

# Excellentie van online leren

## Citation for published version (APA):

Boon, J., & Wagemans, L. (2013). Excellentie van online leren. *OnderwijsInnovatie*, 15(1), 17-24.  
[https://www.ou.nl/documents/40554/383618/2013\\_OI\\_1.pdf/e659282a-1f38-2e91-5ab9-9a128dadd78f](https://www.ou.nl/documents/40554/383618/2013_OI_1.pdf/e659282a-1f38-2e91-5ab9-9a128dadd78f)

## Document status and date:

Published: 01/03/2013

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Document license:

CC BY-NC-SA

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

<https://www.ou.nl/taverne-agreement>

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

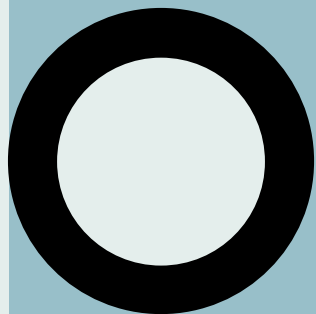
[pure-support@ou.nl](mailto:pure-support@ou.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Downloaded from <https://research.ou.nl/> on date: 09 Sep. 2021

Open Universiteit  
[www.ou.nl](http://www.ou.nl)





# Excellentie van online leren

Dit artikel is het zesenvijftigste in een serie praktische artikelen over onderwijsinnovatie. Deze serie heeft de bedoeling om mensen die werkzaam zijn in het hoger onderwijs handreikingen en aandachtspunten te bieden voor eigen initiatieven in onderwijsinnovatie. De onderwerpen van deze reeks kunnen uiteenlopen, maar zullen altijd gaan over het maken van onderwijs en dus over toepassingen van onderwijskundige en onderwijstechnologische inzichten in het dagelijks werk van de docent, het onderwijsteam of de opleidingsmanager.

## Auteurs

Jo Boon  
Leo Wagemans

De auteurs zijn verbonden aan het Centre for Learning Sciences and Technologies (CELSTEC) van de Open Universiteit.

Reacties op dit artikel kunt u sturen naar: [jo.boon@ou.nl](mailto:jo.boon@ou.nl) of [leo.wagemans@ou.nl](mailto:leo.wagemans@ou.nl)

## Inhoud

- \_ Samenvatting
- \_ Inleiding
- \_ Het raamwerk: zes domeinen
- \_ Benchmarking
- \_ Bruikbaarheid in de praktijk
- \_ Tot besluit

Box 1: Benchmark voor elk van de zes

domeinen

Box 2: Standaardagenda local seminars

## Samenvatting

Dit artikel gaat over het evalueren van de kwaliteit van e-learning. In het project E-xcellence is een globaal raamwerk ontwikkeld waarin zes domeinen onderscheiden worden die belangrijk zijn voor de kwaliteit van e-learning. Elk domein wordt concreter omschreven door een aantal benchmarks.

Door het uitvoeren van een quick scan kunnen teams van medewerkers in hoger onderwijsinstellingen een beeld krijgen van de kwaliteit van e-learning in hun instelling, faculteit of in een cursus, in vergelijking met andere onderwijsinstellingen. Tevens kan aan de hand van een zelf uitgevoerde scan of aan de hand van een extern advies een plan gemaakt worden voor verbetering.

De ontwikkelde tools (raamwerk, quick scan, handboek en assessors notes) zijn bij verschillende Europese universiteiten getest. Dat heeft geleid tot een zo goed mogelijk verbeterd instrumentarium dat hoog gewaardeerd wordt door gebruikers.

## Inleiding

In dit artikel geven we een beschrijving van de opzet en de resultaten van het project E-xcellence. Het project dat in december 2012 afgesloten werd, biedt een raamwerk dat is ontwikkeld om de kwaliteit van online leren (of e-lernen / e-learning) bij de eigen instelling te kunnen beoordelen en tot verbeterplannen te komen. Dat geldt zowel op het niveau van een instelling, een faculteit als van afzonderlijke programma's.

De meeste Europese universiteiten en hogescholen kennen systemen van kwaliteitsborging van zowel de inhoud als de organisatie van het onderwijs. Bijna altijd bestaan die uit een combinatie van interne kwaliteitszorg en een externe visitatieprocedure. In nagenoeg alle landen ontbreken in die kwaliteitssystemen echter de criteria voor kwaliteit van online leren volledig.

Dat geldt ook voor het kwaliteitskader van de NVAO (Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie), die bij de Instellingstoets Kwaliteitsbeleid een beoordelingskader kent bestaande uit visie op de kwaliteit van het onderwijs, beleid,

resultaten, verbeterbeleid, organisatie- en beslissingsstructuur en een algemeen oordeel. Bij een uitgebreide opleidingsbeoordeling bestaat het beoordelingskader uit beoogde eindkwalificaties, programma, personeel, voorzieningen, kwaliteitszorg, toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties en algemene conclusie. E-learning, online leren en elektronische leeromgevingen behoren niet tot het beoordelingskader. Het standpunt van de NVAO is dat een instelling online leren kan inbrengen als een bijzonder kenmerk en dan moet aantonen dat dat uitstekend gebeurt.

De vaststelling dat in het gehele Europese hoger onderwijs het aanbod van online leren snel toeneemt, vormde negen jaar geleden de aanleiding om een project op te zetten om de kwaliteit daarvan in kaart te brengen en meetbaar of vergelijkbaar te maken.

In 2005 hebben daarom een aantal medewerkers van Britse, Finse en Nederlandse Open Universiteiten een project opgezet gericht op het meten en verbeteren van de kwaliteit van online leren. Het onderwerp is opgepakt door EADTU en ingebracht als Europees project in het Lifelong Learning Programme. EADTU (European Association of Distance Education Universities) heeft tot doel de voortgang van open en afstandsonderwijs en e-learning te bevorderen door actieve ondersteuning van ontwikkelingen op dit gebied bij haar leden; de organisatie ondersteunt de Europese samenwerking tussen instellingen. Voor meer informatie over EADTU, zie [www.eadtu.eu](http://www.eadtu.eu).

Het E-xcellence initiatief vormde het begin van drie opeenvolgende projecten gericht op het ontwikkelen van een raamwerk en het implementeren daarvan bij de twaalf partners die aan de tweede fase van het project deelnamen: E-xcellence werd opgevolgd door de projecten E-xcellence Plus en E-xcellence Next.

De core group van het project bestond uit EADTU (Nederland), Open University

(United Kingdom), Open Universiteit (Nederland), OULU-University (Finland) en Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED, Spanje).

In de looptijd van de drie projecten zijn de ideeën uitgewerkt in een geheel van benchmarks, een handboek en assessors notes. In het project is een raamwerk ontwikkeld, getest en toegepast dat onderwijsinstellingen in staat stelt om de eigen praktijk over verschillende aspecten van online leren te vergelijken met andere instellingen en zo te verbeteren wat moet en kan. Het raamwerk is complementair aan de bestaande accreditatieraamwerken; het biedt benchmarks die bruikbaar zijn los van specifieke nationale of institutionele systemen. E-xcellence is geen ratingsysteem maar een instrument om e-learning te verbeteren. Organisaties die e-learning aanbieden kunnen hun performance meten en nagaan welke sterke en zwakke punten er zijn en zo het innovatiepotentieel ervan beter gebruiken.

Zoals gesteld was een belangrijk kenmerk van het project dat gestreefd werd naar complementariteit met de bestaande accreditatiekaders. Dat bracht met zich mee dat vanaf het begin van het project door het team gezocht is naar een goede positie ten aanzien van de relatie tussen het framework en de nationale accreditatiegerelateerde zaken. Een vertegenwoordiger van de NVAO heeft daarom gedurende de gehele projectduur hierover met het team meegedacht. Ook bij de local seminars (zie verder) was overleg met de nationale accreditatieorganisaties een vast punt op het programma.

Dit heeft internationaal geleid tot zeer verschillende stellingnames ten aanzien van dit punt. Duidelijk was dat de belangstelling voor een instrument dat de kwaliteit van online leren kan meten in alle betrokken landen zeer groot is ondanks de verschillende contexten.

In de volgende paragrafen beschrijven we eerst het raamwerk van de zes domeinen die het kwaliteitskader vormen, vervolgens gaan we in op de benchmarks die bij deze domeinen horen.

Omdat bruikbaarheid van de projectresultaten centraal staat, geven we vervolgens een overzicht van de concrete handleidingen die geraadpleegd kunnen worden, een beschrijving van de manier waarop die in de praktijk uitgetest zijn en de aanbevelingen die daaruit te trekken zijn voor verder gebruik.

### **Het raamwerk: zes domeinen**

De eerste fase van het project was gericht op de ontwikkeling van een raamwerk dat alle relevante aspecten van e-learning zou omvatten. Verschillende brainstorm- en mindmapbijeenkomsten hebben een raamwerk opgeleverd dat bestaat uit zes domeinen, die op hun beurt concreet zijn uitgewerkt in 33 benchmarks.

#### **1. Strategisch management**

Strategisch management gaat over de vraag of er vastgesteld instellingsbeleid en -plannen bestaan over de rol van e-learning, over ict-infrastructuur, virtuele mobiliteit, samenwerking, onderzoek en innovatie. Door steeds meer gebruik te maken van vormen van onderwijs waarbij e-learning en technologieondersteund leren worden ingezet, zijn onderwijsinstellingen genoodzaakt om bij hun strategische keuzen rekening te houden met die nieuwe vormen van onderwijs. Instellingen moeten hun beleid en processen zodanig inrichten dat ze aansluiten op strategische institutionele doelstellingen, waaronder die voor de ontwikkeling van e-learning.

In instellingsplannen moet worden vastgesteld welke rol e-learning zal spelen bij de inrichting van bijvoorbeeld faculteiten, maar ook administratieve afdelingen en ondersteuningsdiensten.

## 2. Curriculumontwerp

Het thema curriculumontwerp gaat over de vraag hoe flexibiliteit in tijd en plaats gegarandeerd kunnen worden zonder toegevingen te doen aan de kwaliteit van de inhoud of aan het belang van het verwerven van academische vaardigheden. Aan de orde komen aspecten zoals: flexibiliteit voor studenten, online assessmentmethoden, het in blended omgevingen aangeven waarom sommige componenten in e-learning worden aangeboden en andere niet, participatie in online academische communities voor studenten en docenten. Belangrijkste uitdagingen en kansen zijn onder andere: programamodulariteit, methoden van online assessment, het opbouwen van online academische communities en de integratie van kennis en ontwikkeling van vaardigheden. Curriculumontwerp moet voldoen aan de behoeften van de doelgroep voor e-learningprogramma's die door voorkennis, ervaring, interesse en motivatie aanzienlijk kan verschillen van de studentenpopulatie van reguliere universiteiten.

## 3. Cursusontwerp

Het domein cursusontwerp behelst duidelijkheid over de plaats van de cursus in een curriculum, over aspecten van design (zoals de interactie tussen lerenden), materiaal en docenten, aandacht voor mindervalide studenten. Uiteraard komen hier ook leerdoelen en het assessment ervan aan de orde. Het cursusontwerp kent een proces dat verloopt van cursusraamwerk via cursusplan naar een gedetailleerde ontwikkeling en invulling van cursusmateriaal. Elke cursus kent een duidelijke omschrijving van de leerdoelen en de te bereiken leerresultaten. Deze worden gespecificeerd in termen van kennis, vaardigheden, beroeps- / professionele competenties, persoonlijke ontwikkeling, etc. en zijn meestal

een combinatie van deze. Er is een duidelijke relatie tussen leerdoelen, leeractiviteiten, leerresultaten en de toetsing daarvan. Een cursus kan een mix zijn van e-learning en face-to-face-componenten. Bij de keuze van die componenten wordt aandacht besteed aan gepaste assessmentmethoden, interactiviteit en feedback.

## 4. Cursusuitlevering

Het uitleveren van cursussen behelst vooral de elektronische leeromgeving, de ict-infrastructuur en andere interfaces waarmee cursusmateriaal aan studenten wordt beschikbaar gesteld. Cursusuitlevering heeft ook betrekking op de communicatiefaciliteiten die studenten en docenten/begeleiders worden aangeboden. Het aanbieden en beheren van deze systemen vraagt een belangrijke financiële en personele inzet in een organisatie. De keuze voor een systeem van cursusuitlevering moet plaatsvinden op zowel onderwijskundige als technische gronden. Onderwijskundige eisen hebben betrekking op leermiddelen, faciliteiten voor online communicatie en assessment. Technische eisen betreffen met name betrouwbaarheid en beveiligingsissues.

## 5. Ondersteuning van de staf

Wetenschappelijk en niet-wetenschappelijk personeel moet voldoende worden ondersteund om goede e-learning te kunnen leveren, zonder zelf ict- of mediaspecialist te worden. Tevens bevat dit gedeelte benchmarks die betrekking hebben op werkbelasting en het omgaan met intellectuele eigendomsrechten. Het doel is ervoor te zorgen dat het academisch, administratief en technisch personeel ten volle kan bijdragen aan de ontwikkeling en in de lucht houden van e-learningactiviteiten. Er is behoefte aan een technisch kader,



specifieke deskundigheid op het gebied van ontwerp en ontwikkeling van online leeractiviteiten.

Wetenschappelijk personeel heeft specifieke ondersteuning en professionalisering nodig bij de overgang van traditioneel face-to-face onderwijs naar het efficiënt leren gebruiken van een online-omgeving zowel wat betreft educatieve als technische aspecten.

## 6. Studentondersteuning

Studentondersteuning impliceert zowel de toegang tot leermiddelen als de informatie daarover. Toegang tot leermiddelen gaat over bibliotheekvoorzieningen, help desks, advies en begeleiding. Diensten die de studenten ondersteunen, zijn een essentieel onderdeel bij het aanbieden van e-learning.

Er moet rekening worden gehouden met inhoudelijk-didactische en technische aspecten die invloed kunnen hebben op de online-student. Ondersteunende diensten moeten primair via de homepage van de elektronische leeromgeving bereikbaar zijn. Studenten moeten informatie krijgen over hun specifieke cursussen en de ondersteuning die ze mogen verwachten. Helpdesk en adviesdiensten moeten toegankelijk zijn op momenten dat het studenten uitkomt. Studenten moeten voor feedback en ondersteuning kunnen terugvallen op de academische staf. Verder kan ondersteuning plaatsvinden via online communities, door middel van de elektronische leeromgeving en eventueel via sociale netwerken.

### **Benchmarking**

Het team heeft in de beginperiode herhaaldelijk discussies gevoerd over de wenselijkheid om standaarden te ontwikkelen om verschillende niveaus van kwaliteit van e-learning te kunnen meten. Het werd echter duidelijk dat de ontwikkeling van standaarden eigenlijk zowel onmogelijk als onwenselijk was, zeker gezien het Europese niveau waarop het project zich richt. Hierdoor is het niet alleen onmogelijk om normen voor kwaliteitszorg in e-learning op te stellen, het zou ook de complexiteit en diversiteit van de Europese systemen van hoger onderwijs veronachtzamen.

Een benchmarkbenadering is in deze context dan ook veel effectiever. De verschillende contexten waarin het hoger onderwijs in de Europese landen functioneert laten zich niet vangen in standaarden. Wat bij de ene universiteit een goede benadering is, kan elders suboptimaal zijn. Het belangrijke voordeel van de benchmarkbenadering is dat het gebruikt kan worden in zeer verschillende contexten.

De acceptatie van het kwaliteitskader van E-xcellence is daardoor heel groot zoals blijkt uit de verschillende pilots. Hierdoor wordt E-xcellence meer een verbeter- dan een accreditatie-instrument, hoewel accreditatieorganisaties het kader goed kunnen

gebruiken als input voor hun systeem. De keuze voor de benchmarkbenadering heeft uiteindelijk geleid tot de formulering van 33 benchmarks, of stellingen, die het mogelijk maken de praktijk ten aanzien van concrete punten op het

### **BOX 1 BENCHMARK VOOR ELK VAN DE ZES DOMEINEN**

#### **Strategic Management** (Benchmark 2)

The institution should have e-learning policies and a strategy for development of e-learning that are widely understood and integrated into the overall strategies for institutional development and quality improvement. Policies should clearly state the user groups and include all levels of implementation, infrastructure and staff development.

#### **Curriculum Design** (Benchmark 8)

Curricula should be designed in such a way as to allow personalisation and a flexible path for the learner consistent with the satisfactory achievement of learning outcomes and integration with other (non-e) learning activities. Use of formative and summative assessment needs to be appropriate to the curriculum design.

#### **Course Design** (Benchmark 14)

Within e-learning components, learning materials should be designed with an adequate level of interactivity to enable active student engagement and to enable them to test their knowledge, understanding and skills at regular intervals. Where self-study materials are meant to be free-standing, they should be designed in such a way as to allow learners on-going feedback on their progress through self-assessment tests.

#### **Course Delivery** (Benchmark 21)

The Virtual Learning Environment (VLE) should be appropriate for the pedagogical models adopted and for the requirements of all users. It should be integrated with the institution's registration and administrative system as far as possible.

#### **Staff Support** (Benchmark 25)

All staff concerned with academic, media development and administrative roles need to be able to adequately support the development and delivery of e-learning components. The institution should ensure that appropriate training and support is provided for these staff and that this training is enhanced in the light of new system and pedagogical developments.

#### **Student support** (Benchmark 29)

Students should be provided with a clear picture of what will be involved in using e-learning resources and the expectations that will be placed on them. This should include information on technical (system and VLE) requirements, requirements concerning background knowledge and skills, the nature of the programme, the variety of learning methods to be used, the nature and extent of support provided assessment requirements, etc.

Voor een overzicht van alle benchmarks verwijzen we naar de manual, tweede editie (Ubachs, 2012). Referentie: Ubachs, G. (2012). Quality Assessment for E-learning: a Benchmarking Approach. Heerlen, The Netherlands: EADTU.

gebied van e-learning te beschrijven. Vergelijkingsbasis is daarbij de praktijk zoals die bij de drie 'ervaren' open universiteiten gold. De benadering is eigenlijk een verbeterinstrument en kan als dusdanig gebruikt worden in een proces waarbij de prestaties van universiteiten worden vergeleken met de best practices op het gebied van e-learning.

Zoals gezegd kan het benchmarkproces universiteiten en hogescholen behulpzaam zijn bij het kritisch kijken naar de eigen bedrijfsmodellen en praktijken rondom hun onderwijs(voorziening); dat kan leiden tot de identificatie van zwakke en sterke punten in vergelijking met andere universiteiten. Door ook aanwijzingen en voorbeelden van verbeteringen aan te bieden, worden gebruikers van de E-xcellence benchmarks begeleid bij het verbeteren van hun e-learning prestaties.

Door de opzet van het project is veel aandacht besteed aan het implementeren van het E-xcellence framework en aan de dialoog over ontwerp en kwaliteit. Door het stimuleren van de dialoog in een proces van samenwerking, is een omgeving gecreëerd waarbij instellingen van elkaar kunnen leren. Dit betekent wel dat er een zekere mate van vertrouwen en bereidheid tot delen van ervaringen moet zijn. In een sterk concurrerende markt van instellingen voor hoger onderwijs zal dit niet altijd het geval zijn. De meerwaarde van het E-xcellence project is dat het heeft bijgedragen aan de samenwerking van verschillende Europese instellingen: het project heeft een Europese set van benchmarks opgeleverd die moet leiden tot onderwijsverbetering op het vlak van e-learning, onafhankelijk van specifieke institutionele of nationale systemen. De benchmarks vertegenwoordigen een groot aantal best practices uit heel Europa die verschillen van land tot land en die waardevolle input geven voor de dialoog van instellingen die ermee werken. Elke instelling kan een zelfevaluatie uitvoeren binnen haar eigen team voor kwaliteitszorg, maar heeft tegelijkertijd

ook de mogelijkheden om samen te werken met andere universiteiten, in heel Europa. En dit enkel met het doel om het E-xcellence instrumentarium in te zetten als verbetertool en niet als assessment-instrument.

Het bijstellen en actualiseren van de benchmarks is een voortdurend proces. Zo heeft bijvoorbeeld in 2012 al een eerste bijstelling plaatsgevonden. Daarbij is naast een algehele redactie op basis van de feedback die in de local seminars naar voren is gekomen ook aandacht besteed aan ontwikkelingen binnen e-learning. Toen het project in 2005 van start ging had nog niemand gehoord van Facebook en Open Educational Resources (OER). Veel universiteiten kennen in toenemende mate een blended omgeving waarbij variaties in de mix tussen face-to-face en e-learning voorkomen, afhankelijk van de missie van een instelling. Ontwikkelingen die te maken hebben met het verschuiven van docentgestuurd onderwijs naar studentgestuurd leren en van kennen naar kunnen hebben geleid tot de herformulering van een aantal benchmarks. Hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van leernetwerken, enz. De opkomst van deze en andere ontwikkelingen hebben uiteraard een grote impact op e-learning. Deze trends zijn meegenomen in de benchmarks en verder beschreven in het handboek.

### **Bruikbaarheid in de praktijk**

#### **1. Ontwikkeling van instrumenten**

Om het gebruik van het E-xcellence kader te faciliteren is een handboek (manual) ontwikkeld waarin het schema met de domeinen en de benchmarks uitgebreid zijn beschreven [www.eadtu.nl/e-xcellencelabel/files/full\\_manual.pdf](http://www.eadtu.nl/e-xcellencelabel/files/full_manual.pdf) en is gezorgd voor uitvoerige aanwijzingen voor assessoren: [www.eadtu.eu/images/stories/Docs/E-xcellence/e-xcellencemanual-assessorsnotes.pdf](http://www.eadtu.eu/images/stories/Docs/E-xcellence/e-xcellencemanual-assessorsnotes.pdf). Een korte zelfevaluatie (de quick scan) biedt

gebruikers de mogelijkheid op elke benchmark een score te geven over de eigen performance en daarop een feedback te krijgen. Alle zijn terug te vinden via de website van het E-xcellence project [www.eadtu.eu/e-xcellencenext](http://www.eadtu.eu/e-xcellencenext).

#### *Het handboek*

Het belangrijkste doel van het handboek is de beschrijving en uitleg van de benchmarks en de daarbij behorende kwaliteitscriteria. Het biedt tevens een leidraad en gebruiksaanwijzingen voor het beoordelen van de eigen e-learningprogramma's en de ondersteunende systemen. Het handboek is in feite een referentietool bij het evalueren en beoordelen van die programma's en systemen. Het handboek blijkt echter ook zeer goed bruikbaar als naslagwerk voor medewerkers van onderwijsinstellingen die belast zijn met het ontwerp en de ontwikkeling, uitvoering, begeleiding en toetsing van e-learningprogramma's. Het is een goede handleiding voor cursusontwikkelaars, docenten en anderen die bij het onderwijsontwerp betrokken zijn.

#### *De assessor note*

De aanwijzingen voor assessoren geven gedetailleerde richtlijnen voor personen die belast zijn met het beoordelen van e-learningprogramma's. De assessor note zijn heel direct verbonden met het raamwerk van het E-xcellence project en geven per domein meer achtergrondinformatie over de onderliggende topics en gaan ook verder in op beleidsaspecten rond e-learning.

#### *De quick scan*

De quick scan is een online vragenlijst bedoeld als een eerste oriëntatie op de verschillende aspecten van e-learning. De scan biedt de mogelijkheid sterke en zwakke punten te

identificeren en op basis daarvan een eerste aanwijzing te formuleren over punten waar verbeteringen nodig of mogelijk zijn. Een eerste self assessment via de quick scan kan de basis vormen voor een diepere evaluatie waarbij gebruik kan worden gemaakt van de tips en adviezen die in het handboek staan. De quick scan kan het beste worden ingevuld in teamverband. Optimaliter zijn daarin verschillende specialisten van een instelling vertegenwoordigd: management, academische staf, ontwerpers, docenten, maar ook studenten. Het is aan te bevelen te werken met een klein team bestaande uit vertegenwoordigers van alle betrokken partijen. De review kan plaatsvinden op instellingsniveau, opleidingsniveau, of moduleniveau. Het team moet bepalen welke benchmarks relevant zijn en welke minder belangrijk zijn voor de instelling en kan in overleg de quick scan invullen. Dat betekent dat men aangeeft in welke mate men zich herkent in de benchmarks. Daarnaast kunnen de teams toelichting geven bij hun gemaakte keuzes. Het resultaat van de quick scan bestaat uit een zelfevaluatie waarover het team het met elkaar eens is en die een afspiegeling is van aspecten van e-learning waar een organisatie al sterk in is, maar met name ook van de aspecten waarvoor kansen voor verbetering bestaan.

## **2. Evaluatie van e-learning:**

Instellingen kunnen besluiten om op eigen initiatief een quick scan uit te voeren zonder daar een externe beoordelaar bij te betrekken. Als men echter ook een onafhankelijk extern oordeel wil krijgen over de stand van zaken, met feedback en advies, dan kan dat op twee manieren: de quick scan met een review op afstand (review at a distance) en de volledige beoordeling (full assessment).

### *Op afstand (review at a distance)*

Bij de quick scan met een review op afstand is het startpunt de scores die resulteren uit de online vragen en de toelichting daarop in de quick scan. Naast het invullen van de quick scan dient de betrokken instelling ook toelichting te geven bij de zelfevaluatie door bewijsmateriaal en documentatie aan te leveren, bijvoorbeeld in de vorm van (beperkte) toegang tot de elektronische leeromgeving of het uploaden van leermaterialen, demo's e.d. Daarnaast dient de betrokken instelling een zogenaamde roadmap for improvement op te stellen: een lijst met onderdelen van e-learning die voor verbetering in aanmerking komen. De lijst wordt opgesteld in de vorm van prioriteiten, waarbij de meeste relevante/urgente topics de hoogste prioriteit krijgen. Per verbeterpunt wordt aangegeven welke acties er worden genomen en welk tijdspad men daarbij voor ogen heeft.

De quick scan, toelichtingen, documentatie en roadmap of improvement worden beoordeeld door een of meer externe reviewers die vanuit een pool van deskundigen van het E-xcellence project worden toegevoegd. De reviewers beoordelen op afstand de documentatie en leveren een rapport op met hun bevindingen en adviezen over de stand van zaken en de resultaten op het punt van e-learning; ze geven adviezen over de aan te brengen verbeteringen. Toepassing van het instrument kan een instelling het zogenaamde E-xcellence Associations Label opleveren (uitgereikt door EADTU). Daarvoor moet een instelling zich bereid verklaren de procedure onder te brengen in het systeem van interne kwaliteitszorg (QA-systeem), zodat een continu en herhaald gebruik van de E-xcellence benchmarks is gegarandeerd.

### *Volledige beoordeling (full assessment)*

De full assessmentprocedure is eigenlijk vergelijkbaar met de review op afstand. Het verschil zit er met name in dat de omvang van de te toetsen onderdelen van e-learning veel breder is.

Meestal gaat het om een opleiding of een deel ervan. Bovendien wordt de beoordeling van de quick scan, toelichtingen, documentatie en roadmap of improvement ook door een of meer externe reviewers gedaan die vanuit een pool van deskundigen van het E-xcellence project worden toegewezen. Het verschil met de beperkte beoordeling op afstand is dat de reviewers de instelling ook daadwerkelijk bezoeken en de instelling in een aantal dagen doorlichten op alle aspecten van e-learning. Er vindt dus face-to-face communicatie plaats. Ook nu wordt een rapport opgesteld en worden verbeteradviezen gegeven. Omdat de situatie ter plaatse kan worden beoordeeld, kan een diepgaandere evaluatie plaatsvinden en kunnen er ook meer to-the-point aanbevelingen worden gedaan. De ervaring opgedaan in de local seminars is dat instellingen met deze vorm van beoordeling veel meer adviezen op maat ontvangen.

In de pilotfase van het project is een aantal full assessments uitgevoerd. De full assessment die het dichtst bij huis is uitgevoerd, heeft in 2009 plaatsgevonden bij de faculteit Psychologie van de Open Universiteit (Nederland). Deze full assessment is uitgevoerd in meerdere stappen. Samen met de decaan van de faculteit is besloten een zelfstudie te schrijven over de stand van zaken met betrekking tot e-learning bij de faculteit Psychologie. Tegelijkertijd werd besloten dat enkele top e-learningcursussen zouden worden beoordeeld om na te gaan of men hiermee op de goede weg zat.

Er is gekozen om de focus juist op goede cursussen te leggen, zodat de aandacht daarmee gevestigd wordt op wat de faculteit als hoogwaardige e-learning beschouwt, in plaats van te concentreren op een representatief beeld van alle cursussen van de faculteit.

In de voorbereiding werden de doelstellingen van de E-xcellence-project en de full assessment uitgelegd aan het team van cursusontwikkelaars, verantwoordelijken voor de kwaliteitszorg binnen de faculteit en een programamanager. Verder werden er afspraken gemaakt over een tijdschema en verantwoordelijkheden. Voor de beoordeling was er een reviewteam bestaande uit vier leden. De belangrijkste en meest intensieve component van de full assessment was het schrijven van de zelfstudie. Die vormde dan ook een grondige basis voor de beoordeling van de betreffende cursussen, maar gaf vooral ook een verhelderende beschouwing over het bredere kader en de achtergronden van de opleiding. De full assessment van de cursussen van de faculteit Psychologie heeft aangetoond dat deze wijze van beoordeling potentie heeft om kwaliteitsissues met betrekking tot e-learning aan te pakken, veel beter geïnformeerd, relevant en compleet dan de meeste recente 'standaard externe beoordelingen' van de bachelor- en masteropleidingen van de faculteit. De full assessment heeft bevestigd dat de aanpak en producten van E-xcellence waardevol kunnen zijn voor instellingen die de e-learning component van hun bachelor- en masteropleidingen beoordeeld willen hebben binnen het bestaande kader van de NVAO.

Het project, de gebruikte instrumenten en het review rapport van de full assessment van de faculteit Psychologie is uiteindelijk onder de aandacht gebracht van de stuurgroep voor kwaliteitszorg van de Open Universiteit.

## BOX 2 STANDAARDAGENDA LOCAL SEMINARS

### Programma Dag 1

#### Ontmoeting met de universiteit

- Voorbereiding met het plaatselijk team en het reviewteam.
- Introductie van het kwaliteitszorgsysteem van de betrokken instelling en de positie van e-learning daarin (plaatselijk team).
- Introductie van E-xcellence (reviewteam).
- Presentatie van de resultaten van de quick scan and verbetersuggesties (plaatselijk team).
- Feedback op quick scan (reviewteam).
- Discussie: roadmap voor verbetering over benchmark gerelateerde activiteiten.
- Bespreking van de bruikbaarheid van E-xcellence en suggesties voor optimalisatie van de procedure en instrumenten van E-xcellence.

### Programma Dag 2

#### Ontmoeting met afgevaardigden van de nationale accreditatie-organisatie

- Presentatie van E-xcellence aan vertegenwoordigers van de nationale accreditatie-organisatie en discussie over mogelijkheden om E-xcellence bij de accreditatie te betrekken.

### 3. De ervaringen tot nu toe: de local seminars.

In het project is veel ervaring opgedaan met het uittesten van de beoordelingsprocedures en het gebruik van de instrumenten. Eerst is in een pilotfase een test uitgevoerd bij drie universiteiten (Università Telematica Internazionale (UniNET-TUNO, Rome-Italië), University of Oulu (Finland) en Estonian Information Technology Foundation (EITF, Tallinn-Estland) om de procedures en instrumenten uit te testen en verder te verbeteren. De pilots kregen de vorm van 'local seminars'. Daarbij schreven de instellingen een zelfstudie aan de hand van de benchmarks. Men gebruikte de quick scan om te reflecteren over de sterke en zwakke kanten van e-learning. De scores op de verschillende benchmarks werden gedocumenteerd en onderbouwd met 'bewijsmateriaal'. Voor de zelfstudie selecteerden de instellingen zelf welke cursussen of welk programma onderwerp van studie zou zijn. Als die selectie gemaakt was, werd aanbevolen om een groep van experts met verschillende achtergronden te

betrekken: inhoudelijk, technisch, op het gebied van media, didactiek, tutors, begeleiders en studenten.

De pilots werden uitgevoerd met de instrumenten en materialen die in de beginfase van het project waren ontwikkeld (de benchmarks en het handboek). Na de afronding van de zelfevaluatie werden de instellingen door twee externe reviewers bezocht. Het bezoek werd telkens voorbereid door contactpersonen ter plaatse die de faciliteiten en vergaderingen organiseerden en die de relevante personen/deskundigen uitnodigden.

Het reviewteam evalueerde de zelfevaluatie en de cursussen of programma. Dat gebeurde door interviews te houden met personen die verantwoordelijk waren voor de zelfevaluatie en voor de cursussen en het programma dat onderwerp was van de review.

Het bezoek nam twee dagen in beslag (zie box 2). Meestal werd begonnen met de strategische topics: taakverdelingen, speciale aandachtspunten, afspraken met de teamleider van de instellingspilot. Daarna volgden interviews met management, begeleiders, cursusontwikkelaars en technisch specialisten.



De afsluiting was een feedbacksessie met commentaren en aanbevelingen die samen met de resultaten van de zelfanalyse de basis vormt voor de prioriteitenlijst met de verbeterpunten van de cursus(sen) of studieprogramma('s). Op de tweede dag stond meestal een overleg met afgevaardigden van de nationale accreditatie-organisatie op het programma.

Standaard werd een sessie besteed aan feedback vanuit de universiteit over het E-xcellence kader, de instrumenten, de procedure enz. Dit leidde tot een geleidelijke verbetering van het framework op grote en kleine punten, tot tekstuele verbeteringen, tot herformuleringen van de benchmarks en tot adviezen hoe er in een organisatie het beste mee kan worden omgesprongen. De procedure voor de local seminars zoals die gedurende pilots werd ingezet, werd in grote lijnen ook gebruikt bij de local seminars die in latere fasen van het project op grotere schaal werden uitgevoerd. De formule van de local seminars heeft eigenlijk gedurende het project steeds goed gewerkt omdat er sprake was van een win-win situatie.

#### **Tot besluit**

De resultaten van het project wijzen uit dat het ontwikkelde kader en de daarbij horende benchmarks een goede start vormen voor een proces van reflectie over de kwaliteit van e-learning in de eigen instelling, faculteit of cursus. Dat kan informeel door de ontwikkelde instrumenten te gebruiken: de quick scan met de benchmarks en het handboek. Herhaaldelijk is in het project aangegeven dat het verrijkend werkt als men daarbij een projectteam van specialisten van verschillende achtergronden vormt. Het evalueren van kwaliteit van e-learning kan ook op een meer formele manier gebeuren door externe evaluatoren in te schakelen die meekijken naar de zelfevaluatie en een advies formuleren over punten voor verbetering. Onderwijsprofessionals die daarin geïnteresseerd zijn, kunnen hiervoor contact opnemen met de EADTU.