

Beschlussempfehlung der Gutachter an die FIBAA-Akkreditierungs- und Zertifizierungskommission



5. Sitzung am 29. Juni 2022

ZERTIFIZIERUNG „EXCELLENCE IN DIGITAL EDUCATION“

Projektnummer: 21/139

Institution: Swiss Connect Academy (SCA), Zürich

Art der Zertifizierung: Institutionell

Die FIBAA-Akkreditierungs- und Zertifizierungskommission beschließt wie folgt:

Die Swiss Connect Academy (SCA) wird gemäß § 7 und § 16 Abs. 1 der Verfahrensbedingungen für die Vergabe des FIBAA-Qualitätssiegels „Excellence in Digital Education“ ohne Auflagen für fünf Jahre zertifiziert und zur Beobachtung der Empfehlungen im Gutachterbericht aufgefordert. Aufgrund der herausragenden Bewertung wird das Premiumsiegel der Zertifizierung verliehen.

Zertifizierungszeitraum: 29. Juni 2022 – 28. Juni 2027

Das FIBAA-Qualitätssiegel „Excellence in Digital Education“ in der Qualitätskategorie „Premium“ wird vergeben.



FIBAA

YOUR PARTNER FOR EXCELLENCE
IN HIGHER EDUCATION

FIBAA-Qualitätssiegel
„Excellence in Digital Education“
Gutachten für Swiss Connect Academy, Schweiz

Generelle Informationen zur Institution

Kurze Beschreibung der Institution:

Die Swiss Connect Academy (SCA) ist 2019 durch eine öffentliche Ausschreibung der Schweizerischen Post AG aus den beiden Firmen AB4C-Consulting GmbH (mit pädagogischen Kompetenzen, gegründet von Thierry Hostettler) und Connect Solutions AG (mit IT-Kompetenzen, gegründet von René Müller) entstanden. Hintergrund für die Ausschreibung ist, dass die Schweizerische Post AG angetreten ist, die Leadership- und Management-Weiterbildung für seine Mitarbeitenden mit externer Verbands-Prüfung in einem Blended Learning-Konzept komplett zu externalisieren. Der anerkannte Abschluss ist der Eidgenössische Fachausweis Führungsfachfrau/Führungsfachmann auf tertiärer Bildungsstufe. Lernende nehmen hauptsächlich neben der Arbeit an den Kursen teil. Die von SCA angebotenen Schulungen in Leadership und Management haben zum Ziel, die Lernenden zu den von der Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung (SVF) durchgeführten Modulprüfungen in Leadership und Management zu führen. In den letzten drei Jahren hat SCA 2.000 Fachleute ausgebildet. Zum Portfolio der SCA gehört außerdem der zwei Semester dauernde Lehrgang „Betrieblicher Mentor“. Weitere Kurse sind ab Frühjahr 2022 geplant. SCA bietet primär nicht akademische Kurse an.

Zertifizierungsebene:

Institutionell

Typ der Zertifizierung:

Initialzertifizierung

Datum der Digitalen Begutachtung:

Dienstag, 13.04.2022 (Zoom)

Verfahrensablauf

Swiss Connect Academy nimmt an der FIBAA Zertifizierung „Excellence in Digital Education“ teil und hat auf Grundlage des Fragen- und Bewertungskataloges am 16.03.2022 eine Selbstdokumentation sowie Anlagen hierzu eingereicht.

Die FIBAA hat folgendes Gutachtergremium eingesetzt:

Asc.-Prof. FH Kurt Hoffmann

Fachhochschule Kufstein

Fachbereich Wirtschaft & Management

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Rechnungswesen, Produktion und Logistik

(Alle Fachbereiche der allgemeinen Betriebswirtschaftslehre, Rechnungswesen, Produktion und Logistik, umfangreiche Erfahrung im Bereich Lehren und Lernen mit digitalen Medien (E-Learning))

Dr. Claus Felix

Videokursmanufaktur

Geschäftsführer

(Unternehmertum, Videoerstellung und -bearbeitung, Neurolinguistisches Programmieren, Elektrotechnik, Informationstechnik/Kommunikationstechnik, Ton-, Bild- und Datenkommunikation, Digitale Signalverarbeitung, Audio- und Videotechnik, Spracherkennung, umfangreiche Erfahrung mit Online Kursen)

Dr. Martina Albach

FernUniversität Hagen

Studierende Bachelor Informatik sowie Master Praktische Informatik im Fernstudium

FIBAA Projektmanagerin:

Antonia Lütgens M.A.

Die folgende Bewertung basiert auf der Selbstdokumentation und der Online Begutachtung am 13.04.2022 (via Zoom). Nach der Begutachtung wurde ein weiterer Nachweis von der Projektmanagerin bei Swiss Connect Academy angefragt, der ergänzend zur Verfügung gestellt wurde. Hierbei handelt es sich um folgendes Dokument:

- Präsentation der Swiss Connect Academy (PowerPoint)

Das Gutachten wurde Swiss Connect Academy am 23.05.2022 zur Prüfung zur Verfügung gestellt. Die Rückmeldung der Weiterbildungsinstitution wurde am 27.05.2022 eingereicht und dem Gutachtergremium zur Prüfung weitergeleitet.

Zusammenfassung

Mit der Swiss Connect Academy bewirbt sich zum ersten Mal eine nicht-hochschulische Institution für die Zertifizierung „Excellence in Digital Education“. Das Gutachtergremium ist grundsätzlich der Meinung, dass SCA anhand des FIBAA Fragen- und Bewertungskataloges „Excellence in Digital Education“ bewertet werden kann. Im Rahmen der Begutachtung ist aufgefallen, dass die Kriterien im Fragen- und Bewertungskatalog teilweise eher auf die Realitäten von Hochschulen abgestimmt sind. In diesen Fällen hat das Gutachtergremium versucht, die Formulierungen für den Kontext der SCA zu verstehen, d.h. zu „übersetzen“. Dies wird in den entsprechenden Passagen des Gutachtens erläutert und zur besseren Übersicht *kursiv* als ergänzende Anmerkung gekennzeichnet (siehe S. 13, 24 und 28).

Aufgrund der Formulierung der Qualitätsanforderung für das Kriterium 4.4 Prüfungsformen im Fragen- und Bewertungskatalog, die auf die Aspekte Plagiarismus-Regeln, Regelungen bezüglich der Durchführung von digitalen Prüfungen und Proctoring eingeht, hat sich das Gutachtergremium dazu entschieden, dieses Kriterium als ‚nicht relevant‘ für SCA zu bewerten. Der Hintergrund ist, dass SCA Teilnehmende zwar auf Prüfungen vorbereitet, die Prüfungen jedoch nicht von SCA selbst geregelt oder durchgeführt werden. Daher kann das (Nicht-)/Vorhandensein eines Proctorings und Plagiarismus-Regeln nicht bewertet werden.

Das Gutachtergremium ist insgesamt der Meinung, dass Swiss Connect Academy exzellentes digitales Lernen anbietet. Die Evaluierung der Kriterien ergibt, dass Prozesse gut funktionieren und hinsichtlich vieler Kriterien sehr gutes und teilweise beeindruckendes Potenzial sichtbar ist. Insbesondere werden die Bereiche Technik und Didaktisches Design vom Gutachtergremium hervorgehoben.

Das Gutachtergremium hat folgende Bereiche identifiziert, die von der Swiss Connect Academy weiterentwickelt werden können:

- Das Gutachtergremium ist der Meinung, dass SCA ihre Vorteile gegenüber anderen Weiterbildungsinstitutionen noch klarer herausarbeiten kann.
(Standard 1, Kriterium 1.1 Zielsetzung)
- Das Gutachtergremium empfiehlt SCA, die Standardisierung für die didaktische Qualifizierung des Personals in Zukunft noch stärker auszubauen.
(Standard 2, Kriterium 2.1 Personelle Ausstattung)
- Das Gutachtergremium ist der Meinung, dass das Wissensmanagement im Bereich der Trainer sichergestellt ist, davon abgesehen bei SCA aber noch ausbaufähig ist. Viel Wissen scheint derzeit beim Head of Learning zu liegen. Im Sinne der Skalierbarkeit sollte sichergestellt werden, dass das Know-How des Personals noch systematischer gebündelt wird.
(Standard 2, Kriterium 2.4 Wissensmanagement)
- Das Gutachtergremium empfiehlt, eine Regelung zu den Beantwortungszeiten der Anfragen der Lernenden in einer Form anzugeben, welche die SCA ohne zusätzlichen Aufwand sicherstellen kann (Bsp. für eine Formulierung in den Supportkanälen: "Antwortet in der Regel innerhalb von 3 Stunden während der Bürozeiten/ innerhalb von 24 Stunden"). Sollte die Zahl der Studierenden und somit auch der Supportanfragen stark steigen, wäre die Implementierung eines Ticket-Systems – so wie es bereits zwischen IT-Team und

Entwicklerinnen/Entwicklern besteht – eine Möglichkeit Anfragen kategorisieren und priorisieren zu können.

(Standard 3, Kriterium 3.5 Technischer Support für Studierende)

- Das Gutachtergremium empfiehlt SCA die Konzeption eines allgemeingültigen Code of Conducts, insbesondere im Hinblick auf die Skalierbarkeit der Institution (Kursportfolio und Teilnehmerzahlen).

(Standard 4, Kriterium 4.5 Akademische Betreuung der Studierenden)

Zusammenfassend wird festgehalten, dass Swiss Connect Academy die der Zertifizierung „Excellence in Digital Education“ zugrundeliegenden Qualitätsanforderungen trifft und in einigen Kriterien übertrifft. Die Weiterbildungsinstitution kann institutionell durch die Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) zertifiziert werden.

Das Qualitätsprofil für Swiss Connect Academy befindet sich am Ende dieses Gutachtens (siehe S. 31).

Darstellung und Bewertung im Detail

Standard 1: Strategie zur Digitalisierung des Lehr-Lern-Angebots

1.1 Kriterium: Zielsetzung

Wie eingangs erwähnt ist die Swiss Connect Academy¹ 2019 durch eine öffentliche Ausschreibung der Schweizerischen Post AG aus den beiden Firmen AB4C-Consulting GmbH mit den pädagogischen Kompetenzen und Connect Solutions AG mit den IT-Kompetenzen entstanden. Markt, Kundenbedürfnis und das Wettbewerbsverfahren spielten bei der neuen Zusammenarbeit von AB4C-Consulting GmbH und Connect Solutions AG eine wichtige Rolle. Die Schweizerische Post AG ist das drittgrößte Unternehmen in der Schweiz, SCA hat während der Begutachtung erläutert, dass IT-Sicherheit und Datenschutz für diesen Großkunden sehr wichtige Aspekte waren und sind. Auch wenn die Entscheider keine Auskunft über Mitbewerber gegeben haben, vermutet SCA, im Vergleich zu anderen Mitbewerbern stärkere Akzente auf die Bereiche Pädagogik und Datenschutz² gesetzt zu haben. Der Anspruch der Schweizerischen Post AG, dass 75% der Präsenzlehre zu ersetzen waren, wurde von SCA als Herausforderung betrachtet.

Insgesamt hat SCA folgende Strategie formuliert: "Wir wollen die Nummer EINS in der digitalen Erwachsenenbildung in Leadership & Management sein, zuerst in der Schweiz, dann im DACH-Raum und danach in Ländern mit einer ähnlichen Kultur" sowie „Wir wollen Lernen zum freudvollen Erlebnis machen“. SCA hat hierzu sechs Hauptziele definiert, die in Kriterium 1.2 Implementierung der Strategie genauer erläutert werden.

Zu den aktuellen Anforderungen der Berufswelt gehört laut SCA vor allem ein hoher Praxisbezug. Diese Anforderung erfüllt SCA durch praktische Teamarbeit der Lernenden an realen Alltagssituationen. Zu den Erwartungen der Lernenden gehört laut SCA vor allem die Flexibilisierung der Lernzeiten. SCA beobachtet Technologie Trends wie z.B. den Einsatz von Künstlicher Intelligenz und setzt bereits KI-Technologie ein – z.B. eine spezielle KI-Software zur automatisierten Gestaltung und Korrektur von Test- und Bewertungsfragen. Die Integration weiterer KI-Tools ist geplant. SCA ist Kunde von Gartner Inc. und verfügt so über die Unterstützung von vier Marktanalysten (siehe Kriterium 1.4 Zukunftsorientierung).

¹ Im Folgenden ‚SCA‘.

² So befinden sich z.B. alle Server von SCA sowie von Drittfirmen, z.B. Clouddienstleister Infomaniak, in der Schweiz.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Die Weiterbildungsinstitution hat eine klare und umsetzbare Strategie zur Digitalisierung der Lehre formuliert. Das Gutachtergremium ist der Meinung, dass SCA ihre Vorteile gegenüber anderen Weiterbildungsinstitutionen noch klarer herausarbeiten kann. Hierzu gehören z.B. die Sprachkenntnisse der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Trainer³.

1.2 Kriterium: Implementierung der Strategie

Es ist wichtig, zunächst darauf hinzuweisen, dass die Digitalisierungsstrategie bei SCA direkt zu Beginn des Unternehmens entwickelt wurde, sie musste also nicht zu einem späteren Zeitpunkt implementiert werden. SCA hat eine Gesamtstrategie mit Mission, Vision und Werten (siehe Anhang_S1_K1.1b Chart „Mission-Vision-Values“), die in der Organisation durch Hauptziele und OKRs (Objective Key Results) implementiert ist. Die jährlich definierten OKRs werden von den folgenden sechs Hauptzielen abgeleitet:

- Reinforce our market leader position in seamless learning in Switzerland
- Strengthen our role model position in seamless learning in Switzerland
- Gain a foothold in new Geographies
- Become the Standard in Quality Operations
- Maintain our team highly motivated
- Run SCA profitably

Bezüglich der OKRs wird auf die Anlagen verwiesen (Anhang_S1_K1.2c OKRs von SCA für 2022). Hier sei jedoch erwähnt, dass die OKRs in vielen Fällen anhand konkreter Kennzahlen definiert wurden. Ein Beispiel hierfür ist das Ziel Q1_CSDO/M_ „Train XXX participants in BL-Leadership & BL-Management in 2022“.⁴

Nach Definition der OKRs und sobald die notwendigen Ressourcen definiert wurden und freigegeben sind, geht SCA zur Etappe ‚Projekte umsetzen‘ über. Die Mitarbeitenden des C-Levels (Chiefs of)⁵ tragen die volle Verantwortung für das Gelingen eines Projekts. Die Aufgaben werden in einem Gant-Diagramm gelistet und die Zeit sowie die Ressourcen festgelegt und verteilt. Dafür wird das Tool Instagantt verwendet. Wie eingangs erläutert, beruhte die Erstellung des Konzepts zu Beginn auf zwei Personen. Heute definiert SCA folgende interne Zuständig- und Verantwortlichkeiten, die maßgeblich sind für die Zielerreichung:

- Head of Learning: verantwortlich für die Lerninhalte und den gesamten didaktischen Teil
- Head of AI: verantwortlich für die Integration der KI in den E-Tests und E-Evaluations

³ Aufgrund der Häufigkeit des Wortes ‚Trainer‘ in diesem Text wird der besseren Übersicht halber das generische Maskulinum verwendet, das weibliche Trainerinnen hier miteinschließt.

⁴ Zahlen wurden aufgrund von Interna mit XXX ersetzt.

⁵ Das Management-Team besteht aus CEO, Chief Operations Officer (COO), Head of Learning, Head of Product Development, Head of AI Development und Head of Creative Hub.

- Head of Creative Hub: verantwortlich für die Kreation der Videos, Podcasts, E-Books, E-Lessons usw.
- Head of Product Development: verantwortlich für die konstante Weiterentwicklung der Lernplattform

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Implementierung der Strategie zeigt sich in konkreten Kennzahlen und Kriterien, welche die Weiterbildungsinstitution definiert hat, um sich im Bildungs- bzw. Arbeitsmarkt zu positionieren. Die strategische Ausrichtung spiegelt sich wider im Kursportfolio, in der Personalstruktur, den Ressourcen und der Lernumgebung.

1.3 Kriterium: Überprüfung und Maßnahmen

Bei SCA werden jährlich OKRs für das Unternehmen, für jede Organisationsebene, für jedes Team und für alle Mitarbeitenden definiert (siehe Anhang_S1_K1.3a OKRs vom CSDO für 2022 und Anhang_S1_K1.3b OKRs vom Head of Learning für 2022). Für die Personalbeurteilung sind die OKRs für die Mitarbeitenden im entsprechenden Bogen integriert (siehe Anhang_S2_K2.1e Personalbeurteilung). Zuerst werden die Ziele des Unternehmens festgelegt, dann die Ziele des C-Levels (Chiefs of) und diese werden dann auf das H-Level (Heads of) heruntergebrochen. Alle Leistungen werden daran gemessen und danach bewertet. Die regelmäßige und systematische Überprüfung beschreibt SCA folgendermaßen: Jede Woche beginnt mit einem Management Meeting (montags um 08:30 Uhr). Jedes Mitglied des H-Levels fasst den Stand der Projekte, die seine/ihre Abteilung betreffen, zusammen. So werden unerwünschte Verlangsamungen rechtzeitig erkannt, und der Kurs oder das Timing kann angepasst werden. Jede zweite Woche (mittwochs um 08:30 Uhr) findet ein Executive Meeting statt. Jedes Mitglied des C-Levels fasst den Stand der Projekte, die seine/ihre Abteilung betreffen, zusammen. Der Verwaltungsrat ist so konstant informiert und kann die Steuerung anpassen (falls erforderlich). Am Ende des Quartals finden außerdem Meetings zur Besprechung der Zielerreichungen statt. Jeder ‚Head of‘ ist dafür verantwortlich, die in seiner/ihrer Abteilung beobachteten Abweichungen zu korrigieren. SCA listet in ihrer Selbstdokumentation auf, wie Feedback der Stakeholder eingearbeitet wird (siehe Selbstdokumentation S. 18). Hierzu zählt z.B. die Implementierung von Funktionen auf der Lernplattform, die Modernisierung von E-Books und die Überarbeitung von E-Tests.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Die Strategie zur Digitalisierung der Lehre wird regelmäßig und systematisch auf ihre Effektivität überprüft. Bei festgestellten Abweichungen werden Maßnahmen eingeleitet, um die Zielerreichung zu gewährleisten.

Anmerkung: In ihrer Stellungnahme weist SCA daraufhin, dass gerade dieses Kriterium für SCA seit der Unternehmensgründung von herausragender Bedeutung sei. Es werde alles unternommen, um die Strategie in die Praxis zu übertragen. Aus der obenstehenden Bewertung erschließe sich für SCA noch nicht, an welchen Stellen es aus Sicht der FIBAA noch Verbesserungspotentiale gebe und warum die Qualitätsanforderung „nur“ erfüllt ist. Das Gutachtergremium ergänzte die Bewertung nach erneuter Prüfung wie folgt, hält aber an der ursprünglichen Bewertung fest:

Die Überprüfung der OKRs ist sehr gut. Eine systematische Partizipation der Lernenden bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Digitalisierung (z.B. im Rahmen von Strategie-Workshops) ist bisher nicht gegeben. Feedback der Lernenden wird im Rahmen der Qualitätssicherung in Evaluationen eingeholt, die sich auf die Aspekte der Ausbildung beziehen. Eine Brücke zur strategischen Ausrichtung der SCA ist nicht erkennbar. Das heißt der Bezug zum "Endkunden" = Lernenden fehlt, zumindest bezüglich der Strategie.

1.4 Kriterium: Zukunftsorientierung

Grundsätzlich verfolgt SCA einen Zeithorizont von 3-5 Jahren und will auch in Zukunft Leadership- und Managementausbildung anbieten. Die digitale Zukunftsorientierung wird bei SCA mithilfe von Trendanalysen definiert, SCA arbeitet diesbezüglich mit dem amerikanischen Beratungs- und Forschungsunternehmen Gartner Inc. zusammen. Anhand der empirischen Untersuchungen, welche die Spezialistinnen/Spezialisten von Gartner Inc. über Märkte, neue Produkte und technologische Innovationen im Bereich des technologischen Lernens durchführen, hat SCA 14 Trends identifiziert (siehe Selbstdokumentation S. 21), darunter z.B. ‚Enrollment Challenges‘ und ‚Alternative Credentials‘. Die wachsende Bedeutung des kontinuierlichen Lernens und die zunehmende Beliebtheit alternativer Qualifikationsnachweise führt laut SCA zur Einführung neuer Angebote, die Weiterbildungsplattformen erfordern und dies wird als Chance für das SCA Geschäftsmodell gesehen. SCA strebt für die Zukunft das Angebot von Open Badges an, um Unternehmen noch besser zu erreichen, welche die Führungskompetenzen ihrer Managerinnen/Manager entwickeln wollen. Verantwortlich für die Zukunftsorientierung der SCA ist intern der Verwaltungsrat, der fünf Hauptachsen

der künftigen Ausrichtung festgelegt hat (siehe Selbstdokumentation S. 20). Hierzu gehört z.B. die Investition in Technologien, die sich auf die Lernumgebungen und den Lernerfolg der Lernenden auswirken. Bei sehr spezifischen Fragestellungen, die Entwicklungen in der Didaktik betreffen, verweist SCA auf die Unterstützung der Universität St. Gallen, insbesondere auf das dort ansässige Teaching Innovation Lab des Institute of Business Education. SCA und die Universität St. Gallen unterzeichneten einen Partnerschaftsvertrag, in dem sich die Universität verpflichtet, die 30 besten Kandidatinnen/Kandidaten aufzunehmen, um ohne Vorprüfung das erste von vier Modulen eines CAS (Certificate of Advanced Studies) in Leadership zu absolvieren. Ebenfalls besteht ein Partnerschaftsvertrag zwischen SCA und der Eidgenössische Hochschule für Berufsbildung (siehe Selbstdokumentation S. 24).

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution orientiert sich auch über die eigene Institution hinaus an den Entwicklungen im Bereich Digitalisierung der Lehre (darunter didaktische Modelle und technische Innovationen). Netzwerke und Kooperationen mit externen Institutionen sind beschrieben und die der Kooperation zu Grunde liegenden Vereinbarungen sind dokumentiert. Das Gutachtergremium hebt insbesondere die Zusammenarbeit mit einem externen Beratungsunternehmen hervor.

Standard 2: Personal

2.1 Kriterium: Personelle Ausstattung

An dieser Stelle ist es wichtig, zu erwähnen, dass es sich beim Personal der SCA nicht um klassisches akademisches Personal handelt, wie z.B. Professoren/Professorinnen, wissenschaftliche Mitarbeitende und Lehrbeauftragte. Das Personal der SCA besteht aus Management-Team und Mitarbeitenden und ergibt insgesamt 76 Personen. Hinzu kommen Trainer. Das Organigramm der SCA verschafft eine Übersicht zur Organisation der Bereiche und Personen der Institution (Anhang_S1_K1.2b Organigramm). Zum Management-Team der SCA gehören sechs Personen bzw. Funktionen. Hierzu zählen:

- CEO
- Chief Operations Officer (COO)
- Head of Learning (CSDO)
- Head of Product Development
- Head of AI Development
- Head of Creative Hub

Dem L&D Team des Head of Learning gehören vier Instructional Designer an, darunter eine UX-Expertin. Wie zuvor beschrieben ist der Head of Learning verantwortlich für die Erstellung der Lerninhalte (d.h. nicht die Trainer). Zwei weitere Mitarbeitende befassen sich mit Video- und Audioproduktion. Im IT Development Team sind zwei IT-Spezialisten hauptverantwortlich für die Betriebssicherheit der IT. Die mehrheitliche Produktion und Programmierung der Lernplattform LXP ConnectTM wird in Kuala Lumpur durch die SCA Tochterfirma Comerge Solutions Sdn Bhd geführt (Joint Venture, deren Aktienkapital mehrheitlich Connect Solutions gehört). 12 Entwickler arbeiten dort an der Plattform.

Die personelle Ausstattung im Trainer-Pool beträgt (Stand = Zeitpunkt der Begutachtung):

- Sechs französischsprachige Trainer
- 12 deutschsprachige Trainer
- Zwei italienischsprachige Trainer

Darunter fallen Senior Trainer oder SVF-Expertinnen/Experten⁶, die versierte Trainer sind und ebenfalls als Train-the-Trainer, Supervisorin/Supervisor und Mentorin/Mentor agieren. Das SCA-Anforderungsprofil für die Trainer sieht folgende Qualifikationen vor:

- Anerkannte/r eidgenössische/r SVF-Expertin/-Experte
- Abgeschlossenes Studium (Hochschule, Universität oder Tertiär B)
- Min. dreijährige Führungserfahrung
- Leadership und Management Background
- Akademische Lehrerausbildung oder Abschluss vom Schweizerischem Verband der Erwachsenenbildung (SVEB 1)
- Digitale Kompetenz

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution legt standardisierte Prozesse in Bezug auf die didaktische Qualifizierung in der digitalen Lehre fest und definiert Voraussetzungen und Standards, die das Lehrpersonal erfüllen muss, um an der Weiterbildungsinstitution in digitaler Form zu lehren. Besonders hervorzuheben ist die zukunftsweisende Stellenbesetzung der Head of AI. Das Gutachtergremium empfiehlt SCA, die Standardisierung für die didaktische Qualifizierung in Zukunft noch stärker auszubauen.

⁶ SVF = Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung

2.2 Kriterium: Weiterqualifizierung

Die HR-Verantwortliche trägt die gesamte Verantwortung der Durchführung digitaler Weiterbildung bei SCA. Der Onboarding-Plan (Siehe Anhang S2_K2.1c Onboardingprozess) für neue Mitarbeitende sieht zunächst folgende Schritte vor:

- Kennenlernen der LXP Connect TM
- Kennenlernen von allen Teammitglieder (BILA von 45 Minuten)
- Kennenlernen SCA Trainer (Meeting)
- Betreuung von Senior Trainer, SVF-Expertin/Experte
- Kick-off vor jedem Modul (für Trainer)

Der pädagogische Ansatz der SCA sieht vor, dass die Trainer eher die Rolle eines Coachs bzw. einer/eines Vermittlerin/Vermittlers als die einer/s Dozierenden übernehmen. Zu diesem Zweck werden regelmäßig Workshops veranstaltet. Diese sind für die Trainer im ersten Jahr ihrer Tätigkeit bei SCA obligatorisch. Außerdem ist die Ausbildung des Persolog® Persönlichkeits-Modells für alle Trainer obligatorisch und alle werden zur Anwendung des Persönlichkeitsmodells inkl. aller Online-Anwendungen von Persolog geschult. Die Produkte rund um das Persönlichkeits-Modell sind darauf ausgerichtet, die unterschiedlichsten unternehmerischen Probleme zu lösen. Die Trainer erleben damit in ihrer eigenen Weiterbildung ein digitales Lerndesign. SCA motiviert ihre Trainer darüber hinaus für die Qualifizierung zur/zum SVF-Expertin/-Experten.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Für Personal, das an digitaler Lehre beteiligt ist und beteiligt werden soll, werden Schulungsmaßnahmen angeboten. Mitarbeitende, die als Tutorinnen/Tutoren und in anderen unterstützenden Funktionen für Studierende tätig sind, werden in angemessener Weise in die entsprechenden digitalen Elemente eingewiesen und geschult. Konkrete Maßnahmen zur Weiterqualifizierung des Lehrpersonals werden durchgeführt.

2.3 Kriterium: Unterstützung

Zunächst ist die HR-Verantwortliche für personelle Themen und die Koordination (Einsatzplan) der Trainer verantwortlich. Der Head of Learning ist für die pädagogische Betreuung der Trainer zuständig. Er ist Anlaufstelle bei Fragen zur Forschung in der Erwachsenenbildung und des didaktischen Designs. Die Beteiligung des Head of Learning an allen Phasen der Konzeption und Erstellung von E-Learning-Inhalten sowie persönliche Erfahrung als Trainer ermöglichen es, die Trainer auf der Lernplattform zu begleiten und ihnen ein geeignetes pädagogisches Konzept für die Trainingstage

vorzuschlagen. Zwei Wochen vor jedem Modul findet ein zweistündiges Meeting mit den Trainern statt, in dem ein genauer Ablauf und die Schwerpunkte eines Moduls besprochen werden. Wie oben beschrieben fungieren Senior Trainer als Train-the-Trainer, Supervisorinnen/Supervisor und Mentorinnen/Mentor. Des Weiteren sind hier zu nennen die Head of Creative Hub (Unterstützung hinsichtlich Unterrichtsmaterialien wie Videos, Podcasts, E-Lessons) und die Head of AI (Unterstützung zu E-Tests und E-Bewertungen, die Künstliche Intelligenz einbeziehen). SCA hat Einführungsvideos erstellt, die den Trainern als Anleitung zur Verwendung der Lernplattform LXP Connect™ in Form von Tutorial-Videos zur Verfügung stehen. Der Head of IT Development beantwortet darüber hinaus alle Fragen, welche die Plattform betreffen. Damit alle Trainer stets über den neusten Stand der Plattform informiert sind, wird an sogenannten Trainers' Days ein Zeitfenster für dieses Thema eingeplant.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die technischen Akteurinnen/Akteure arbeiten bei der Weiterentwicklung der digitalen Lehre mit den akademischen Akteurinnen/Akteuren zusammen. Das Gutachtergremium empfiehlt SCA, in der Weiterentwicklung der digitalen Lehre externe akademische Akteurinnen/Akteure z.B. von einer Hochschule miteinzubinden.

Anmerkung: Als ‚akademische Akteurinnen/Akteure‘ werden hier der Head of Learning sowie die Instructional Designer verstanden.

2.4 Kriterium: Wissensmanagement

Derzeit nutzt SCA den Clouddienstleister Infomaniak kDrive als Wissensdatenbank und beschreibt die Datenbank kDrive als kollaboratives Ökosystem. Diese Lösung ermöglicht es, Bilder, Videos und Dokumente in einer Cloud zu synchronisieren, zu teilen und hierzu firmenintern zusammenzuarbeiten. Auf der Datenbank werden pro Modul und Sprache Ordner erstellt. Alle Trainer haben die Möglichkeit, die Inhalte zu nutzen und auch ihre Ideen/Inputs dort abzulegen, d.h. sie können Dokumente und Informationen leicht mit anderen teilen. SCA arbeitet mehrheitlich mit der eigenen Kommunikationsplattform (LXP Connect™) und der Austausch unter den SCA Mitarbeitenden findet mehrheitlich dort statt (über die Gruppenchat-Funktion und im Trainer-Pool). Darüber hinaus werden die IT Tools Instagantt (für alle Projektplanungen) und Trello (für alle gemeinschaftliche Projekte) eingesetzt. Zu weiterbildenden Veranstaltungen gehören Trainers' Days und

Workshops. Die Trainer können außerdem die Sprechstunde des Head of Training wahrnehmen.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Die Mitarbeitenden werden ermutigt, sich gegenseitig bei der Entwicklung von digitalen Lehrmaterialien und Weiterentwicklung der digitalen Lehre zu unterstützen und fachübergreifend Fachwissen über Lehr- und Lerntechniken in der digitalen Lehre auszutauschen. Es wird online ein für alle an der digitalen Lehre Beteiligten zugänglicher Bereich bereitgestellt, in dem die Erfahrungen hinterlegt, kommentiert und geteilt werden können. Das Gutachtergremium ist der Meinung, dass das Wissensmanagement im Bereich der Trainer sichergestellt ist, davon abgesehen bei SCA aber noch ausbaufähig ist. Viel Wissen scheint derzeit beim Head of Learning zu liegen. Im Sinne der Skalierbarkeit sollte sichergestellt werden, dass das Know-How des Personals noch systematischer gebündelt wird.

Standard 3: Technik

3.1 Kriterium: Technische Organisationseinheit

SCA hat mit dem Creative Hub eine interne Abteilung, die als Kompetenzteam für das Produzieren der digitalen, mehrsprachigen Lerninhalte in unterschiedlichen Arten und Formaten verantwortlich ist. SCA hat sich bewusst für die Schaffung eines inhouse Creative Hub mit eigenem Studio entschieden. Der gesamte Prozess vom Schreiben der Skripte, der Erstellung der Drehbücher, Übersetzungsarbeiten, der Auswahl und dem Casten von Schauspielerinnen/Schauspielern, die Aufnahme von Bild- und Tonmaterial sowie die Nachbearbeitung wird durch die Filmspezialistinnen/Filmspezialisten inhouse geleistet.

Im Team sind Spezialistinnen/Spezialisten mit Erfahrung und Ausbildung im Bereich von Video- und Audio-Produktion sowie Gestaltung von interaktiven E-Lessons. Das Studio ist mit komplettem Equipment für die professionelle Erstellung von Audio- und Videomaterial ausgestattet (siehe Foto):



Das für Video- und Audioaufnahmen verwendete Equipment wurde in der Selbstdokumentation genau aufgeführt (darunter Kamera, Material, Beleuchtung, Audio-Ausrüstung, Software, siehe Selbstdokumentation S. 41). Die nachfolgende Tabelle zeigt eine Übersicht der vom Creative Hub produzierten Lerninhalte:

Art	Format	Dauer
Podcasts	Mp3-Audio Files	5 - 30 min
Videos	Mp4-Video Files	5 - 30 min
E-Books	Cloud E-Book	Mehrere Stunden
Lesematerial	PDF	Mehrere Stunden
Quizzes & E-Tests	SCA App / Taskbase	15 Min.
Video Coaching/Peer Grading	SCA App	5 - 15 Min.
Szenario basierte Inhalte	SCA App	10 - 20 Min.
Interaktive E-Lessons	Articulate xAPI	10 - 15 Min.
Webinar	MP4-Video	2 - 4 Std.

Falls Trainer das Studio für die Aufzeichnung eines Webinars nutzen möchten, können sie das tun und erhalten Unterstützung von den Fachspezialistinnen/Fachspezialisten des Creative Hub. Vier Meet & Greet-Sessions mit der Head of Creative Hub und weiteren Mitarbeitenden sind gemäß Onboarding-Plan Teil der Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden. Auch die Trainer selbst stellen mithilfe des Creative Hub Webinare zu Schulungszwecken zur Verfügung. Die Inhalte werden aufgezeichnet und dann mit der notwendigen Software bearbeitet.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die technische Organisationseinheit (Creative Hub) verfolgt Trends und ermöglicht den Lehrenden, über den Standard hinaus innovative Technologien und Tools in der Lehre zu implementieren. Sie bietet den Lehrenden regelmäßige und vielfältige Schulungen an und arbeitet stetig an der Weiterentwicklung der digitalen Lernmittel. Es gibt mit dem Onboardingprozess einen institutionellen Plan für die Bereitstellung von Ausbildung in den technischen Aspekten der digitalen Lehre.

3.2 Kriterium: Technische Infrastruktur

Die Arbeitsplätze in den Büros in der SCA in Zürich sind alle technisch so ausgestattet, dass sie vollständig auch für Online-Lernen und -Lehren genutzt werden können (Laptop, Kamera, Headset, Beleuchtung). Darüber hinaus gibt es einen modernen Konferenzraum, der über einen großen Bildschirm und Mikrofone für Videokonferenzen verfügt. Da SCA ihre Präsenzveranstaltungen in Seminarräumen von Hotels in verschiedenen Städten (an 12 Standorten) in der Schweiz durchführt, sind für diesen Zweck von SCA folgende Standards an die technische Ausstattung der Seminarräume festgelegt:

- Beamer mit HDMI Anschluss + Leinwand
- WLAN / Internetanschluss mit sehr guter Leistung
- x Flipchart mit farbigem Schreibmaterial
- Moderatorenkoffer mit notwendigen Utensilien

Für Online Veranstaltungen wurde die Software Big Blue Button – im Sinne des ganzheitlichen Ansatzes der SCA – direkt in LXP Connect™ integriert. Zu den Funktionalitäten von Big Blue Button gehören u.a. das Teilen des Bildschirms, Whiteboard Funktion (auch kollaborativ), Breakout Rooms, Aufnahmefunktion und Umfragen.

Die Trainer der SCA haben ihr eigenes Equipment, mit dem sie vertraut sind. In diesem 'Bring your own device'-Prinzip hat SCA folgende Standards festgelegt:

- Headset mit integriertem Mikrofon
- hochauflösende Webcam
- gute Beleuchtung
- stabile Internetverbindung

Das Gutachtergremium hat dieses BYOD-Prinzip während der Begutachtung angesprochen und sich nach den Erfahrungswerten erkundigt. Vertreter der SCA bestätigten, dass es hier bisher keine technischen Probleme gegeben habe und sie auch

technischen Support zur Verfügung stellen würden. Auch die Lernenden nutzen ihre eigene Technik, um am Weiterbildungsprogramm der SCA teilzunehmen. Um an einer Online-Veranstaltung oder einem Webinar teilzunehmen, wird ein Endgerät mit einem Browser (Firefox, Chrome, Safari, Edge) und eine stabile Internetverbindung benötigt. Die Plattform und die Lerninhalte wurden von SCA so konzipiert, dass sie sich auch bei einer lediglich moderaten Netzwerkqualität verwenden lassen.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution hat eine moderne technische Infrastruktur, welche die Umsetzung einer innovativen digitalen Lehre ermöglicht und fördert.

3.3 Kriterium: Lehr- und Lernplattform

SCA hat mit LXP Connect™ eine eigene Lernplattform entwickelt. Die Plattform wird als White Label-Lösung auch von weiteren Kunden genutzt (darunter SBB, Zuger Kantonsspital, Kantonsspital Neuenburg, Tertianum Gruppe). Die Unterschiede zwischen LMS und LXP fasst SCA in Anhang_S3_K3.3a LMD vs. LXP zusammen. Hierzu gehört z.B., dass die LXP Plattform den Einsatz von KI-Tools ermöglicht. Die Lernplattform wurde im Rahmen der digitalen Begutachtung vorgestellt, indem die zugrundeliegende Interviewrunde auf der Plattform selbst stattfand. Die Lerneinheiten, die auf der Lernplattform zur Verfügung stehen sind aktuell nach Kategorien, Modulen und Wochen organisiert und werden nach dem Prinzip des Micro Learning konzipiert, so dass Lernen für die Lernenden in kleinen „Häppchen“ z.B. auch unterwegs möglich ist. Sogenannte Roadmaps führen die Teilnehmenden durch die Kurse. Zu einem Lerninhalt lassen sich Bilder, Videos, Audio-Dateien und YouTube-Links integrieren. Der Lernfortschritt, sowie die erreichte Punktzahl bei einem Test sind auf dem Lerninhalt ersichtlich. Es wird ein Gamification-Ansatz verfolgt, um die Motivation der Lernenden zu erhöhen. So kann auf gewissen Lerninhalten ein Leaderboard eingeblendet werden und Lernende können gegeneinander spielen. Bei gutem Abschneiden werden Abzeichen vergeben. Des Weiteren steht eine Funktion zum Peer-Grading zur Verfügung. Hierbei können Lernende die Arbeiten von anderen Teilnehmenden bewerten und Feedback geben. Die Kommunikation der Lernenden untereinander sowie mit dem Coach (Trainer) erfolgt durch den News Feed und den Chat Feed.

Die Plattform ermöglicht die Anwendung auf mobilen Endgeräten und auch ein barrierefreier Zugang ist sichergestellt. Die Plattform ermöglicht Lernenden, sich Texte vorlesen zu lassen. Sie bietet eine Übersetzungsfunktion und teilweise (je nach Quelle der Lernmittel) auch Untertitel an.

Das nächste größere Projekt bei SCA für die Plattform ist der Learner's Tab. Diese Entwicklung wurde im Rahmen der Begutachtung vorgestellt. Aus der Roadmap heraus gibt es derzeit keine Links zu den Lerninhalten, dies ist aber für den Learner's Tab geplant. Im Mittelpunkt steht dabei die Lernerfahrung der Lernenden. Teilnehmenden sollen dabei mit Hilfe von künstlicher Intelligenz die Lerninhalte vorgeschlagen werden, welche sie aufgrund der bisherigen Leistung und des aktuellen Wissensstandes durchführen sollten, um den maximalen Lernerfolg zu erzielen. In der digitalen Begutachtung wurde erläutert, dass Lernende dann in Zukunft „kreuz und quer“ durch die Inhalte springen könnten.

Die Plattform wurde im Rahmen der Begutachtung von den interviewten Lernenden als intuitiv beschrieben. Sie hätten sich gut miteinander vernetzt und in Kleingruppen zusammengearbeitet.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Lernplattform bietet hinreichend Möglichkeit zum kollaborativen Lernen und fördert die Interaktion sowohl unter den Studierenden als auch zwischen Studierenden und Lehrenden.

3.4 Kriterium: Datenanalyzesystem

Die Lernplattform von SCA ist an ein Learning Record Store System (LRS) angeschlossen, welches es ermöglicht, Lerndaten der User zu analysieren. Es können Reports aus den internen Quizzes erstellt werden, welche zu folgenden Zwecken Auskunft geben können:

- Lerninhalte Aktivität: Allgemeine Übersicht zur Aktivität der Teilnehmenden.
- Wissenserhalt: Analyse, wie gut welche Lerninhalte abgeschlossen wurden. Auch eine Analyse auf Frageebene ist möglich.
- Lerninhalt Gebrauch: Analyse der Anzahl korrekter und falscher Antworten nach Tageszeit.
- Lerninhalt Popularität: Analyse der Popularität von bestimmten Lerninhalten.
- Lerninhaltsgeschwindigkeit: Ermöglicht die Analyse, wie schnell die Lerninhalte beantwortet wurden.
- Leistungsübersicht: Gibt den Lernbegleitern/Lehrpersonen eine Übersicht über den Fortschritt und die Performance der Klasse

Die Reportings können von den Trainern und Administratorinnen/Administratoren aufgerufen werden. Das Datenanalyzesystem läuft durch die Software Taskbase (KI) und kann eine fast unbeschränkte Datenmenge analysieren.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution verfügt über ein Datenanalysesystem und weitere Werkzeuge, die eine Vielzahl von Learning Analytics mit hohem Integrationsgrad ermöglichen, so dass diese sinnvoll für die Didaktik genutzt werden können.

3.5 Kriterium: Technischer Support für die Studierenden

Jeder Blended Learning-Kurs bei SCA verfügt über ein Einführungsmodul (technologiegestützter Onboardingprozess), welches den Lernenden die LXP ConnectTM und deren Funktionalitäten erklärt und das technische Know-How vermittelt. Bei technischen Problemen können die Lernenden (sowie auch die Trainer) den Support kontaktieren. Es gibt verschiedene Möglichkeiten dazu:

- Support Button in der LXP ConnectTM mit direkter Anbindung zur Mail-Box des internen Support-Teams
- Möglichkeit, das Problem zu beschreiben, Screenshots anzuhängen und Details über Betriebssystem und Browser/App Version
- Telefonischer Support über Support-Telefonnummer, welche auf der Website steht
- Direkte Support-E-Mail-Adresse, welche auf der SCA-Website steht

Die Reaktionszeit des Supports betrage laut SCA wenige Stunden während der Bürozeiten. Dies hänge auch von der Art der Anfrage ab. Es besteht hierzu jedoch keine festgelegte Regelung. Die schnelle Beantwortung von Fragen wurde von den interviewten Lernenden bestätigt.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Die Studierenden können den technischen Support der Weiterbildungsinstitution über eine Reihe von Kanälen (z.B. telefonisch, per E-Mail) erreichen. Fragen rund um die digitale Lehre und die Lehrplattform werden zügig beantwortet. Es wird sichergestellt, dass die Studierenden mit den Technologien und Tools umgehen können. Es besteht jedoch keine Regelung zu den Beantwortungszeiten der Anfragen der Lernenden. Es wird empfohlen dies in einer Form anzugeben, welche die SCA ohne zusätzlichen Aufwand sicherstellen kann (Bsp. für eine Formulierung in den Supportkanälen: "Antwortet in der Regel innerhalb von 3 Stunden während der Bürozeiten/ innerhalb von 24 Stunden"). Sollte die Zahl der Studierenden und somit auch der Supportanfragen stark steigen, wäre die Implementierung eines Ticket-Systems – so wie es bereits zwischen IT-Team und Entwicklerinnen/Entwicklern besteht – eine Möglichkeit Anfragen kategorisieren und priorisieren zu können.

Anmerkung: In der initialen Bewertung für dieses Kriterium empfahl das Gutachtergremium die Implementierung eines Ticket-Systems. In ihrer Stellungnahme weist SCA daraufhin, dass angesichts der nur sehr geringen Anzahl an Supportanfragen aus dem Kreise der Lernenden der Einsatz eines Ticket-Systems an dieser Stelle weder erforderlich noch wirtschaftlich vertretbar sei. Sollte in der Zukunft der Einsatz eines Ticket-Systems für den technischen Support der Studierenden Sinn machen, sei SCA in der Lage, dies „über Nacht“ zur Verfügung zu stellen. Ambitionierte Ziele, eine hohe Motivation und großes Engagement verbunden mit einem hohen Maß an Freiheit und Agilität prägten die Firmenkultur und die Arbeitsweise der SCA. Ein festes Regelwerk für die Beantwortungszeiten von Supportanfragen erscheine SCA vor diesem Hintergrund weder notwendig noch wünschenswert. Abschließend weist SCA darauf hin, dass die Nutzung eines Ticket-Systems im Kontakt mit den Studierenden nicht in den Qualitätsanforderungen der FIBAA genannt wird.

Das Gutachtergremium kann dieser Argumentation folgen und sieht die Problematik nicht im fehlenden Ticket-System, sondern darin, dass bei SCA keine Regelung zu den Beantwortungszeiten der Anfragen der Lernenden besteht. Dies ist jedoch Anforderung einer Bewertung für „übertroffen“ und das Gutachtergremium arbeitete eng am Text des FIBAA Fragen- und Bewertungskatalogs. Die Bewertung wurde wie obenstehend konkretisiert, um zu verdeutlichen, dass die Implementierung eines Ticket-Systems als Vorschlag gesehen wird, um in Zukunft mit steigenden Supportanfragen umgehen zu können. Das Gutachtergremium hält an der ursprünglichen Bewertung fest.

Standard 4: Didaktisches Design

4.1 Kriterium: Digitales didaktisches Konzept

Die von SCA angebotenen Schulungen in Leadership und Management haben zum Ziel, die Lernenden zu den von der Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung (SVF) durchgeführten Modulprüfungen in Leadership und Management zu führen. Die Qualifikationsziele sind damit im Rahmenlehrplan der SVF vorgegeben (siehe Selbstdokumentation S. 57). Um das didaktische Konzept zu erstellen, hat SCA zunächst den Lernprozess gestaltet und die zeitlichen Rahmenbedingungen definiert, die nötig sind, um die von der SVF festgelegten Qualifizierungsziele zu erreichen. Für die fünf Leadership-Module (Selbsterkenntnis, Teamführung, Selbstmanagement, Konfliktmanagement, Kommunikation) empfiehlt die SVF 280 Lern-/Trainingsstunden. Die SCA entwickelte ihr didaktisches Konzept auf der Grundlage einer Verteilung von maximal zehn Stunden Lernen/Training pro Woche für berufsbegleitende Teilnehmende über insgesamt 27 Wochen.

Das didaktische Konzept von SCA basiert auf Blended Learning und Seamless Learning. Unter Blended Learning versteht SCA die Kombination der drei folgenden Arten des Lernens:

- Asynchrones Lernen ohne räumliche Ko-Präsenz durch Lerninhalte auf der Plattform LXP ConnectTM;
- Synchrones Lernen ohne räumliche Ko-Präsenz, in Webinaren oder im Chat der LXP ConnectTM;
- Synchrones Lernen in räumlicher Ko-Präsenz an Präsenztagen.

Der Hauptzweck der Präsenzs Schulungen besteht für SCA darin, Theorie mit konkreten Situationen zu verbinden, welche die Lernenden am Arbeitsplatz erleben. Das Lernen wird in diesem Verständnis zu einem Mittel, um Antworten und Werkzeuge zur Lösung realer Probleme zu erhalten, die in der beruflichen Tätigkeit auftreten können. Unter Seamless Learning versteht SCA die Verbindung von formalem Lernen mit informellem Lernen. Ziel ist die Bereitstellung einer reichhaltigen und zugleich kohärenten Lernumgebung, die vielfältige Lernmaterialien und Lernformen miteinander kombiniert. Der Seamless Learning-Ansatz wird weiter beschrieben im Anhang_S4_K4.1c Seamless Learning als Ansatz zum Umgang mit flexiblem Lehren und Lernen (Bernadette Dilger). SCA berücksichtigt in der Konzeption gemäß des Soloman-Felder-Modells auch verschiedene Lernstile (Active Learners, Reflective Learner, Sensing Learners, Intuitive Learners, Visual Learners, Verbal Learners, Sequential Learners und Global Learners, siehe Selbstdokumentation S. 59-61). Die Wahl von Blended Learning und Seamless Learning resultierte aus der Vorgabe in der Ausschreibung der Schweizerischen Post

AG. Ziel war es, den Präsenzanteil der Weiterbildung, die ursprünglich überwiegend in Form von Präsenzunterricht stattfand, um 75% zu reduzieren, d.h. 25% der Gesamtzeit für Präsenzunterricht und den Rest in digitalen Formen und Formaten anzubieten. Der didaktische Ansatz von SCA folgt einer sozial-konstruktivistischen Vision der Ausbildung, die sich aus dem Austausch und der Zusammenarbeit zwischen Lernenden und Ausbilderinnen/Ausbildern (hier Coach) ergibt. Die Teilnehmenden sollen Kompetenzen entwickeln, um Probleme, die im Arbeitsalltag auftreten, übergreifend lösen zu können. Im Rahmen der Begutachtung wurde der Blended Learning-Ansatz von den interviewten Lernenden als sehr positiv hervorgehoben.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution sieht ein einheitliches didaktisches Konzept vor. Bei der Erstellung neuer und der Weiterentwicklung bestehender digitaler Lehrformate werden die aktuellen Entwicklungen im Fachgebiet der Didaktik berücksichtigt.

4.2 Kriterium: Lehrmethoden

Die Entwicklung der Lehrmethoden sieht bei SCA folgendermaßen aus. Zunächst schauen sich die Verantwortlichen im Learning Department die Lernziele auf Taxonomie-Ebene an und besprechen dann mit den Instructional Designern die passenden Lernmittel. Die Roadmap auf der Lernplattform illustriert ein Modul und die Lernmethoden. Als konkretes Beispiel wird in Anhang_S4_K4.2a die Roadmap für das Modul Selbstkenntnis vorgestellt. In diesem Fall zeigt das Deckblatt den Lernenden folgende Formen an:

- 7 Kapitel (Lektüre)
- Videos
- 7 E-Tests
- E-Evaluationen
- 27 Übungen
- E-Lessons

SCA wendet innovative und kreative Lehrmethoden an, darunter Gamification-Elemente und Storytelling (in Podcasts und E-Lessons). Durch das Storytelling sollen theoretische Konzepte, die manchmal zu abstrakt sind, in die Lebenswelt der Lernenden übertragen werden. Deutlich wurde im Rahmen der Begutachtung (Interviewrunde: Gruppengespräch mit Trainern und Mitarbeitenden, die in der digitalen Lehre eingesetzt sind) jedoch, dass SCA nicht ‚um des Gamification willen‘ eine innovative Methode einsetze, sondern nur, wenn diese auch Sinn im didaktischen Ansatz ergebe. Des

Weiteren steht auf der Lernplattform eine Funktion zum Peer-Grading zur Verfügung. Hierbei können Lernende die Arbeiten von anderen Teilnehmenden bewerten und Feedback geben. Die Bewertungskriterien lassen sich hierbei frei konfigurieren. Insgesamt sollen Aktivitäten auf der Lernplattform einer Online-Anonymität entgegenwirken und die Lernenden werden im Sinne des konstruktivistischen Ansatzes ermutigt, eine aktive Rolle im Lernprozess einzunehmen. Die Lernmittel sollen abwechslungsreich eingesetzt werden, so folgt z.B. auf eine Aktivität ein Peer-Grading. Die Trainer beschrieben den Ansatz in der Begutachtung auch als lösungsorientierten Ansatz. Man konstruiere etwas gemeinsam und das „Wie“ stehe im Vordergrund. SCA kombiniert zwei didaktische Anforderungen: „Push“, das die Lernenden antreibt, vorwärtszugehen, während sie von den Roadmaps angeleitet und vom Trainer gecoacht werden, und „Pull“, das vielfältige Werkzeuge zur Selbstbedienung bereitstellt, welche die Lernenden nach Belieben und entsprechend ihren eigenen Bedürfnissen nutzen können. Dieses geführte Lernen lässt den Teilnehmenden die Freiheit, in ihrem eigenen Tempo auf der Plattform zu arbeiten.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution verwendet vielseitige, für das digitale Lernen angemessene Methoden, die dem didaktischen Konzept entsprechen und innovative Komponenten aufweisen. Die Studierenden werden ermutigt, eine aktive Rolle im Lernprozess einzunehmen.

4.3 Kriterium: Lernmaterialien

Folgende digitale Lernmaterialien werden bei SCA verwendet und beschrieben (siehe Selbstdokumentation S. 68-69):

- Lektüre
- Übungen
- Erklärvideos
- Interviews
- Podcasts
- E-Lessons
- E-Books
- Scenario Based Learnings
- Fallstudien
- Tests und Bewertungen

Die Lektüre und E-Books stammen überwiegend aus Handbüchern des Schweizer Verlags Compendio. Für die Verwendung dieser Bücher bezahlt SCA Lizenzgebühren an den Compendio-Verlag. Die E-Books sind interaktiver aufbereitet als beispielsweise ein PDF, da sie mit Ton und Text-to-speech ausgestattet sind. Die Übungen stammen

ebenfalls aus den Compendio-Handbüchern und werden durch Anwendungsübungen und Reflexionsfragen ergänzt, die von SCAs Instructional Designern entworfen werden. Die anderen hier aufgelisteten Lernmaterialien werden vollständig von SCA entworfen und produziert.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Lernmaterialien weisen innovative Komponenten auf und orientieren sich an den didaktischen Präferenzen der Zielgruppe. Die Weiterbildungsinstitution sieht einen angemessenen Online-Zugang zur Literatur vor. Die Weiterbildungsinstitution erstellt keine Bildungsmaterialien, die unter offener Lizenz erscheinen und die frei genutzt werden können. Das Gutachtergremium ist aber der Meinung, dass OERs für SCA hier nicht entscheidend sind.

4.4 Kriterium: Prüfungsformen

Die SVF-Abschlussprüfungen zur Erlangung einer eidgenössischen Anerkennung beziehen sich auf die von SCA angebotene Weiterbildung. Sie finden in Präsenzform statt. Expertinnen/Experten beurteilen die Kandidatinnen/Kandidaten nach ihrem Kompetenzniveau und ihren Fähigkeiten. Die Prüfungen werden auch von der SVF festgelegt, sowohl was die Form (schriftlich oder mündlich) als auch was die Inhalte und Abläufe betrifft.

SCA ist bestrebt, die Teilnehmenden bestmöglich dabei zu unterstützen, die von der SVF festgelegten Lernziele zu erreichen und setzt als formative Evaluation Lerntagebücher, Peer-Grading sowie zwischenzeitliche E-Tests und Bewertungen ein. Mit Unterstützung von Taskbase – einer speziellen KI-Software zur automatisierten Gestaltung und Korrektur von Test- und Bewertungsfragen – überprüft SCA in jedem Modul die Beherrschung der Kompetenzen, die von den Teilnehmenden im Rahmen der SVF-Prüfungen erreicht werden müssen. In den E-Tests und Bewertungen werden vier Arten von Fragen systematisch verwendet:

- Multiple-Choice-Fragen (einzelne Lösung oder mehrere Lösungen)
- Lückenfragen (Multiple-Choice-Lösungen oder Ausfüllen)
- Matching-Fragen (einen Begriff einer Definition zuordnen oder einen Prozess ordnen)
- Offene Fragen (geben Sie ein Stichwort oder eine vollständige Antwort ein)

SCA sieht zwei spezifische Module zur Vorbereitung auf die SVF-Prüfungen vor. Jedes dauert vier Wochen auf der Lernplattform und beinhaltet auch einen Tag Präsenzarbeit pro Klasse mit ihrem Coach. SCA stellt den Teilnehmenden außerdem Prüfungsinformationen zur Verfügung inklusive der Bewertungskriterien (siehe Anhang_S4_K4.4b Prüfungsinformation zur Modulprüfung „Präsentation“ SVF).

Bewertung

- Nicht relevant –

Anmerkung: Aufgrund der Formulierung der Qualitätsanforderung für das Kriterium 4.4 Prüfungsformen im Fragen- und Bewertungskatalog⁷, die auf die Aspekte Plagiarismus-Regeln, Regelungen bezüglich der Durchführung von digitalen Prüfungen und Proctoring eingeht, hat sich das Gutachtergremium dazu entschieden, dieses Kriterium als ‚nicht relevant‘ für SCA zu bewerten. Der Hintergrund ist, dass SCA Teilnehmende zwar auf Prüfungen vorbereitet, die Prüfungen jedoch nicht von SCA selbst geregelt oder durchgeführt werden. Daher kann das (Nicht-)/Vorhandensein eines Proctorings und von Plagiarismus-Regeln nicht bewertet werden.

4.5 Kriterium: Akademische Betreuung der Studierenden

Die Lernenden werden in ihrem Lernprozess von den Trainern begleitet, insbesondere während der Präsenztage (ein Tag pro Modul im Durchschnitt). Wie bereits erwähnt, verstehen sich die Trainer bei SCA als Coach bzw. Vermittlerin/Vermittler. Dies wurde auch im Rahmen der Digitalen Begutachtung von der interviewten Trainerin geschildert. Auf der Plattform steht den Lernenden ein Klassenchat zur Verfügung, in dem sich Teilnehmende untereinander austauschen, sowie mit dem Coach in Verbindung treten können. Die Reaktionszeit der Trainer bei Fragen wurde im Rahmen der Begutachtung von den Lernenden als schnell beschrieben. Insgesamt fühlten sich die interviewten Teilnehmenden von SCA sehr gut auf die Prüfung vorbereitet. Darüber hinaus sei noch erwähnt, dass sich die Lerngruppen auch gegenseitig unterstützen. Im ersten Präsenztage am Anfang der Ausbildung definieren die Trainer Kommunikationsregeln mit jeder Klasse. Der Aspekt der Anonymität und Vertraulichkeit bei der Besprechung von Situationen aus dem Arbeitsumfeld wird von den Trainern besonders betont. Durch

⁷ Der Fragen- und Bewertungskatalog führt folgende Bewertung auf:

„Qualitätsanforderung erfüllt:

Die Prüfungsformen orientieren sich am didaktischen Konzept und sind dazu geeignet, das Erreichen der Lernziele sowie die Identität der Prüflinge festzustellen. Die Hochschule / die Weiterbildungsinstitution / die Fakultät setzt kompetenzorientierte Online-Prüfungsformate (z.B. Online-Präsentation, Lernportfolios, digitale Lerntagebücher) ein. Die Hochschule / die Weiterbildungsinstitution / die Fakultät hat Plagiarismus-Regeln und Regelungen bezüglich der Durchführung von digitalen Prüfungen aufgestellt. Studierende werden transparent über die Regelungen informiert.

Qualitätsanforderung übertroffen:

Die Hochschule / die Weiterbildungsinstitution / die Fakultät wendet unterschiedliche Formen des digitalen Prüfens an, nutzt diese in der Weiterentwicklung etablierter Prüfungsszenarien und setzt ein modernes Proctoring ein.“

diesen Prozess definiert jede Klasse ihre eigene Kommunikationsregeln und somit ihren eigenen Code of Conduct.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Weiterbildungsinstitution unterstützt die Kommunikation zwischen Studierenden und Lehrenden. Regeln hierzu (Code of Conduct) werden jedoch bisher nur unter den Studierenden selbst definiert. Das Gutachtergremium empfiehlt SCA die Konzeption eines allgemeingültigen Code of Conducts, insbesondere im Hinblick auf die Skalierbarkeit der Institution (Kursportfolio und Teilnehmerzahlen).

Standard 5: Qualitätssicherung

5.1 Kriterium: Integration in das Qualitätsmanagementsystem

Zunächst wird darauf hingewiesen, dass die *Integration* einer Qualitätssicherung der digitalen Lehre in ein bestehendes Qualitätsmanagementsystem in dieser Form nicht erfolgte, da die SCA seit Unternehmensgründung die Qualität des digitalen Lernens berücksichtigt hat. SCA beschreibt in ihrer Selbstdokumentation zunächst die Rolle der externen Stakeholder im Qualitätsmanagementsystem. Dazu gehören in erster Linie die Kunden der Weiterbildungsinstitution. Die Partner, welche die Plattform der SCA und/oder ihre Schulungen nutzen, liefern ebenfalls wertvolles Feedback.

SCA erhebt auch Kennzahlen (KPIs). Im Durchschnitt werden die Lerninhalte, aufgrund von inhaltlichen und/oder technologischen Anpassungen des Lehrmaterials, nach einem Jahr ersetzt. Feedbackrunden werden bei allen Teilnehmenden dreimal durchgeführt: einmal zu Beginn der Ausbildung (über die Qualität des Onboarding-Prozesses); einmal in der Mitte der Ausbildung und dann zum Schluss der Ausbildung.

Darüber hinaus geben die Trainer das Feedback, das sie von ihren Lernenden erhalten, weiter. Es werden außerdem Mitarbeiter-Zufriedenheitsfragebogen eingesetzt. Alle Mitarbeitenden der SCA sind eingeladen, ihre Anmerkungen, Fragen und Vorschläge mitzuteilen (kontinuierlich während des ganzen Jahres und formell während der drei Company Meetings pro Jahr).

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Sowohl Weiterbildungsinstitutionsmitglieder, Studierende als auch externe Stakeholder werden in das System einbezogen und haben die Möglichkeit, sich aktiv am Qualitätsmanagement zu beteiligen.

5.2 Kriterium: Qualitätssicherung der Lehre

SCA sammelt im Rahmen ihrer Evaluierung systematisch und zielgerichtet Daten, die dann analysiert und bewertet werden. Von Lehrgang 0 (10 Pilotklassen) bis heute (Lehrgang 6) wurden alle Teilnehmenden aller Klassen eingeladen, wie oben beschrieben drei Zufriedenheitsumfragen pro Jahr zu beantworten. Die Ergebnisse dieser Surveys werden z.B. in Anhang_S5_K5.1b End of course Survey - Results January 2022 präsentiert. In diesem Evaluationsbogen werden 25 Fragen gestellt. Zu den Ergebnissen gehören folgende (47 Personen nahmen teil):

- 92% of participants felt comfortable using the platform after the formation
- 91% of participants who had an exam preparation were satisfied with it

Trainer nehmen zusätzlich Evaluationen nach dem Präsenztage vor. In der digitalen Begutachtung hat SCA erläutert, dass nicht nach jedem Modul eine Evaluation stattfindet, da die Teilnehmenden nie nur ein Modul studieren würden.

Ebenfalls Teil der Qualitätssicherung der Lehre bzw. des Lernens sind Hospitationen, die bei Präsenztagen organisiert werden. Die Person, die den Präsenztage besucht, kommt meistens aus SCAs Trainerkoordination. SCA evaluiert also selbst, ob das gewünschte Qualitätsniveau erreicht ist, oder ob zusätzliche Unterstützung notwendig ist. Zu den Aspekten im Bewertungsbogen gehören z.B. das Tempo des Kurses, die Qualität des Lehrmaterials, die Interaktion mit Teilnehmenden und die Sozialkompetenz des Trainers (siehe Anhang_S5_K5.2a Formular für Hospitationen). Hospitationen können auch online in Webinaren stattfinden.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Die Medienkompetenz der Lehrenden und das didaktische Design unterliegen einem kontinuierlichen Monitoring. Die Qualitätssicherung schließt Rückmeldungen von Studierenden mit ein.

5.3 Kriterium: Learning Analytics

Bei SCA werden die Daten der Lernenden erhoben, um Lernfortschritte zu messen, zukünftige Leistungen vorauszuberechnen und potenzielle Problembereiche aufzudecken. Durch die Auswertung von Daten will SCA die Wirksamkeit von Maßnahmen und Methoden im Voraus einschätzen können. Auf diese Weise soll es möglich werden, den Lernprozess besser zu verstehen, sowie das Lernen und den Lernkontext zu optimieren. Auf der LXP Connect™ Plattform werden die Aktivitäten der Lernenden kontinuierlich gemessen. Trainer und Administratorinnen/Administratoren können auf die anonymisierten Daten zugreifen. Laut SCA gibt es die folgenden vier Hauptgründe, warum Daten gesammelt werden:

1. Um zu erfahren, ob Lernende Computerunterstützung benötigen;
2. Um informiert zu werden, wenn Teilnehmende vom Abbruch bedroht sind und eine individuellere und persönlichere Betreuung benötigen;
3. Um es den Trainern zu ermöglichen, ihre Präsenztage gezielt vorzubereiten, indem sie wissen, welche Lerninhalte für die Lernenden schwierig waren;
4. Um Lernmaterialien zu identifizieren, die angepasst oder weiterbearbeitet werden müssen.

Hier folgt ein Überblick der Daten, die SCA erhebt:

- Wann ein User das letzte Mal auf der Plattform aktiv war.
- Wie oft eine Klasse eine Nachricht über den Chat (virtuelles Klassenzimmer) geschickt hat.
- Wie oft eine News im Newsfeed ein "like" oder ein Kommentar bekommen hat.
- Welche Lerninhalte ein User (oder eine ganze Klasse) studiert hat, wie lange und wie oft.
- Wieviel Zeit ein User (oder eine ganze Klasse) insgesamt auf der LXP Connect™ verbracht hat.
- Wann am Tag ein User (oder eine ganze Klasse) die Lerninhalte benutzt hat.

Für die Zukunft plant SCA, Learning Analytics noch individueller zu nutzen.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Learning Analytics-Ziele, Umfang und Prozesse der Datenerhebung, -analyse und -auswertung sind klar definiert und werden transparent gegenüber den Studierenden kommuniziert. Die Analysemethoden berücksichtigen die einschlägige und aktuelle Forschung zu Learning Analytics und ist wissenschaftlich plausibel. Daten werden anhand von transparenten, abgestimmten Instrumenten analysiert. Erkenntnisse werden nicht nur interpretiert, sondern genutzt, um auf Probleme reagieren zu können. Das Gutachtergremium ist der Meinung, dass SCA vielfältige funktionale Methoden der Learning Analytics nutzen kann und regt an, dies in Zukunft weiter zu verfolgen.

Anmerkung: In ihrer Stellungnahme weist SCA daraufhin, dass Learning Analytics, Individualisierung und adaptives Lernen insbesondere unter Nutzung von KI zu den Schlüsselfaktoren der SCA-Software in Verbindung mit der Didaktik gehören. Möglicherweise habe die begrenzte Zeit im Rahmen der Begutachtung dazu geführt, dass nur einige Beispiele von Learning Analytics-Lösungen bei SCA tatsächlich präsentiert wurden. Darüber hinaus wurden im Hinblick auf die Sensibilität und den Vertrauensschutz der Kunden nur ausgewählte Charts und Analysen gezeigt. Bei SCA werde bereits heute sehr viel realisiert, das weit über den state-of-the-art hinausgehe und die Entwicklung gehe sehr dynamisch und ambitioniert weiter. Am Rande erwähnt SCA, dass sie am 01.06.2022 im Rahmen des Learntec-Kongresses in Karlsruhe, der wichtigsten internationalen Fachveranstaltung für Lernen und Digitalisierung, mit einem Vortrag zum Thema KI-Anwendung bei der SCA sowohl aus der Praxisperspektive wie auch der wissenschaftlichen Weiterentwicklung präsent ist. Aus der Bewertung erschließe sich für SCA derzeit noch nicht, an welchen Stellen das FIBAA-Gutachtergremium noch Lücken und Potential sieht, damit die Qualitätsanforderung übertroffen wird.

Das Gutachtergremium hat daraufhin den Sachverhalt erneut geprüft. Das Gremium ergänzte die Bewertung wie folgt, hält aber an der ursprünglichen Bewertung fest:

Vermisst wird ein klares Konzept, das aufzeigt, wie Learning Analytics mit der Didaktik zusammenwirken und für die Lernenden genutzt werden. SCA ist mit der Einführung des Learner's Tab (s. Kriterien 3.3 und 5.5) kurz davor den Studierenden wertvolles Feedback zu geben und das Lernen individueller zu gestalten. Zum Zeitpunkt der Begutachtung war der Learner's Tab noch nicht live geschaltet.

5.4 Kriterium: Qualitätssicherung der Technik

Bezüglich der Qualität der Technik wird bei SCA zunächst das Feedback der Lernenden eingeholt (auch zum Schluss der Ausbildung). Außerdem gibt es Feedback, das SCA von ihren strategischen Kunden erhält. SCA erhält so viele Anfragen, dass das IT Development Team gezwungen ist, diese streng zu priorisieren und zu entscheiden, welche Anregung in welchen Release aufgenommen wird. Alle sechs Wochen wird ein Release veröffentlicht. Der Head of Product Development ist verantwortlich für die konstante Weiterentwicklung der Lernplattform. Er stellt die Brücke zum Entwicklerteam her, wohingegen der Leiter des IT Departments für die Kommunikation mit den Kunden verantwortlich ist.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist übertroffen. Die Qualitätssicherung der technischen Infrastruktur schließt Rückmeldungen von Vertreterinnen/Vertretern der Berufspraxis sowie der Absolventinnen/Absolventen mit ein.

Anmerkung: Als ‚Vertreterinnen/Vertreter der Berufspraxis‘ werden hier die Kunden der SCA verstanden, die die Lernplattform nutzen.

5.5 Kriterium: Kontinuierliche Verbesserung

Folgende Schritte wurden bei SCA im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung unternommen:

- Anpassung der Umfragen (seit 2019): Durch das Feedback der Trainer und die Antworten der Lernenden auf offene Fragen, werden regelmäßig Punkte ermittelt, die zu festen neuen Fragen in den Umfragen werden.
- Weiterentwicklung des Leadership Kurses (2021): Mehrere Lerninhalte wurden intern als nicht mehr zufriedenstellend bewertet. Systematisch wurde jedes Modul überprüft und neu strukturiert. Lerninhalte wurden behalten, ergänzt, ersetzt oder neu hinzugefügt.
- Trainer Knowledge Management (2021): Aufgrund der Feedbacks von Trainern und Lernenden wurde festgestellt, dass SCA ihre Trainer bei der Vorbereitung der Präsenztage besser unterstützen sollte. Aus diesem Grund werden nun regelmäßig Workshops organisiert, um die Qualität der Webinare und Präsenztage zu sichern. SCA hat die Präsenztage ebenfalls auf Grundlage von Feedback der Trainer verlängert.
- Das Learner's Tab (2022): Dank der Umfragen hat SCA festgestellt, dass Lernende manchmal Schwierigkeiten hatten, sich im Programm zurecht zu finden und motiviert zu bleiben. Als Antwort dazu wird derzeit ein Tool entwickelt, das den Lernenden weiterhelfen soll, sich im Online-Teil der Ausbildung besser zurechtzufinden und sich in ihrem Lernen besser einordnen zu können. Das Learner's Tab diene als eine Navigationshilfe und solle dem Lernenden einen Überblick über seinen Lernfortschritt geben und ihm seine Fortschritte anzeigen.

Bewertung

Die Qualitätsanforderung ist erfüllt. Zeigt sich Handlungsbedarf im Rahmen der Qualitätssicherung, werden die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung des Studienerfolgs der digitalen Lehrformate ergriffen und umgesetzt. Die getroffenen Maßnahmen werden fortlaufend überprüft und die Ergebnisse für die Weiterentwicklung der digitalen Lehre genutzt. Sämtliche Prozesse der Lehre und Verwaltung sind digitalisiert und verknüpft.

Qualitätsprofil

Hochschule: Swiss Connect Academy, Schweiz

Zertifizierungsebene: Institutionell

		Qualitätsanforderung übertroffen	Qualitätsanforderung erfüllt
1.	Standard: Strategie zur Digitalisierung des Lehr-Lern-Angebots		
1.1	Kriterium: Zielsetzung		x
1.2	Kriterium: Implementierung der Strategie	x	
1.3	Kriterium: Überprüfung und Maßnahmen		x
1.4	Kriterium: Zukunftsorientierung	x	
2.	Standard: Personal		
2.1	Kriterium: Personelle Ausstattung	x	
2.2	Kriterium: Weiterqualifizierung		x
2.3	Kriterium: Unterstützung	x	
2.4	Kriterium: Wissensmanagement		x
3.	Standard: Technik		
3.1	Kriterium: Technische Organisationseinheit	x	
3.2	Kriterium: Technische Infrastruktur	x	
3.3	Kriterium: Lehr- und Lernplattform	x	
3.4	Kriterium: Datenanalysesystem	x	
3.5	Kriterium: Technischer Support für die Studierenden		x
4.	Standard: Didaktisches Design		
4.1	Kriterium: Digitales didaktisches Konzept	x	
4.2	Kriterium: Lehrmethoden	x	
4.3	Kriterium: Lernmaterialien	x	
4.4	Kriterium: Prüfungsformen	<i>nicht relevant</i>	
4.5	Kriterium: Akademische Betreuung der Studierenden	x	
5.	Standard 5: Qualitätssicherung		
5.1	Kriterium: Integration in das Qualitätsmanagement	x	
5.2	Kriterium: Qualitätssicherung der Lehre		x
5.3	Kriterium: Learning Analytics		x
5.4	Kriterium: Qualitätssicherung der Technik	x	
5.5	Kriterium: Kontinuierliche Verbesserung		x