend usw.).	Während: VLE-Statistik

Komplementäre Aktivitäten werden vorgeschlagen.	- Tools, Speicherungsmethoden und Lieferung des Materials werden geplant.	Um Lernende mit ergänzenden (optionalen) Aktivitäten zu motivieren.	Optionale Aktivitäten vorschlagen.	Während: VLE-Statistik
Aktivitäten zur Beurteilung der Fortschritte des Lernenden werden entwickelt.	- Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen. - Tools, Speicherungsmethoden und Lieferung des Materials werden geplant.	Der/die Lernende muss zuversichtlich mit seinen/ihren Fortschritten sein und schnell bemerken, wenn er/sie Probleme hat.	Aktivitäten liefern den Lernenden Feedback zu den Fortschritten.	Während: Ergebnisse der Beurteilungsaktivitäten prüfen. Nach: Fragebogen
Die Lehrmethode wird dem Niveau der Lernenden angepasst.	- Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen.	Das Niveau des Zielpublikums muss bei der Entwicklung der Lehrmethode berücksichtigt werden.	Keine ungewöhnlichen Lehrmethoden benutzen, sofern diese den Studenten nicht erklärt und mit ihnen besprochen werden.	Nach: Fragebogen
Die Lehrmethode wird an das Kurssthema angepasst.	- Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen.	Bewährte Lehrmethoden müssen benutzt werden.	Nicht versuchen, brandneue Methoden ohne entsprechende Studentenunterstützung auszuprobieren.	Nach: Fragebogen
Lernrichtlinien werden bereitgestellt.	- Die Lernressourcen planen.	Der Lehr-/Lernprozess darf nicht durch fehlende Richtlinien behindert werden.	Klare Richtlinien, wie das Thema zu studieren ist, sind vorhanden, damit Studenten selbständig arbeiten können.	Leitdokumente in der VLE bereitgestellt.

Der Lehr-/Lernplan wird in Zusammenarbeit mit Lehrer(n) und Studienleiter(n) entwickelt.	- Die Lernressourcen planen. - Die Struktur des Lernmaterials planen.	Autor(en) und Studienleiter kennen die Konzepte, die dem Lehrplan zugrunde liegen.	Beim Entwurf des Plans müssen Gespräche zwischen Beteiligten stattfinden, um Zusammenarbeit zu gewährleisten.	Sitzungsprotokolle und Listen der getroffenen Entscheidungen werden nach dem Gespräch erstellt.
Ein Storyboard für den Kurs wird entwickelt.	- Die Struktur des Lernmaterials planen.	Die Lernenden müssen genau wissen, wie der Aktivitätsablauf organisiert ist.	Aktivitäten sind vom Anfang bis zum Ende des Kurses untereinander verbunden.	Fragebogen nach dem Kurs.
Das Navigationssystem muss anhand des Storyboards entwickelt werden.	- Die Struktur des Lernmaterials planen. Tools, Speicherungsmethoden und Lieferung des Materials werden geplant.	Die VLE muss das Storyboard des Kurses widerspiegeln.	Verwendung der VLE durch die Lernenden muss das Storyboard des Kurses sehr deutlich machen.	Fragebogen nach dem Kurs.
Bildungsaktivitäten müssen entwickelt werden und die vom pädagogischen Koordinator getroffenen pädagogischen Entscheidungen widerspiegeln.	- Den im Material verwendeten pädagogischen Ansatz planen.	Anweisungen müssen in Harmonie mit dem gewählten pädagogischen Modell entwickelt werden.	Während des Entwurfs der Aktivitäten müssen Diskussionen zwischen dem Instruktionsentwerfer und dem pädagogischen Koordinator stattfinden.	Sitzungsprotokolle und Listen der getroffenen Entscheidungen werden nach dem Gespräch erstellt.
Informationen von verschiedenen Quellen werden bereitgestellt.	- Informationsgewinnung - Die Lernressourcen planen.		Alternative Informationsquellen (externe Referenzen) werden bereitgestellt.	Externe Referenzen (z.B. am Ende jedes Kapitels) sind sichtbar.
Kurs wird inhaltlich durch Urheberrechte/Lizenzen angemessen gesichert.	- Urheberrechtliche Fragen behandeln.	Siehe auch Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des	Entsprechende Lizenzierung des Kursinhalts wird hinzugefügt.	Urheberrechtliche Informationen sind für jede Ressource klar sichtbar.

		<i>Erstellers des Lernmaterials im Abschnitt 4.3.2, betreffend Inhalte Dritter.</i>		
--	--	---	--	--

4.3.2. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Erstellers von Lernmaterial*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Eine Entwurfscharta existiert und wird für den Entwurfsprozess verwendet.	- Existierende Entwurfscharta berücksichtigen und deren Einhaltung im erstellten Kursusmaterial kontrollieren	Es muss klare Regeln geben, wie der Inhalt zu präsentieren ist, um starke Diskrepanzen im Kursusmaterial zu vermeiden, so das die Lernenden den Kursusinhalt als Einheit wahrnehmen.	Entwurfscharta übernehmen und verwenden.	Die Anzahl der Verstöße gegen die Charta.
Technologische Entwicklung wird überwacht.	- Technische Entwicklung überwachen und Eignung des erstellten Kursusmaterials sicherstellen	Technologische Entwicklungen müssen bekannt sein, um zu vermeiden, dass überholtes Material erstellt wird.	Wichtigste Entwicklungen in Software und Hardware sind zu verfolgen, und die Verfügbarkeit von Kundenunterstützung für die verwendete Soft- und Hardware ist zu prüfen.	Vorfallformulare zu Schwierigkeiten der Studenten oder Lehrer, die eventuell durch überholtes Kursusmaterial entstehen.
Standards und offene Formate werden verwendet.	- Übereinstimmung des erstellten Kursusmaterials mit Normen und Verwendung offener Formate prüfen	Dies ist zu vermeiden: Kompatibilitätsprobleme beim Wechseln der VLE. Materialverlust durch Formate, die veraltet sind.	Dafür sorgen, dass Kursusmaterial mit Standards kompatibel ist, wenigstens offene Spezifikationen oder gemeinsame Dateiformate verwenden.	Liste von Kursusmaterial, das noch nicht mit Standards kompatibel ist, einschließlich geplanter Terminkalender für Verbesserung.

Alle Kurselemente müssen in die VLE integriert werden.	- Prüfen, dass das gesamte erstellte Kursmaterial über die VLE-Schnittstelle verfügbar ist	Alle Ressourcen für den Kurs müssen durch die VLE-Schnittstelle problemlos zugänglich sein.	Zugang zu allen benötigten Dokumenten ist zu prüfen.	Die Site Map muss verfügbar und gut lesbar sein.
Inhalte von Dritten werden, wie vom Gesetz erlaubt, verwendet.	- Existierendes Material ändern und wieder verwenden. - Zusätzliches Material bestimmen.	Wenn Inhalte Dritter wieder verwendet werden.	Bei Wiederverwendung von Inhalten wird mit den Inhabern der Urheberrechte über die Rechte verhandelt.	Jeder wieder verwendete Inhalt wird mit Zustimmung des Inhabers des Urheberrechts wieder verwendet.
Ersteller von Inhalten wissen über urheberrechtliche Einschränkungen Bescheid.	- Alle Inhaltsersteller bezüglich der Urheberrechte informieren.	Sie müssen wissen, was erlaubt und was verboten ist.	Urheberrechtliche Fragen werden dem Erstellungsteam erklärt.	Jedes Mitglied des Projektteams wird über urheberrechtliche Fragen informiert.
Die Rechte von Autoren und Entwerfern sind klar definiert.	- Verträge für Autoren und Entwerfer vorbereiten, die deren Rechte darlegen und berücksichtigen	Wissen, wer der Inhaber der Urheberrechte ist.	Verträge werden aufgesetzt, die diese Dimension berücksichtigen.	Im Vertrag jedes Projektmitglieds sind dessen Rechte bezüglich des entwickelten Inhalts festgelegt.
Verträge für das gesamte Produktionsteam werden aufgesetzt.	- Verträge für alle Mitglieder des Produktionsteam vorbereiten.	Pflichten und Aktivitäten jeder Person definieren.	Jeder Vertrag wird durch einen Rechtsanwalt aufgesetzt.	Anzahl der Personen, die vor Unterzeichnung eines offiziellen Vertrags die Arbeit aufnehmen. Statistiken bezüglich Verzögerungen, um Verträge zwischen der Entscheidung, jemand einzustellen und der Unterzeichnung des offiziellen Vertrags vorbereiten.

Ausgaben werden definiert.	- Definition der Ausgaben für Erstellung und Benutzer	Dies muss vorher geplant werden, um finanzielle Komplikationen in der Produktionsphase zu vermeiden.	Ein Budget der Ausgaben für jeden Schritt im Produktionsprozess muss erstellt werden, das die Meinung jedes Beteiligten berücksichtigt.	Statistiken zur Differenz zwischen dem geplanten Budget und den tatsächlichen Kosten. Entwicklung dieser Differenz.
Die Produktionsdeadlines werden eingehalten.	- Technische Entwicklung überwachen	Zeit wird benötigt, um das produzierte Material gründlich zu testen.	Ein rigoroser Entwicklungsplan muss erstellt und eingehalten werden.	Beurteilung der Meilensteine.

4.3.3. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Audiovisuellen Planers*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Animation, Video und Ton müssen unter guten Bedingungen durch die Lernenden empfangen werden.	- Audiovisuelles Layout des Materials planen und erstellen.	Schlechte Bildqualität könnte Lernende demotivieren.	Prüfen, dass die Multimediakomponenten des Kursusmaterials mit den technischen Spezifikationen der in der offiziellen Kursdokumentation angegebenen Ausrüstung des Lernenden kompatibel sind. Sonstige Möglichkeit: Je nach Verbindungsgeschwindigkeit, eventuell mit automatischer Prüfung durch den Server, 2 Versionen der Ressourcen bereitstellen.	Vorfallformulare betreffend den Zugang zu Multimediaressourcen.
Die einzelnen Medienelemente sind im Lernmaterial enthalten.	- Verschiedene Medienelemente (z.B. Bilder, Symbole, Grafiken, Ton, Video, Animation) einbeziehen.		Liste der voraussichtlich verfügbaren Medien und Entwicklung der technischen Beschränkungen für die Studenten prüfen.	Vorfallformulare betreffend Unverfügbarkeit von Multimediaressourcen.

4.3.4. Qualitätsprozesse betreffend die Rolle des *Eignungsplaners*

Qualitätskriterium	Aktivitäten	Anmerkungen	Engagement	Indikator(en)
Je nach den Anforderungen wird die VLE gewählt.	- Abstimmung von Fähigkeiten und Anforderung an die Lernenden zur Entwicklung der Benutzeroberfläche.		Verschiedene VLE werden beurteilt und Ihre Funktionalitäten werden mit den tatsächlichen Anforderungen verglichen.	Alle benötigten Tools sind in der verwendeten VLE verfügbar.
Der ODL-Kursus nutzt Einrichtungen, die von der VLE bereitgestellt werden.	- Navigation und Handlung im Lernmaterial planen.		Den Entwerfern des Kursus alle Informationen und Beratung zu den von der VLE gebotenen Möglichkeiten bereitstellen, bevor der Kursus entworfen wird. Endbenutzern (Studenten, Lehrer, Personal) alle Informationen und Beratung zu den von der VLE gebotenen Möglichkeiten bereitstellen.	Die VLE wird, als Lernplattform und nicht als CMS (Content Management System) benutzt. Checkliste, um Einrichtungen und Funktionalitäten zwischen den verschiedenen von der VLE gebotenen Möglichkeiten und was durch den Entwerfer des Kursus' geplant wurde, zu vergleichen.
Die VLE fungiert wie erwartet.	- Eignung des Lernmaterials testen.	Jede Funktionalität der VLE muss getestet werden.	Eine periodische Prüfung erfolgt mit Hilfe des technischen Personals, und eine Liste der Empfehlungen (mit Budget) wird zur Entscheidung an das Management gesendet.	Nach: Keine Klagen bezüglich des VLE-Verhaltens werden gemacht.

Kursusergänzungen spiegeln die Bedürfnisse der Lernenden wider.	- Abstimmung von Fähigkeiten und Anforderung der Lernenden zur Entwicklung der Benutzeroberfläche.	Elemente wie Übungen, Probleme, Quiz usw. Entsprechen dem Kursusinhalt.	Jedes Kurselement ausprobieren und beurteilen.	Statistiken über die effektive Nutzung jedes Elements des Kursusmaterials durch die Studenten. Anzahl der Studenten, die es benutzen, Zeitaufwand...
Qualität der Animationen und Tonelemente beurteilen.	- Eignung des Lernmaterials testen.	Animationen und Tonelemente müssen gut erkennbar sein.	Jede Animation und jedes Tonelement in Koordination mit Ton- und Animationsexperten ausprobieren.	Fragebogen nach dem Kursus.
Den Kursusentwicklern wird externe Expertise angeboten.	- Bei Bedarf den Entwicklern des Kursus externe Expertise bereitstellen.		Anfragen von Kursusentwicklern und wie diesen entsprochen wird verfolgen.	Klagen von Kursusentwicklern, die externe Expertise nicht fristgerecht erhielten.

5. Referenzen

- [1] e-Quality project, Deliverable 4, <http://www.e-quality-eu.org/> (2006).
- [2] e-Quality project, Deliverable 2.2 - *A conceptual model for ODL Quality process*, http://www.e-quality-eu.org/pdf/e-Quality_deliverable-2p2.pdf (2004).
- [3] AFNOR, BP Z76-001, *Technologies de l'Information, Formation Ouverte et à Distance – Lignes directrices*, Association Française de Normalisation (April 2004).
- [4] ENQA, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, European Association for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki (2005).