



Integration von Evaluation in das QMS einer großen Fernschule - Praxisbeispiele

Andreas Vollmer

Mitglied der Geschäftsleitung
Studiengemeinschaft Darmstadt

Bonn, DeGEval 2016

SGD und Blended Learning Ansatz

QMS der SGD

5 Praxisbeispiele zur Evaluation innerhalb des QMS

- Unternehmen der Klett Gruppe
- Rund 150 festangestellte Mitarbeiter am Standort Pfungstadt bei Darmstadt
- Über 500 freie Mitarbeiter in ganz Deutschland
- Schwester: Wilhelm Büchner Hochschule



- Mehr als 850 000 Teilnehmer seit 1948
- Ca. 60 000 Teilnehmer jährlich
- Alle Kurse staatlich zugelassen
- Zertifizierungen u.a. nach DIN-ISO



Schulabschlüsse

Allgemeinbildung

Sprachen

Wirtschaft

Technik

Informatik u. Digitale Medien

Kreative Berufe

Persönlichkeit u. Gesundheit

„Blended Learning 2.0“



Podcasts,
Wikis, Blogs



Virtual Classroom



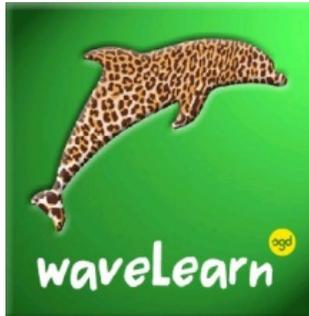
Filme



Info, Downloads,
News



Seminare



Studienhefte

Auch als
E-Books



Foren, Chats,
Online-
Projektgruppen



Mobile Apps



CBTs/WBTs



Individueller Versand Studienmaterialien per „Printing on Demand“



Fachliche Betreuung durch Tutoren



Personalisierter & flexibler Service



Persönliche, organisatorische Betreuung



Effiziente Prüfungsvorbereitung

QMS-System: Doku zugänglich im Intranet für Alle

Start ▶ QMS ▶ QMS Dokumentation

Hauptmenü

- Startseite
- Neues
- Speiseplan
- Bildergalerie
- Demsy
- Adressliste
- Organisation
- QMS
- Büromaterialshop
- Lernprogramme
- schwarzes Brett
- Termine

SGD

- Infos Fachbereich
- Marketing PR
- Homepage
- Kurs suchen

Wilhelm Büchner Hochschule

- Infos Fachbereich
- Marketing PR
- Statische Beratungstexte
- Homepage
- Online Campus

Home

QMS Dokumentation

Kategorien

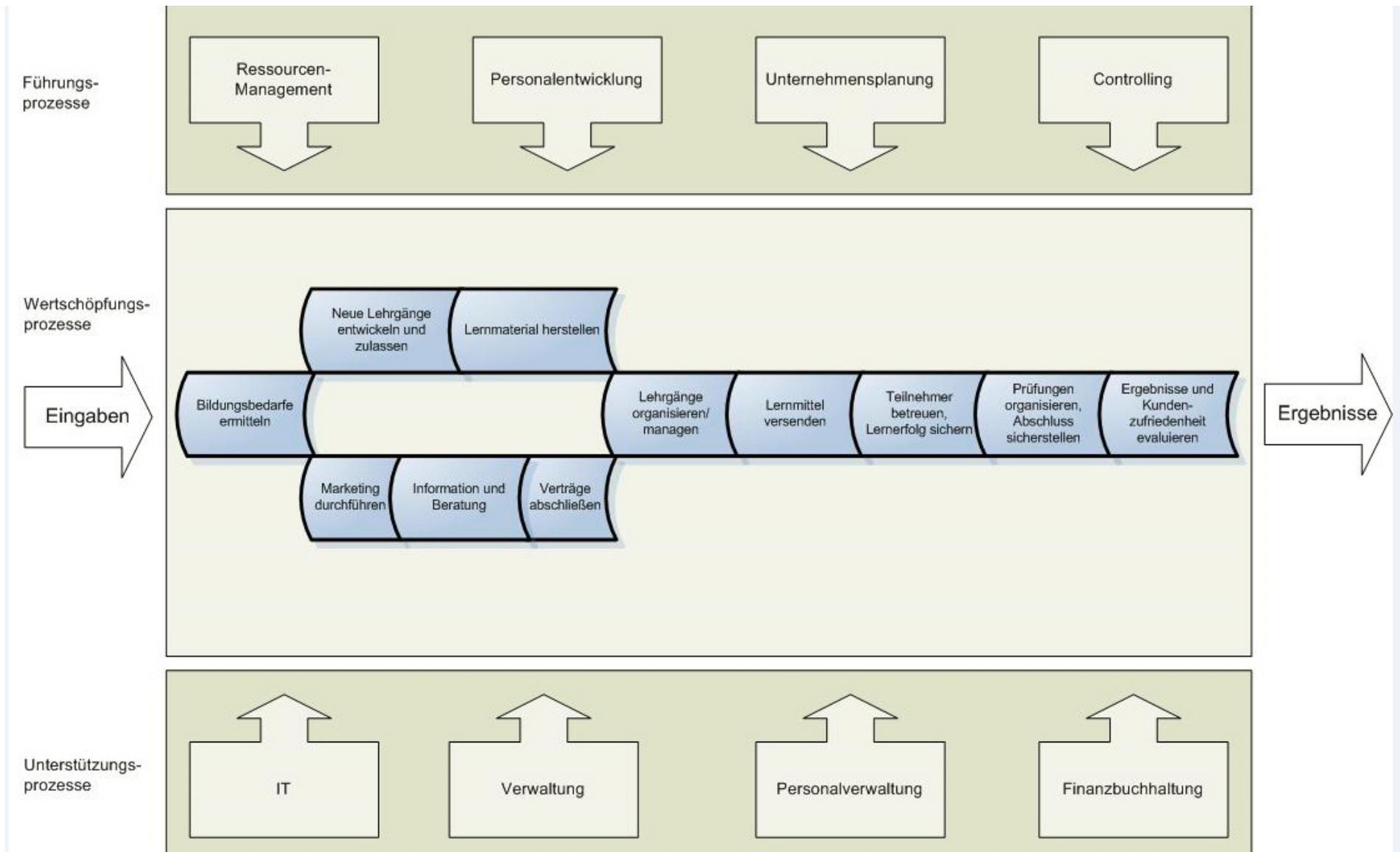
- [0 Management](#)
- [1 Fachbereiche/Dekanate](#)
- [2 Finanzbuchhaltung](#)
- [3 Herstellung](#)
- [5 IT](#)
- [6 Kundendatenerfassung](#)
- [7 Kundenservice/Studienservice](#)
- [8 Logistik](#)
- [9 Marketing](#)
- [10 Personal/Verwaltung](#)
- [11 Prüfungsamt \(Hochschule\)](#)
- [12 Teilnehmerbuchhaltung](#)
- [13 Veranstaltungsplanung und -durchführung](#)

Designed by:

Vorgehensmodell QMS-System bzw. Doku:

- Dezentrale Erstellung und Pflege durch QMS-Verantwortliche in Fachabteilungen
- Zentrale Koordination durch QMS-Kernteam
- Enthält u.a. Prozessbeschreibungen, mitgeltende Unterlagen sowie Aufzeichnungen
- Element des internen und externen Audits

Prozesslandschaft



5 Praxisbeispiele

Evaluationsinstrumente im Einsatz (Auswahl)

***Praxisbeispiel 1:
Beschwerdemanagement***

***Praxisbeispiel 2:
externe Bewertungsportale***

***Praxisbeispiel 3:
Personalerbefragung zu Trends in der Weiterbildung***

***Praxisbeispiel 4:
Kundenbefragung zu Fernlehrer/Tutoren***

***Praxisbeispiel 5:
Analyse Kennzahlen***

***Evaluation von Führungs- und
Wertschöpfungsprozessen***

Praxisbeispiel 1: Beschwerdemanagement über CRM-System demsy

Vorgehensmodell

- Servicemitarbeiter nutzen „drop-down“ Feld für Beschwerden
- zusätzliches Bemerkungsfeld
- Weiterleitung an Fachbereiche
- Regelmäßiger, übergreifender Report zur Ursachenanalyse und Maßnahmenermittlung
- Eigene Prozessbeschreibung im QMS

The screenshot displays the DEMSY CRM interface for a customer named 'Kunde 1 [193219581]'. The left sidebar shows a navigation menu with categories like 'Kunden', 'Verträge', and 'Prüfung'. The main area shows a list of activities with columns for 'Datum' and 'Aktivität'. The selected activity is 'B-T-Reaktionszeit' on '26.01.2015'. Below the list, there is a form for creating an email, with fields for 'Datum', 'VKZ', 'Vertrag', 'Aktivität', 'Beschreibung', 'Bearbeiter', 'Wiedervorlage', 'Ferienlehrer', 'Folgeaktivität', 'Ergebnis', 'Angelegt von', and 'Bearbeitet von'.

Datum	Aktivität		
Anzahl = 11			
26.01.2015	B-T-Reaktionszeit		
27.03.2013	Newsletter Selektion		
27.02.2013	Newsletter		
30.01.2013	Newsletter		
29.11.2012	Newsletter		
31.10.2012	Newsletter		
22.08.2012	Newsletter		
30.07.2012	Newsletter		
28.06.2012	Newsletter		
24.05.2012	Newsletter	<input checked="" type="checkbox"/>	Nawrowski,Erik
23.11.2011	Newsletter	<input checked="" type="checkbox"/>	Zakrzewski,Nicole

Praxisbeispiel 2: Analyse externer Bewertungsportale

Beispiel
Fernstudiencheck.de

1. AMJLLON Hochschule der Ge...	★★★★★	4.5	1. Fernstudienakademie	★
2. Universität Duisburg-Esse...	★★★★★	4.4	2. Fernakademie der Deutsche...	★
3. IST - Hochschule für Mana...	★★★★★	4.3	3. Impulse e.V. - Schule für...	★
4. Euro-FH - Europäische Fer...	★★★★★	4.2	4. dent.kom Spitta-Verlag	★
5. WINGS Hochschule Wismar	★★★★★	4.2	5. ALH - Deine Gesundheitsak...	★

Rating basiert auf Nutzerbewertungen Alle Fernhochschulen Rating basiert auf Nutzerbewertungen

Meiste Bewertungen

SGD - Studiengemeinschaft ... 1178 Erfahrungsberichte	Guter Start dank exzellente Betreuung 🌟 Maschinenbau (B.Eng.) Ich war lange am überlegen ob ich diesen Weg Gehen kan ersten 3 Monate laufen gut, An der Betreuung oder dem...
Wilhelm Büchner Hochschule 990 Erfahrungsberichte	Gute Lernmaterialien 🌟 Informatik (B.Sc.) Die Lehrmaterialien sind gut und einfach beschrieben. Die Lehrkräfte unterstützen wo sie können und geben einem...
ILS - Institut für Lernsysteme 908 Erfahrungsberichte	Sehr positive Erfahrungen an der Wilhelm... 🌟 Innovations- und Technologiemanagement (M.Sc.) Sehr gute Betreuung bei den A- / B-Aufgaben und sehr gut Qualität bei den Studienmaterialien. Die Tutoren sind sehr...
FernUni Hagen 818 Erfahrungsberichte	
WINGS Hochschule Wismar 521 Erfahrungsberichte	

Aktivste Institute (in den letzten 30 Tagen)

Vorgehensmodell

- Bewertungen werden lfd. überwacht,
- negative Bewertungen werden vom Service idR zusammen mit Fachbereichen geprüft und kommentiert
- Erkenntnisse fließen in Entwicklungsprozesse mit ein
- Vorgehensmodell zu Bewertungsportalen ist Teil der Prozessbeschreibung des QMS

SGD - Studiengemeinschaft

➔ [Offizielle Webseite der Fernschule](#)

Gesamtbewertung Institutsdetails

1327 Bewertungen von Teilnehmer
1178 Bewertungen aus den letzten 2 Jahren im R...

Studieninhalte	★★★★★	
Studienmaterial	★★★★★	
Betreuung	★★★★★	
Online Campus	★★★★★	4.1 / 5
Seminare vor Ort	★★★★★	4.1 / 5
Preis-/Leistung	★★★★★	4.0 / 5
Gesamtbewertung	★★★★★	4.2 / 5

4.2 / 5.0
94% Weiterempfehlung
[Grafik einbinden](#)

Fernlehrgänge
--- Fernlehrgang wählen ---

Erfahrungsberichte anzeigen mit:
 5 Sterne (171)
 4 Sterne (792)
 3 Sterne (290)
 2 Sterne (56)
 1 Stern (18)
[Alle Berichte anzeigen](#)

Bewerte Dein Fernstudium
Bewerte jetzt Dein Fernstudium um hilf anderen bei Ihrer Entscheidung
[Jetzt bewerten](#)

Aktuelle Erfahrungsberichte über die SGD - Studiengemeinschaft Darmstadt

Praxisbeispiel 3: Personalerbefragung (Markt) mit TNS-Infratest

Vorgehensmodell

Marktforschungsinstitut:	TNS-Infratest
Auftraggebendes Institut:	Studiengemeinschaft Werner Kamprath Darmstadt GmbH (SGD)
Methode:	Online Befragung
Grundgesamtheit:	Personalentscheider in Unternehmen
Stichprobe:	n = 300 Interviews, davon 140 kleine Unternehmen mit 1- 9 Mitarbeitern 110 mittlere Unternehmen mit 10-499 Mitarbeitern 50 große Unternehmen mit 500 und mehr Mitarbeitern
Befragungszeitraum:	01.10.2015 -15.10.2015

8. Jahr in Folge,
Ableitung von
Trendthemen

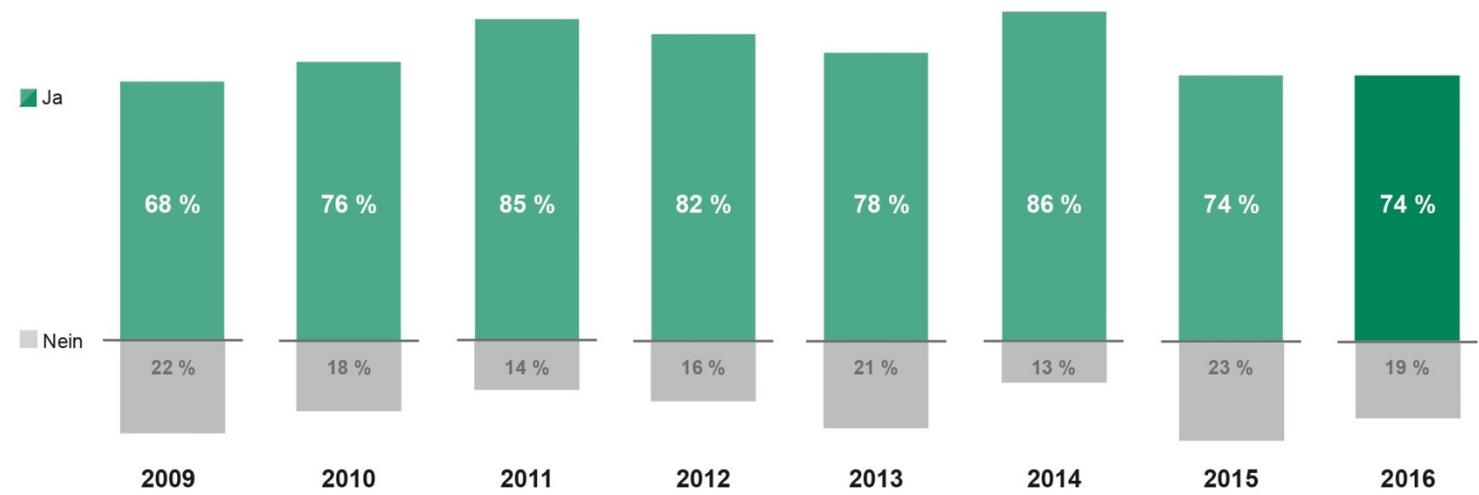
Praxisbeispiel 3: Personalerbefragung (Markt) mit TNS-Infratest



Akzeptanz von Fernunterricht

Ist berufsbegleitender Fernunterricht eine geeignete Weiterbildungsmaßnahme für Berufstätige?

Beispielschart aus Veröffentlichungen



Quelle: TNS Infratest/Studiengemeinschaft Darmstadt
Studie „Weiterbildungstrends in Deutschland 2016“, Januar 2016
Alle Befragten n=300; 1-9 Mitarbeiter n=140; 10-499 Mitarbeiter n=110;
500 und mehr Mitarbeiter n=50
Werte für „keine Angaben“ nicht dargestellt



TNS Infratest

*Weiterbildung
jederzeit und
ortsunabhängig*

Praxisbeispiel 4: Fernlehrer/Tutorenbefragung

Plattform für Austausch ③
Geschützte Plattform für Tutoren
auf dem Online Campus
waveLearn, internes Forum

Informationen ④
Infobrief SGD-
„EINBLICKE“ für
Tutoren

Transparenz bei ⑤
Bewertung der
Tätigkeiten
Regelmäßige
Befragungen der
Kunden zur Tätigkeit
der Tutoren
hinsichtlich **Qualität**
und **Antwortzeiten**.
Unterrichten der
Tutoren über ihre
individuellen
Ergebnisse.

Sicherstellung der ② **Qualifikationen**

- Abfrage der fachlichen Weiterbildungen
- übergreifend: Weiterbildungsmodule der SGD als Angebot für Tutoren
 - Gekonnt Rückmeldung geben
 - Umgang mit schwierigen Situationen
 - Medienkompetenz / Online Tutoring
 - ...

Auswahlverfahren ①

Checkliste für das Überprüfen von

- fachlichen und
- übergreifenden Qualifikationen

360° Service der SGD für
Tutoren als professionelle
Lernbegleiter der **Kunden**

Offene ⑥
Kommunikation
Offener Dialog
zwischen Tutoren
und SGD

Praxisbeispiel 4: Kundenbefragung zu Fernlehrer/Tutorentätigkeit

Erste E-Mail an Kunden

Betreff: Befragung zu Fernlehrer/in Vorname Name

Guten Tag, sehr geehrte Kursteilnehmerin, sehr geehrter Kursteilnehmer,

wir möchten unseren Service im Bereich der Fernlehre kontinuierlich verbessern. Dafür benötigen wir Ihre Unterstützung und bitten Sie um ein paar Minuten Zeit, um unsere Fragen zur Tätigkeit von Frau/Herrn XX zu beantworten.

In der Zeit vom 16.11.2015 bis zum 04.12.2015 läuft die Befragung. Danach kann Ihre Beurteilung nicht mehr in die Auswertung einfließen.

Um teilzunehmen, nutzen Sie bitte den angegebenen Link. Sollte sich der Link nicht durch einen Klick öffnen lassen, kopieren Sie ihn bitte in einen Standard-Browser.

[http://Link ..](http://Link..)

Über den Link gelangen Sie zum Fragebogen. Es ist möglich, dass Sie mehrere Befragungen zu unterschiedlichen Fernlehrern erhalten.

Die ausgefüllten Fragebögen werden automatisch und anonymisiert ausgewertet. Bitte beachten Sie, dass Anmerkungen in der E-Mail keine Berücksichtigung finden können.

Die individuellen Ergebnisse stellen wir unseren Fernlehrern zur Verfügung.

Selbstverständlich berücksichtigt die SGD die Bestimmungen zum Datenschutz.

Für Ihre Teilnahme besten Dank im Voraus.

Freundliche Grüße aus Pforzheim

Vorgehensmodell

Methode: Online Befragung mit Versand eines Links über Online Campus waveLearn

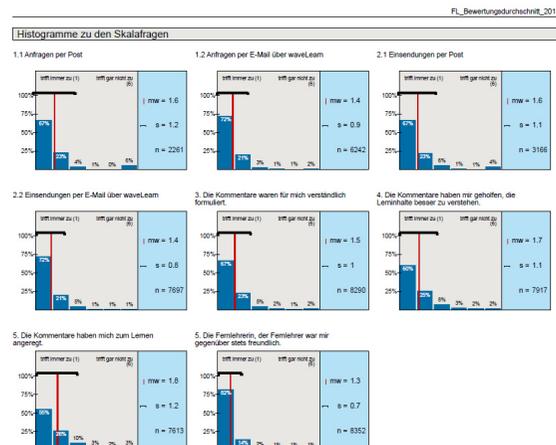
Auswertung über Evasys

Grundgesamtheit: Alle aktiven Kunden

Rücklauf: Ca. 15%

Befragungszeitraum: 16.11.2015 - 4.12.2015

Ergebnis: Die Fernlehrer erhalten ihr individuelles Ergebnis und das Gesamtergebnis per E-Mail.



Praxisbeispiel 5: Analyse Kennzahlen



Vorgehensmodell

Zentrales und transparentes Berichtswesen („Masterreports“)

Beispiele

- Rücktrittsquoten
- Kündigungsquoten
- Bestehensquoten (öffentlich-rechtliche, staatliche sowie institutseigene Abschlüsse)

Dezentrale Analysen und Ableitung von Maßnahmen

Vielen Dank!



Andreas Vollmer

Mitglied der Geschäftsleitung

☎: 06157 - 806 862

E-Mail: Andreas.Vollmer@sgd.de

XING

SGD.DE