

eLearning-AWARD 2021

JOURNAL



KATEGORIE:
QUALITÄTSMANAGEMENT

SIEGERPROJEKT:
Total Quality Management als Hebel zu Change im BMI

PROJEKTTRÄGER:
Bundesministerium für Inneres

Bundesministerium für Inneres sichert Qualität im digitalen Lernprozess

Immer mehr Lerner dank moderner Lernformen

„Die Möglichkeiten für die Aus- und Fortbildung, die den Bediensteten des Innenressorts vom Team des E-Learning-Centers in multimedialer Form auf ihrer Lernplattform zur Verfügung gestellt werden, nehmen in Österreich eine Vorreiterrolle ein.“

Helmut Tomac
Generalsekretär

Bundesministerium für Inneres

Selbstgesteuertes Lernen heißt das Gebot der Stunde. Doch damit entsprechende Lernangebote sich in vollem Maße entfalten können, braucht es damit verbunden auch eine entsprechende Qualitätssicherung. Das ist die Überzeugung des österreichischen Bundesministeriums für Inneres, welche im nachfolgenden Projekt zum Ausdruck kommt.

Das Österreichische Bundesministerium für Inneres beschäftigt rund 39.000 Bedienstete. Die Sicherheitsakademie ist für die Aus- und Weiterbildung zuständig. Das eLearning-Center hat 2013 begonnen Management-Prinzipien anzuwenden, um sich selbst neu aufzustellen. Nach vielfältigen Analysen und Prozessoptimierungen folgte im Jahr 2016 die erste Selbstbewertung nach dem CAF (Common Assessment Framework = TQM für die öffentliche Verwaltung). Im Laufe der Optimierungen wurde der Kundenbegriff neu definiert: Der Bildungsverantwortliche wird seither als Kunde gesehen, der Lerner als Endkunde. Arbeitsabläufe und Produktionsprozesse wurden effizienter gestaltet und Verbesserungspotenziale identifiziert, um die Einführung von Blended Learning-Schulungen kompetent und kundenorientiert unterstützen zu können.

Lernbedarfe

Mit der sich weiter vollziehenden konsequenten Einführung von Total Quality Management soll das eLearning-Center nun laufend Kund*innenbedarfe und -bedürfnisse identifizieren und möglichst bahnbrechende Neuerungen für Kund*innen einführen. Im Fokus dabei stehen die Ziele Kundenakquisition und -zufriedenheit, Produktivität, Liefertreue und Rentabilität.

Das Programm richtet sich dabei an eine Vielzahl an Zielgruppen. Als Kund*innen werden dabei die 53 Bildungsanbieter/Ausbildungsverantwortliche im BMI begriffen. Die Endkund*innen im Projekt sind die rund 39.000 Exekutivbediensteten und Verwaltungsbedienstete. In der technischen

Unterstützung des eLearning-Centers soll auf die Zusammenarbeit mit der Softwarefirma Bitmedia gesetzt werden, die das LMS SITOS entsprechend an die Bedarfe des Ministeriums anpassen soll.

Projektverlauf

Die Kund*innen werden seit Projektinitiierung vom eLearning-Center während des gesamten Produktionsprozesses einer Schulung mit einbezogen. Mit den Kund*innen/Ausbildungsverantwortlichen wird eine Ziel- und Produktionsvereinbarung abgeschlossen, um das gemeinsame Produkt bestmöglich zu gestalten. So ist einerseits gewährleistet, dass alle Ziele und der Zeitplan von Beginn an feststehen und die Online-Schulung auch tatsächlich fertig gestellt wird, andererseits wird definiert, dass die Kund*innen sich fortwährend um die Online-Schulung kümmern und sie aktuell halten. Nach Übermittlung der ersten Basisinhalte findet mit den Produktionspartnern/Trainer*innen ein Workshop statt, in dem in Design-Thinking-Ansatz an den Lerninhalten gearbeitet wird. Nach Fertigstellung der Lernmodule wird allen Beteiligten der Kund*innen eine BETA-Version zur Ansicht am e-Campus freigeschaltet, die nach den letzten Änderungen und der Freigabe durch die Kund*innen am e-Campus freigeschaltet wird. Nach der Freischaltung erhalten die Kund*innen ein Kundenbefragungsformular, aus dem die Kundenzufriedenheit abzulesen ist und das Aufschluss über die Rentabilität der Schulungsmaßnahme gibt. Dabei erfolgt eine Aufwandschätzung des Kunden und eLearning-Centers, die mit den alternativen Kosten für eine entsprechende Präsenzveranstaltung gegengerechnet wird.

METHODEN

- Blended Learning
- Chats
- Contentsharing
- Gamification
- Lernportal/Lernplattform
- Virtual Classroom
- Web Based Training (WBT)
- Workplace Learning
- Blogs
- Foren
- Kompetenzmanagement
- Mobile Learning
- Videotraining
- Webinare
- Wissensmanagement



Starkes Team kümmert sich um digitales Lernen



Für den erfolgreichen eLearning-Einsatz braucht es aus Sicht des eLearning-Centers mehr als nur die entsprechende Technik. Es braucht kompetent erarbeitete Planungs- und Durchführungskonzepte, Überprüfungen und einen permanenten Verbesserungsprozess.

Projektergebnis

Das eLearning-Center des BMI hat nicht nur die Weiterbildungs-Prozesse auf allen Ebenen im Sinne des Qualitätsmanagements optimiert, sondern im gleichen Zug auch das LMS einem Upgrade unterzogen, sodass jedem Bediensteten nun ein modernes, benutzerfreundliches und zweckmäßiges LMS zur Verfügung steht, in dem die Bediensteten ihre Online-Schulungen absolvieren können. In der aktuellen unvorhersehbaren Krisensituation konnte das eLearning-Center so die nahtlose Funktionalität des Lehrbetriebs sicherstellen. Jede Online-Schulung im e-Campus schließt mit einem Abschlusstest ab und die Lernenden erlangen nach positivem Abschluss ein Zertifikat.

Die bedeutendsten Innovationen des Projekts, also der Forcierung von eLearning im BMI durch den Einsatz von Qualitätsmanagement sind vielfältiger Art. Wurden in den Jahren vor 2014 nur WBTs für einzelne Themengebiete, die Kolleg*innen im BMI & der Exekutive für relevant befunden haben, erstellt das eLearning-Center seit der Neuaufstellung und der Anwendung von Qualitätsmanagement zusammen mit den Kund*innen/Bildungsverantwortliche individuell auf die jeweiligen Schulungsbedarfe zugeschnittene Online-

Schulungen und bietet nun aufgrund einer Bedarfserhebung unter den Bildungsverantwortlichen und den Lernenden zusätzlich auch folgende Ansätze an: Videotrainings und -vorträge, Webinare, Content-Sharing via MS SharePoint, Mobile Learning, Chats/Blogs/Foren und Gamification. Und die neuen Ansätze und Lerneinheiten kommen bei den Lernenden an. Die Lernzeit stieg von im Jahr 2014 verzeichneten 5903 Lernstunden jährlich auf über 80.000 im Jahre 2020. Für 2021 liegt der Zielwert bei 300.000 Lernstunden.

Fazit

Aus der Sicht der Jury des eLearning Journals, hat es das österreichische Bundesministerium für Inneres auf überzeugende Weise geschafft, das eigene digitale Lernangebot im Sinne des Total Quality Managements zu optimieren. Die auf Basis einer Bedarfserhebung neu eingeführten Vermittlungsmethoden wie Videotrainings, Webinare und Mobile Learning sowie Gamification vermögen zu überzeugen und bedienen direkt die gegenwärtigen Bedürfnisse der Lerner-schaft. Deshalb zeichnet die Jury das österreichische Bundesministerium für Inneres mit dem eLearning AWARD 2021 in der Kategorie „Qualitätsmanagement“ aus.

(Redaktion: **Samuel Jambrek**)

INFO

Vorgaben:

Das eLearning-Angebot des Bundesministerium für Inneres soll anhand der Einführung von Total Quality Management optimiert werden. Ziel ist es so unter anderem die Kundenorientierung und -zufriedenheit sowie Rentabilität der Bildungsmaßnahmen zu steigern, was sich wiederum auf längere Lernzeiten auf der Lernplattform auswirken dürfte.

Besonderheiten:

Im Zuge dieses Professionalisierungsprojektes wurde aufgrund der wahrgenommenen Nachfrage, im eLearning-Center auch ein Video- und Tonstudio eingerichtet. Dort können nun sowohl Expert*inneninterviews, als auch Videovorträge produziert werden.

Bundesministerium für Inneres

PROJEKTVERANTWORTLICHER:



Markus Richter

stv. Direktor der Sicherheitsakademie,
Zentrumsleiter

Bundesministerium für Inneres
Herrengasse 7
A-1010 Wien

Markus.Richter@bmi.gv.at
www.siak.gv.at