

„Qualitätsmanagement“ multimedial vermittelt



Logo: Ihringer

Ein interaktives Lernprogramm zum
Common Assessment Framework CAF

Stephanie Ihringer, M.A.

Mit der Entwicklung des multimedialen „CAF-Lernsystems“ setzt die DHV in ihrem Lehr-, Lern- und Fortbildungsangebot neue Akzente. Der Lehrstuhl für Verwaltungswissenschaft und Öffentliches Recht von Prof. Dr. Hermann Hill konnte im März 2002 ein multimediales und interaktives Web-Based-Training für den Einsatz in Lehre und Fortbildung fertig stellen.

Das Projekt wurde im Rahmen des Zukunftsinvestitionsprogramms ZIP des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert, in dem speziell multimediale Lehr- und Lernkonzepte für den Bereich Public Policy zur Ausbildung von Entscheidungsträgern in Staat, Wirtschaft und Gesellschaft entwickelt werden sollen (einen ausführlichen Bericht hierzu finden Sie im SpeyerBrief Nr. 20 WS 2000/2001, S. 13).

Ziel und Nutzen des CAF-Lernsystems

Erklärtes Ziel war die Entwicklung eines einführenden Moduls zum Gemeinsamen Europäischen Selbstbewertungssystem (CAF). Das Qualitätsbewertungsinstrument CAF – speziell angepasst an die Bedarfe der öffentlichen Verwaltung – wird seit den letzten Monaten vermehrt von Verwaltungen aller Ebenen eingesetzt und dient als einfaches Einstiegsinstrument in die qualitätsbezogene Selbstbewertung. Mit der Gestaltung elektronischen Lernmaterials zum CAF können nun nicht nur interessierte Verwaltungen vor der Selbstbewertung einen ersten Ein- und Überblick erhalten, sondern das CAF-Lernsystem wird vor allem auch in der verwaltungswissenschaftlichen Lehre Grundlagen für eine Qualitätsfindung von Good Governance vermitteln.

Zielgruppe, Lernziele und Lerninhalte

Das CAF-Lernsystem dient unterschiedlichen Nutzergruppen als Wissensressource zum selbstgesteuerten Lernen. Zielgruppen sind die Führungs- und Sachbearbeiterebene aus dem öffentlichen Sektor (damit auch die Fortbildungsteilnehmer der DHV Speyer)

- Netzwerkteilnehmer des Speyerer CAF-Netzwerks für Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung (www.caf-netzwerk.de)
- Hörer und Studierende an der DHV Speyer, Universität Erfurt und Europa-Universität Frankfurt/Oder

Vorrangige Lernziele sind das Wissen um die Bedeutung von Qualität und Qualitätssysteme sowie das CAF als moderne Selbstbewertungsmethode. Zudem sollen die Nutzer die Themenfelder, Kriterien und Indikatoren des Selbstbewertungssystems einführend kennen lernen und eine allgemeine Anleitung zur Durchführung des CAF erhalten. Die Inhalte des CAF-Lernsystems setzen sich aus fünf Kapiteln zusammen und beschreiben:

1. Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung (Vorgeschichte und Zielsetzung des Bewertungssystems CAF)
2. Die Selbstbewertung mit CAF (d.h. die Funktionsweise und Struktur des CAF)
3. Das CAF im Überblick (Darstellung des Kriterienkatalogs zum CAF)
4. Die neun Themenfelder Die Durchführung der Selbstbewertung mit Anleitung

The screenshot shows the 'CAF in der öffentlichen Verwaltung' interface. The main title is 'Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung' with a page number '1/7'. A navigation menu on the left lists various topics. The main content area features a photo of two people at a desk and a quiz question: 'Was meinen Sie, welche Vorbehalte Herr Lehmann gegen eine Selbstbewertung hat?'. Below the question are four statements with checkboxes for selection. At the bottom, there are two yellow callout boxes with arrows pointing to the quiz area.

CAF LERNSYSTEM CAF in der öffentlichen Verwaltung

Qualitätsmanagement in der öffentlichen Verwaltung 1/7

Ein Tag im Büro

Was meinen Sie, welche Vorbehalte Herr Lehmann gegen eine Selbstbewertung hat?

Herr Lehmann denkt, dass das Handeln einer öffentlichen Verwaltung nur durch Gesetz und Recht bestimmt ist.

Herr Lehmann denkt, dass er sowieso nur ein kleines Rädchen im Getriebe ist.

Herr Lehmann ist mit seiner Arbeit zufrieden und will nichts verändern.

Herr Lehmann hat Sorge, dass ein neues Projekt Unruhe bringt und mehr Arbeit auf ihn zukommt.

Bitte wählen Sie aus. OK

meine Arbeit und auch noch die Arbeit meiner Kollegen bewerten sollte? ↑

Herr Lehmann scheint in Bezug auf eine Selbstbewertung Vorbehalte zu haben. Was meinen Sie, warum? ↓

DHV
Deutsche Hochschule für
Verwaltungswissenschaften
Speyer

Screenshot: Auszug aus CAF-Lernsystem

Programmtechnisches Konzept

Mit dem CAF-Lernsystem wurde ein einstündiges Programm auf Hypermedia-Basis entwickelt. Als technische Forderungen galten:

- Implementierung einer geeigneten Struktur und Darstellungsweise des Inhaltes unter softwareergonomischen Aspekten, um größtmögliche Übersichtlichkeit zu schaffen und die geringen Bandbreiten einer Onlineausführung sinnvoll zu nutzen.
- Erweiterung der interaktiven Fähigkeiten von HTML durch JavaScript und Plugins (Adobe Acrobat Reader, Windows Media Player).

Die Qualität des Lerninhalts wird bekanntlich entscheidend von den Fähigkeiten des Nutzers bestimmt, das Lernsystem und seine Funktionalitäten richtig zu nutzen. Für die methodisch-didaktische Programmstruktur wurde daher besonders auf die intuitive Handhabung durch einen modularen Zugang sowie auf ein kurzfristiges, problemnahes Lernen („Just-Enough-Learning“) geachtet.

Das CAF-Lernsystem ist zum größten Teil interaktiv ausgelegt, d.h. es erfordert eine ständige Aktion des Anwenders: So kann sich der Nutzer innerhalb des Programms während der aktiven Laufzeit des Programms Lesezeichen setzen und seinen Bearbeitungsstand einsehen. Integrierte Fragen sowie ein Abschlusstest bieten dem Lernenden die Möglichkeit, seinen Lernerfolg zu überprüfen. Wissenslücken können damit erkannt werden und das System leitet zum vertiefenden Lernen in die entsprechenden Lernsequenzen zurück. Ein themenspezifisches Glossar mit der Erklärung von verwaltungswissenschaftlichen Fachbegriffen und weiterführende Materialien durch PDF-Hinterlegung erweitern die Inhaltspalette. Neben der hochwertigen grafischen Aufbereitung spielen natürlich auch Audio-Elemente eine wesentliche Rolle, die optional aufgerufen werden können. Dabei kann jederzeit zwischen einer reinen Tonversion, einer Textversion und einer Text- mit Tonversion umgeschaltet werden.

HTML und JavaScript bilden die gemeinsame Basis für diese Anwendung. Da das Lernsystem nicht nur offline (auf CD-ROM), sondern auch online über das Internet bereitgestellt werden soll, wurde u.a. auf aufwendige Animationen oder gar Videosequenzen verzichtet.

Projektverlauf und Beteiligte

Nach einer sorgfältigen Vorkonzeption und Suche geeigneter Produktions-Partner, konnte Ende Dezember 2001 Digital-Spirit GmbH (Wiesbaden) als erfahrene E-Learning-Agentur gewonnen werden. In nur drei Monaten wurde in enger Zusammenarbeit mit Digital Spirit das CAF-Lernsystem von der Konzeption, Drehbuchentwicklung bis zur Medienproduktion realisiert. Die fachliche und wissenschaftliche Kompetenz lag in den Händen von Prof. Hill; Organisation des Projekts und die mediendidaktische Umsetzung wurden von Stephanie Ihringer betreut.

Dank der tatkräftigen Unterstützung durch Vera Silke Saatweber und Armin Liebig (beide Mitarbeiter im „6. Speyerer Qualitätswettbewerb 2002“), konnte u.a. eine authentische Szenerie für die Rahmenhandlung im CAF-Lernsystem entwickelt werden. Zudem gab die Stadtverwaltung Recklinghausen als CAF-erfahrene Behörde das Einverständnis, eigens dokumentiertes Bildmaterial der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das Lernsystem einzubauen.

Bisherige Resonanz

Das Lernsystem wird ab Mai 2002 an der DHV in der Lehre und in ausgewählten Verwaltungen zum Einsatz kommen. Eine Demonstrations-Version konnte bereits auf der „LearnTec 2002“ am 8. Februar, sowie auf der ersten „CAF-Anwenderkonferenz“ am 21. Februar 2002 in Speyer präsentiert werden. Durch die Bekanntmachung über das Internet und den Bericht an die „CAF-Working-Group“ am 13./14. Februar in Madrid durch Armin Liebig, konnte diese Produktion auch schon auf EU-Ebene großes Interesse wecken. Daher ist geplant, das CAF-Lernsystem nach der 2. EU-Qualitäts-Konferenz in Kopenhagen im Herbst 2002 für eine englischsprachige Fassung aufzubereiten bzw. für eine Nutzung auf EU-Ebene zu modifizieren. Das CAF-Lernsystem versteht sich somit als "work in progress". Zudem erfährt das Lernsystem ständig aktuelle Informationsbegleitung durch den Verweis auf das Speyerer Web-Portal „CAF-Netzwerk“ (www.caf-netzwerk.de).

Mehr Informationen zu weiteren mediengestützten Aktivitäten am Lehrstuhl von Prof. Hill finden Sie im Internet unter:

http://www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/Projektstand2_2002.htm