



Swiss Centre  
for Innovations in Learning

University of St.Gallen

# Strategischer Mehrwert von eLearning: Rentabilität durch Qualitätsentwicklung?

Learntec, 12.02.2004

Dr. Sabine Seufert



# Individuelles Lernen mit „eMedien/ Learningware“

SIEMENS

Improve | Analyze Financial Performance



Notebook | Meeting Notes

Business Unit Division Lead: OK, lets get started...I'm glad we could all get together today. I'm sure you all know why we are here.

R&D: Our EVA targets.

Marketing: We missed them... again.

Finance: We can't afford to have another year like this!

Business Unit Division Lead: We are in a crucial position. Our cash is low and our EVA is not acceptable. We were doing fine a few years ago, but during the last two years, our financial situation has gotten worse. I agree-we can't afford another bad year.

Finance: I think we could all benefit from a

Meeting notes

Comments

SIEMENS



Support EVA Focus



Course Map

Assignment

Finance Information

Dictionary

Siemens Stories

Exit

||

## ***ROI Überlegungen:***

### **Kosten:**

- Kosten für Produktentwicklung (Multimedia)
- Effiziente Produktionsabläufe erforderlich
- Kosteneffizient nur bei Ausnutzung von „economies of scale“ (bei einer grossen Teilnehmerzahl)

### **Nutzen:**

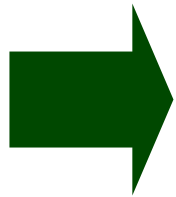
- (teilweise) Wegfall von Reisekosten, Arbeitsausfallzeiten  
Kosten Seminarräume, etc.
- Bewerteter Nutzen „Didaktischer Mehrwert“

Please Enter your Company's Specific Information in the fields below

Employees currently receiving training	<input type="text" value="100"/>
Hours each employee spends receiving current training	<input type="text" value="24"/>
Frequency of training per year for each employee	<input type="text" value="1"/>
Total cost of annual training expense (Instructors, Materials, Facilities, etc.)	<input type="text" value="75,000"/>
Average Cost per employee per Hour ( Employee Salary, benefits, overhead, etc.)	<input type="text" value="50"/>
Average travel expenses per employee (airfare, hotels, per diems, etc.)	<input type="text" value="1,200"/>
Average number of days each employee spends traveling to get trained	<input type="text" value="2"/> Days
Average time between when employee needs training and when they can typically receive training	<input type="text" value="90"/> Days
Estimated cost to company per day for each employee not to be trained example: sales x % decrease in ability to sell or the cost due to number of pieces not being manufactured or having to be reworked, etc.	<input type="text" value="500"/>
Other potential cost ( Annual Lump sum per employee ) to the company for each employee who is not properly trained, eg. regulatory fines, increased insurance premiums, safety violations, etc.	<input type="text" value="2,000"/>
Select the type(s) of eLearning you are interested in	
<input checked="" type="checkbox"/> Web Book or Web Lecture	
<input checked="" type="checkbox"/> Interactive	

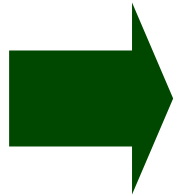
Beispiel eines  
„ROI Calculator“

# ROI-Ansätze: Stufen der Evaluation



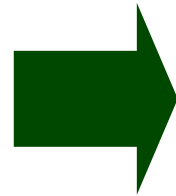
**Return-on-  
Investment**

- ▶ Ressourceneffizienz:  
Bewertete Nutzen - Kosten



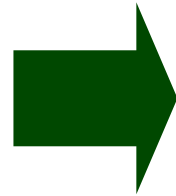
**Geschäfts-  
ergebnisse**

- ▶ Messung des Impacts der Bildungsmaßnahme  
auf die Geschäftsergebnisse,  
z.B. Höhere Produktivität und Qualität



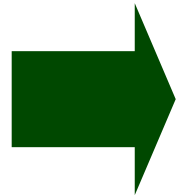
**Anwendungs-  
transfer**

- ▶ Messung der Verhaltensänderung am  
Arbeitsplatz
- ▶ Transfererfolg des Lernens



**Lernergebnisse**

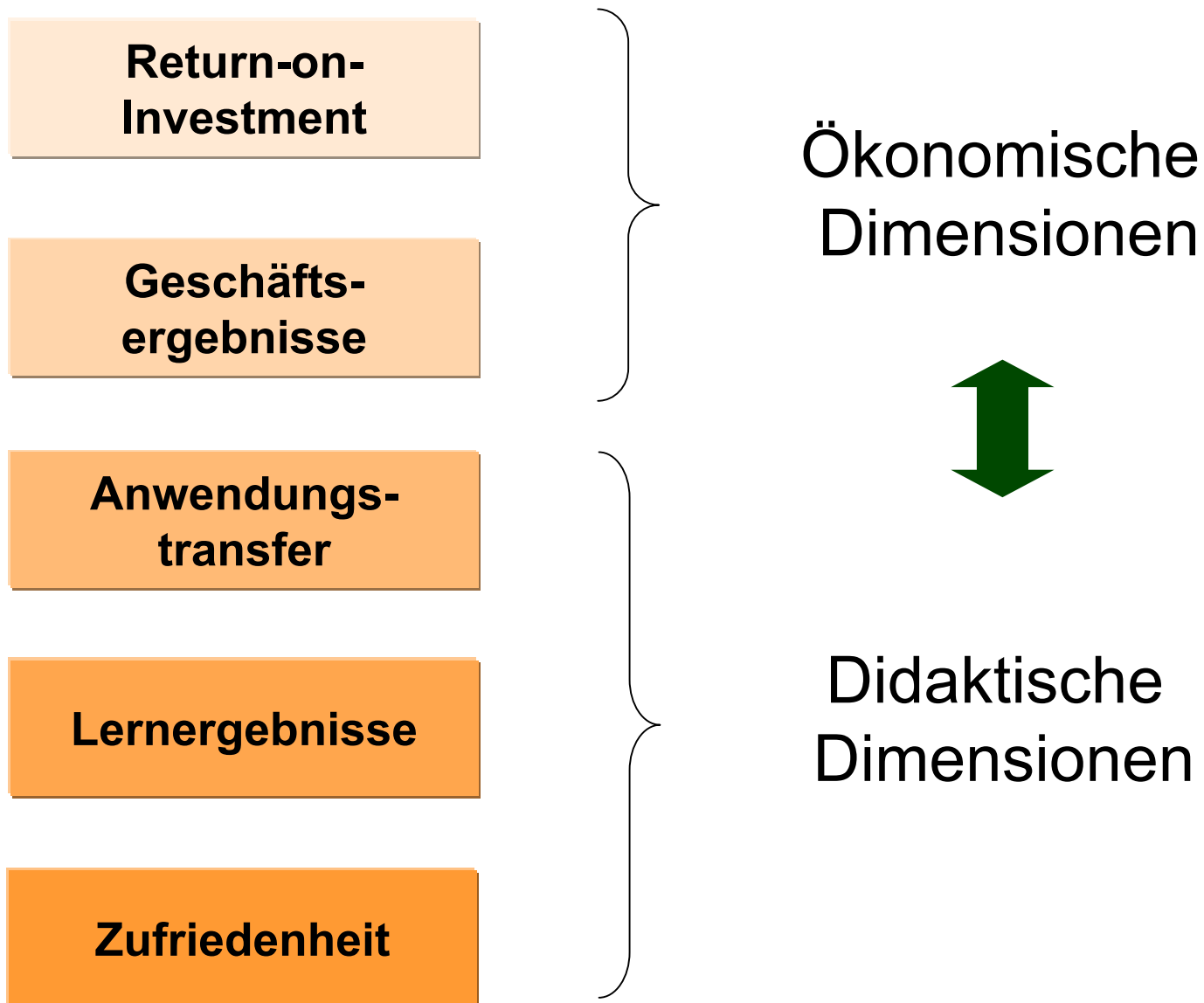
- ▶ Messung des Wissenserwerbs
- ▶ Lernerfolg



**Zufriedenheit**

- ▶ Messung der Reaktion der Teilnehmer
- ▶ Zufriedenheit mit der Bildungsmaßnahme

# ROI-Ansätze: Stufen der Evaluation



# Grenzen von ROI Ansätzen

- Fehlende Verbindung zur Strategie des Unternehmens
- Ausrichtung auf Kurzfristigkeit monetärer Grössen
- Reduktion auf (quantifizierbare) Optimierung lässt keine Veränderungspotenziale zu
- Fehlende Zusammenhänge zwischen den einzelnen Stufen und Dimensionen
- Statische Ansätze: vergangenheitsorientiert, keine Entwicklungsperspektive

# eLearning Erfolgskriterien

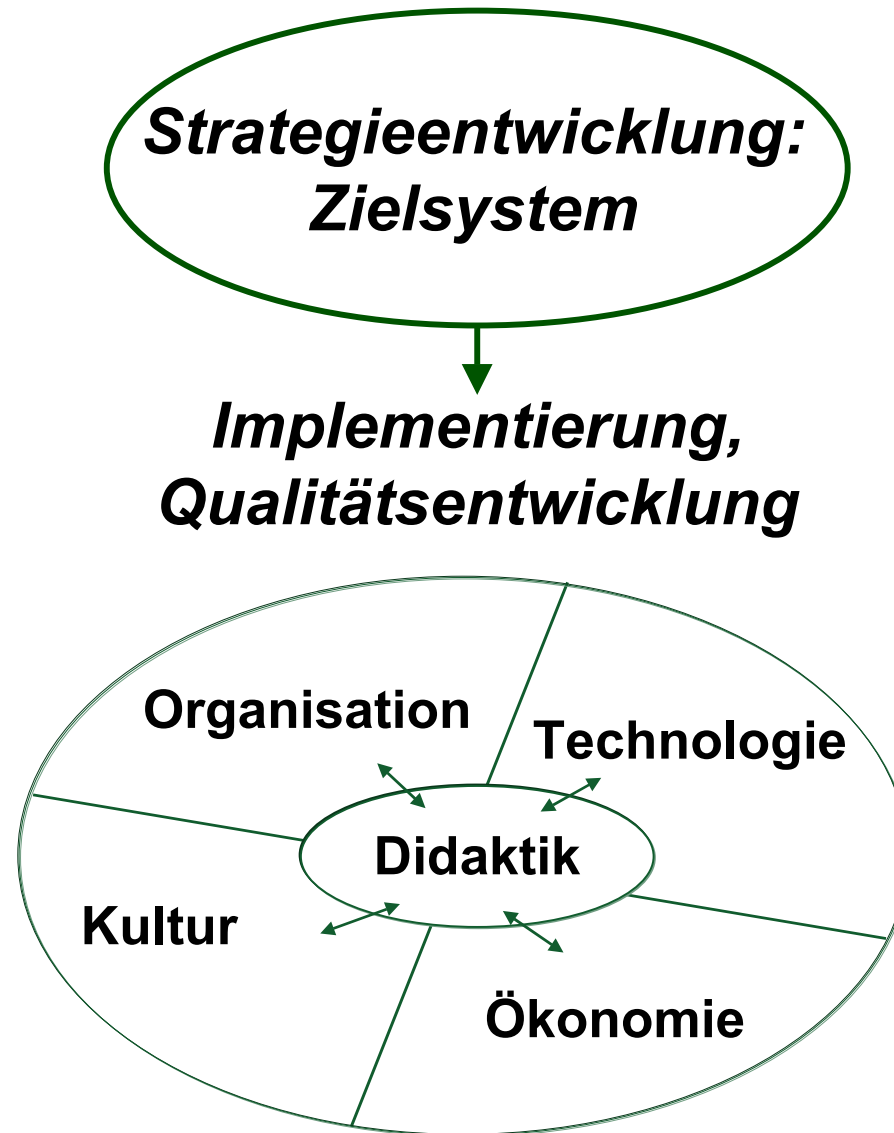
**Strategieentwicklung:  
Zielsystem**

## **Qualitätsmanagement-Ansatz**

*Entwicklung in Kooperation mit efmd  
(Akkreditierungsorganisation in Brüssel)*

- Entwicklung Bezugsrahmen und Qualitätskriterien
  - Experteninterviews (25 Experten)
  - Delphi-Studie (37 Experten, 2 Runden)
- Ergebnis: 47 Qualitätskriterien
- 3 Pilotanwendungen und Validierung

# eLearning Erfolgskriterien



# eLearning Erfolgskriterien

## **Strategieentwicklung: Zielsystem**

### **Strategischer Mehrwert**

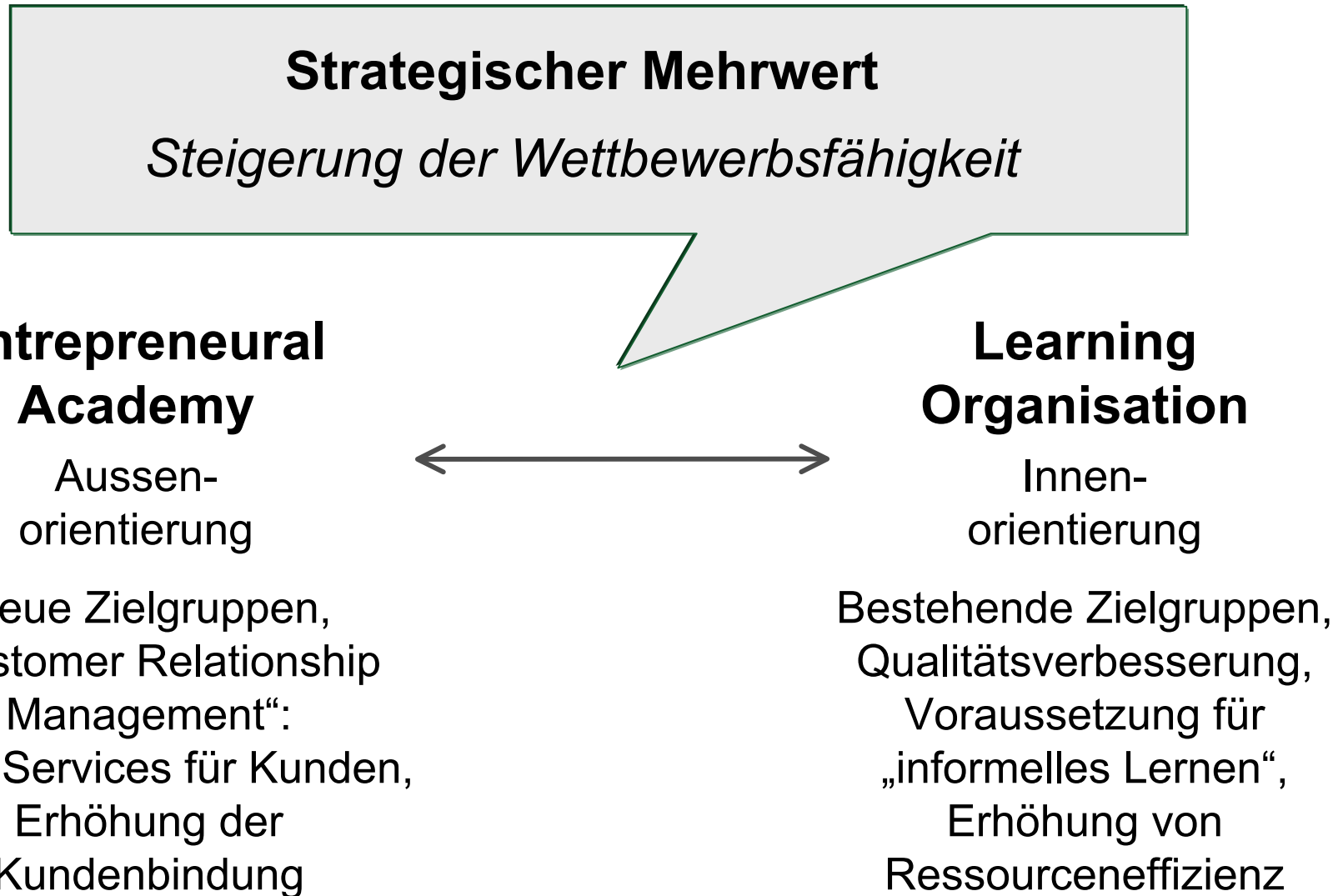
*Leitprinzip „Erzielung langfristiger  
Wettbewerbsvorteile“*

#### Beispiele

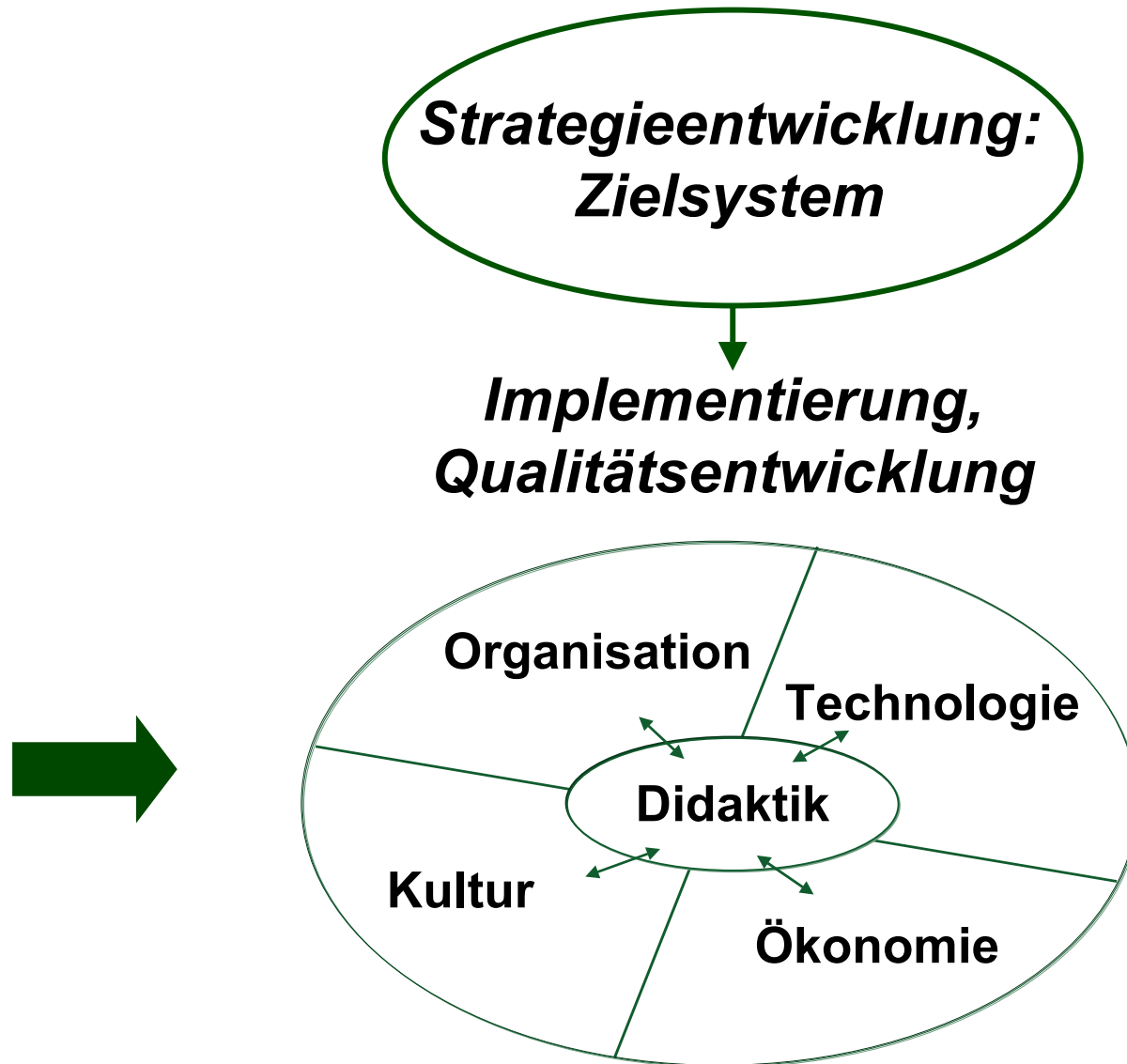
- Qualitätsverbesserung der Kundenbetreuung,
- Erhöhung der Kundenbindung
- Umsatzsteigerungen, Marktanteile gewinnen
- Geringere Fehler-, Reklamationsquote
- Höhere Produktivität, Prozesse vereinfachen
- Steigerung der Innovationsfähigkeit



# eLearning Strategieentwicklung



# eLearning Erfolgskriterien



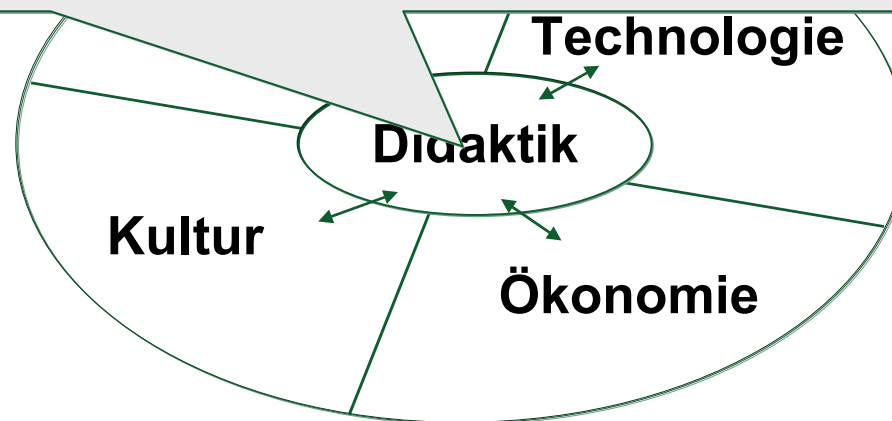
# eLearning Erfolgskriterien

## Didaktik - Qualitätsindikatoren

*Leitprinzip „Nachhaltiger Lernerfolg“*

### Beispiele

- Didaktischer „Mehrwert“ und didaktische Konzeption
- Beurteilung der Lernergebnisse
- Integration in Bildungskonzepte
- Didaktische Standards



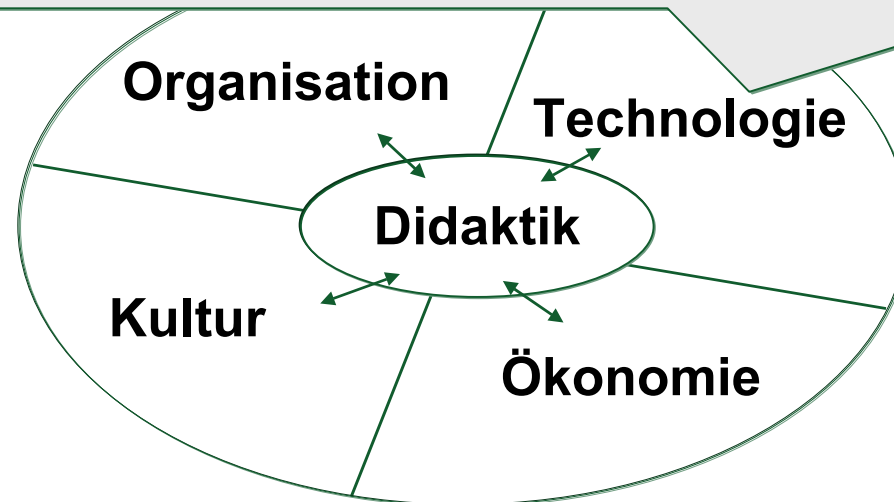
# eLearning Erfolgskriterien

## **Technologie - Qualitätsindikatoren**

*Leitprinzip „Stabilität und problemgerechte Funktionalität“*

Beispiele

- Nutzen des eLearning Systems
- Einfache Handhabung, Usability-Kriterien
- Integration in vorhandene Infrastrukturen
- Technologische Standards



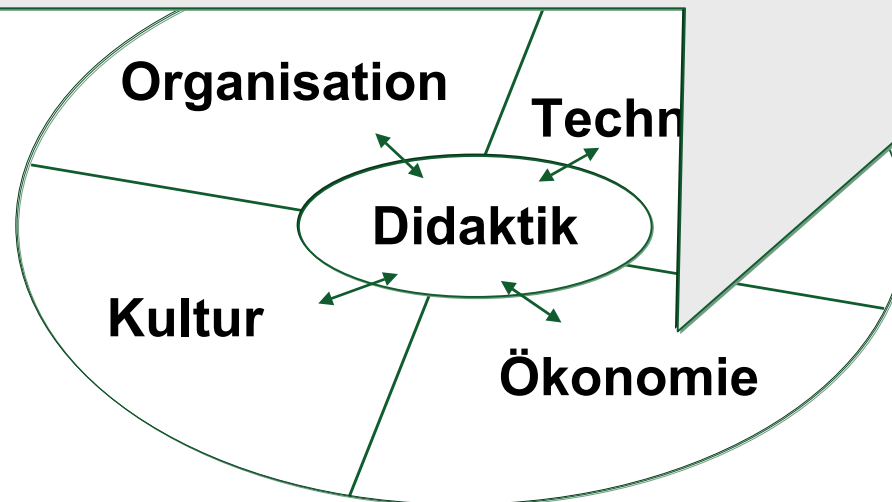
# eLearning Erfolgskriterien

## Ökonomie - Qualitätsindikatoren

*Leitprinzip „Effizienter und effektiver Ressourceneinsatz“*

Beispiele

- Kosten-Nutzen-Analysen:  
Beurteilung der Ressourceneffizienz
- Beurteilung der Ressourceneffektivität:  
Zielerreichungsgrad, „Güte“ der Qualität“



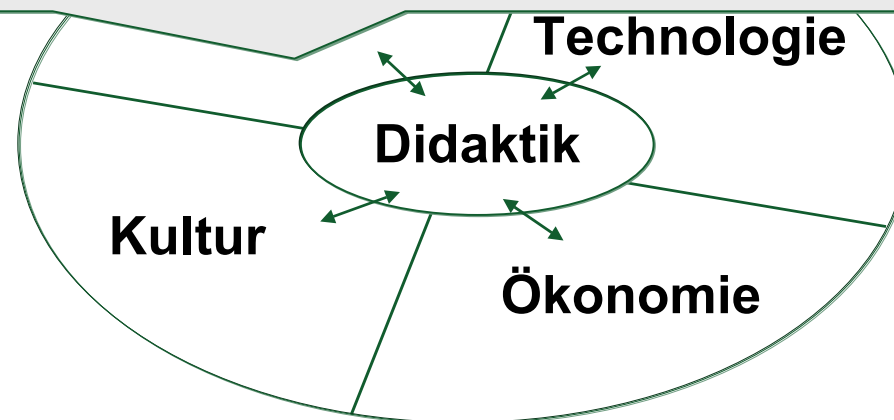
# eLearning Erfolgskriterien

## Organisation - Qualitätsindikatoren

*Leitprinzip „Flexibilität und Effizienz von  
Strukturen und Prozessen“*

### Beispiele

- Support- und Anreizstrukturen
- Klare Verantwortlichkeiten und transparente Prozessdefinitionen
- Effiziente Administration, Kursabläufe
- Aktive Kommunikationspolitik



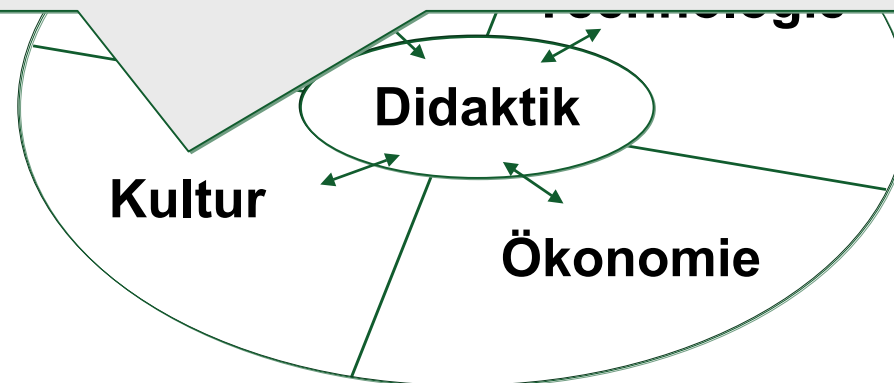
# eLearning Erfolgskriterien

## **Kultur - Qualitätsindikatoren**

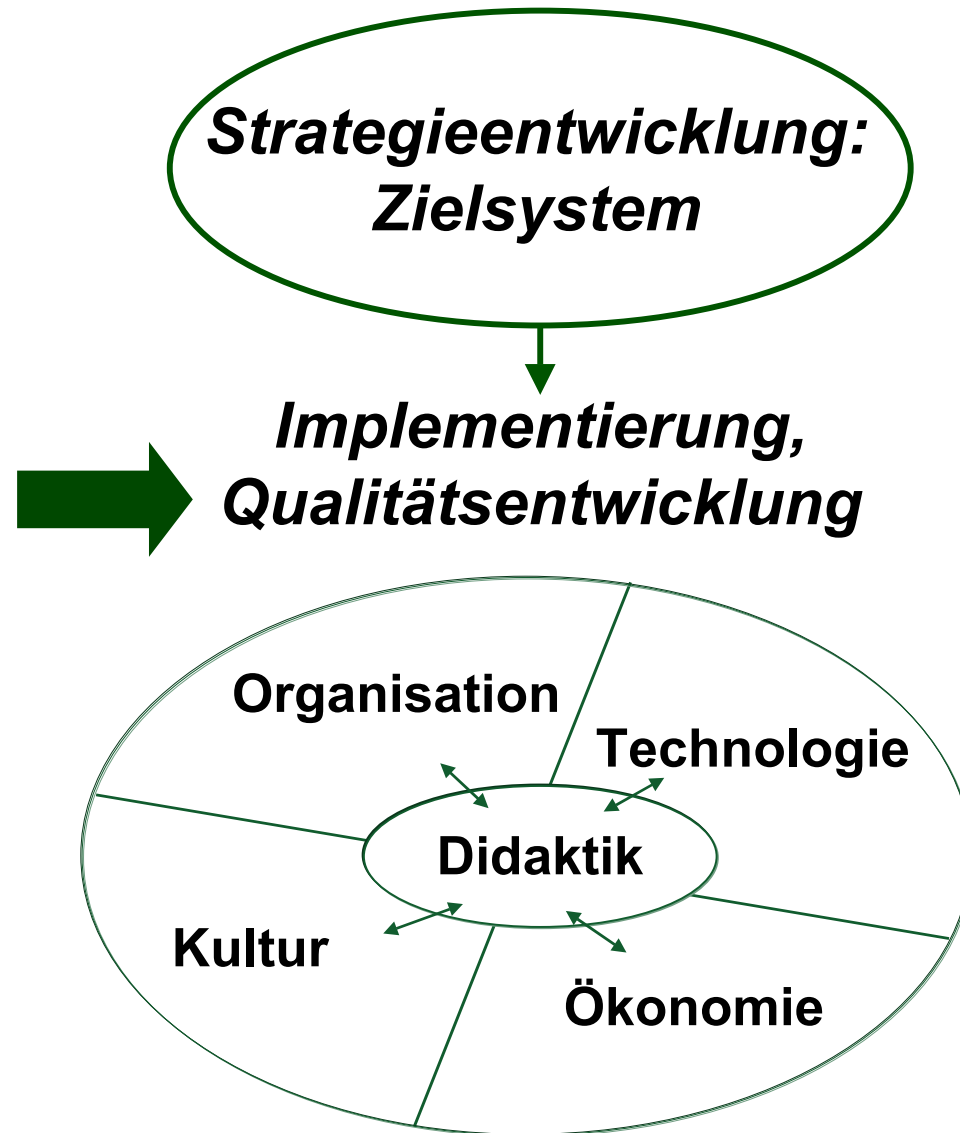
*Leitprinzip „Innovationsbereitschaft und Selbstorganisation“*

### Beispiele

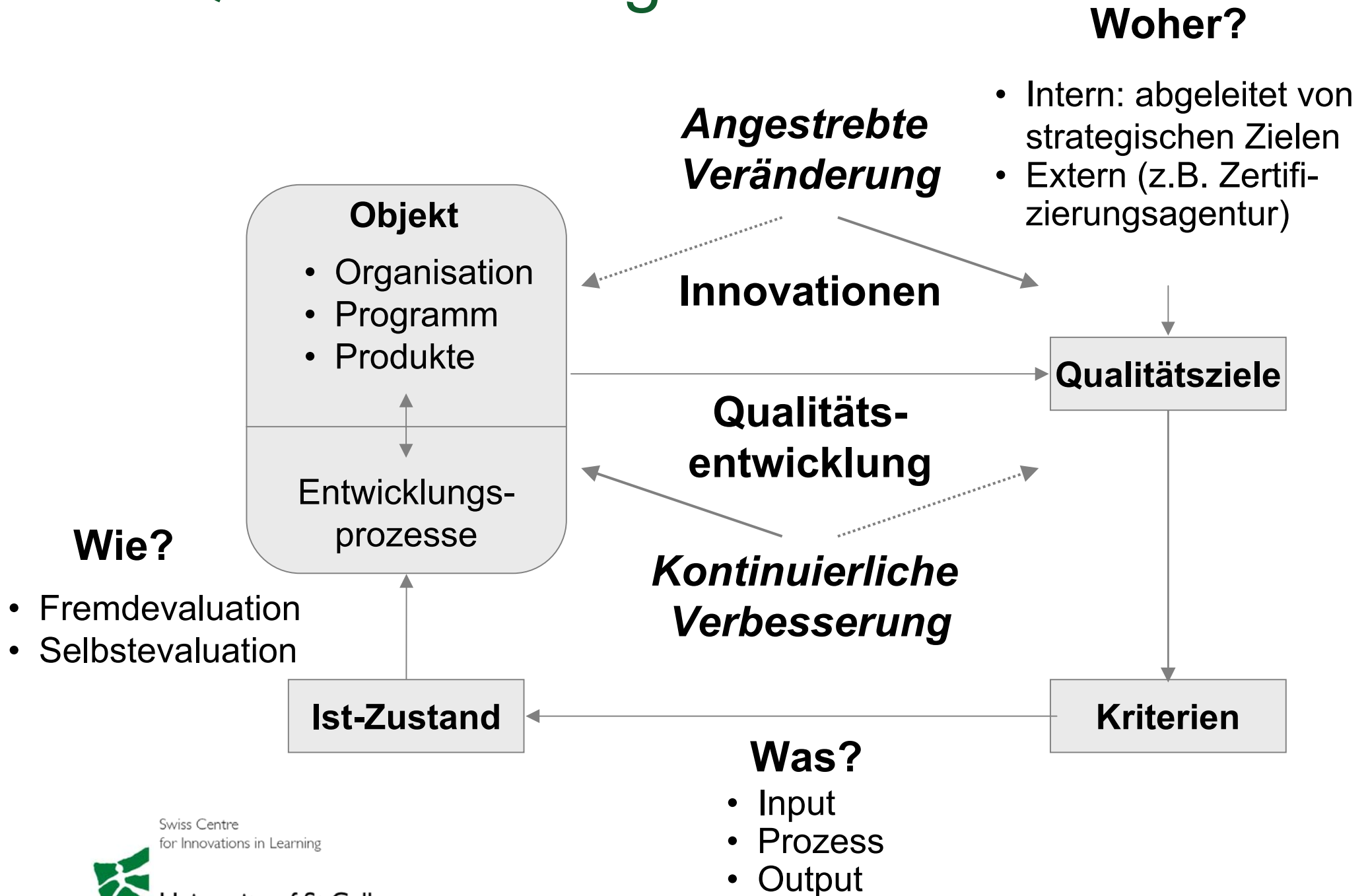
- Mehrwerte des „selbstgesteuerten Lernens“
- Akzeptanz der Mitarbeiter und weiterer Anspruchsgruppen
- Kompatible Arbeits- und Lernkulturen
- Commitment der Unternehmensleitung und weiterer Promotoren



# eLearning Erfolgskriterien



# Qualitätsmanagement



# Fazit

- Anbindung an die Strategie eines Unternehmens: Klares Zielsystem
- Multi-dimensionaler Ansatz und systemischer eLearning Bezugsrahmen (nicht nur kurzfristige Finanzgrößen)
- Dynamischer Ansatz: kontinuierliche Qualitätsentwicklung zur Nutzung von Verbesserungspotenzialen - Zukunftsgerichtet!

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Sabine Seufert

SCIL -

Swiss Centre for Innovations in Learning

[sabine.seufert@unisg.ch](mailto:sabine.seufert@unisg.ch)

[www.scil.ch](http://www.scil.ch)