

Abstract

Titel: Bedürfnisabklärung für ein Learning Management System bei Bank X

Kurzzusammenfassung: Um den Ausbildungsprozess bei der Bank X zu optimieren wird die Einführung eines Learning Management Systems (LMS) geprüft. Um eine Entscheidung für ein System treffen zu können, müssen einige grundlegende Fragen beantwortet werden. Was versteht man unter dem Begriff LMS und welche Komponenten beinhaltet ein solches System? Welche Softwareanbieter gibt es auf dem Markt? Welche Personen innerhalb von Bank X stellen Ansprüche an ein LMS? Welche funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen soll ein LMS bei der Bank X erfüllen? Wer sind die geeignetsten Softwareanbieter für die Bank X?

Verfasser/-in: Alexandra Müller

Herausgeber/-in: Hansruedi Treppe

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Müller, A. (2011). *Bedürfnisabklärung für ein Learning Management System bei Bank X*. (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St. Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): E-Learning, Learning Management System (LMS), Softwareanbieter, Anspruchsgruppen, Systemanforderungen, Nutzwertanalyse

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen:

Ausgangslage: Eine Ostschweizer Bank mit rund 1000 Mitarbeitenden bildet diese seit Jahren mit Hilfe von E-Learning-Methoden aus. Dafür werden verschiedene Tools und Systeme verwendet, wie beispielsweise das SAP für die Teilnehmerverwaltung, das Intranet zur Bereitstellung von Kursunterlagen oder Internetlinks auf Online-Tests. Zur Vereinfachung der Systemlandschaft wird eine einheitliche Plattform angestrebt.

Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, dass die Bank X Klarheit über den Inhalt und den Umfang eines LMS erhält und eine anforderungsgerechte Lösung empfohlen werden kann.

Vorgehen: Der Begriff LMS sowie die Funktionen und Komponenten eines LMS werden mittels Sekundärrecherche beschrieben. Ebenfalls mittels Sekundärrecherche wird eine Marktübersicht von 15 Softwareanbietern erstellt. Davon werden fünf Softwareanbieter und deren angebotene LMS-Software aufgrund festgelegter Kriterien eingegrenzt und detaillierter vorgestellt. Um einen Vergleich zu einer anderen Bank der gleichen Grösse wie Bank X zu erhalten, wird Herr Muster zur Implementierung eines LMS bei Bank Y befragt. Zusammen mit dem Leiter des Teams Personal Ausbildung von Bank X werden die Anspruchsgruppen definiert. In einem ersten Schritt werden diese mit Hilfe eines Fragebogens zu ihren funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen an ein LMS bei Bank X und deren Wichtigkeit befragt. In einem zweiten Schritt wird der Fragebogen ausgewertet. Abschliessend werden sich die fünf Softwareanbieter in einer Nutzwertanalyse gegenüber gestellt und die Top drei unter den Anbietern werden eruiert. Daraus wird dann eine Empfehlung für die Bank X abgeleitet.

Erkenntnisse:

1. Ein **LMS** wird im deutschen auch als **Lernplattform** oder **Lernsystem** bezeichnet. Es ist ein Software-System, typischerweise web-basiert, mit dem gelernt werden kann und das dem Lernenden verschiedene Lerninhalte bereitstellt. Die Kernfunktion eines LMS ist die Steuerung und Administration des Lernprozesses. Die Lerninhalte werden in Datenbanken gespeichert und den Lernenden zur Verfügung gestellt.

2. Der Einsatz eines LMS kann für ein Unternehmen verschiedene **Vor- und Nachteile** mit sich bringen:

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> • ortsunabhängige Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Absturzgefahr des PCs
<ul style="list-style-type: none"> • Alle Informationen die Lehrende und Lernende benötigen, werden zentral an einem Ort zur Verfügung gestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Inhalte kann durch Bildschirmgröße eingeschränkt werden.
<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit von Übungsgruppen --> das Lernen findet in einem sozialen Kontext statt, was die Motivation und Lernbereitschaft der Lernenden fördern kann. 	<ul style="list-style-type: none"> • teilweise komplizierte Navigationsstruktur der Systeme.
<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeit für die Lernenden die Reihenfolge in der sie lernen und die Lerngeschwindigkeit selbständig festzulegen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Inhalte könnte aufwendig sein --> Ressourcen
<ul style="list-style-type: none"> • reduzierte Kosten 	

Tab. 1: Vor- und Nachteile eines LMS. Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an LMS News (2010).

3. Es können drei **Anspruchsgruppen** innerhalb der Bank X definiert werden:

- das Team Personal Ausbildung
- der Leiter des Kompetenzcenter Beratung und Verkauf
- die IT-Security

4. **Anforderungen:**

- a) Die für die Anspruchsgruppen wichtigsten funktionalen Anforderungen an ein LMS sind die KO-Kriterien, die bei der Auswahl der Software zwingend erfüllt werden müssen. Einige können bereits anhand der Ausgangslage bestimmt werden:
- Teilnehmerverwaltung
 - Kursverwaltung
 - Reporting- Statistikmöglichkeiten
 - Exportmöglichkeiten

Weitere KO-Kriterien werden mittels Umfrage beim Team Personal Ausbildung und beim Leiter des Kompetenzzenter Beratung und Verkauf eruiert:

- Content-/ Download-Pool
- Interaktive Übungen

b) Zusätzlich werden in der Umfrage die nichtfunktionalen Anforderungen und ihre Wichtigkeit erhoben. Dabei kann eine Gewichtung von eins bis sechs gewählt werden (1 = überhaupt nicht wichtig; 2 = unwichtig; 3 = eher unwichtig; 4 = eher wichtig; 5 = wichtig; 6 = sehr wichtig; nb = nicht beurteilbar). Die Ergebnisse sind in Abb. 1 dargestellt.

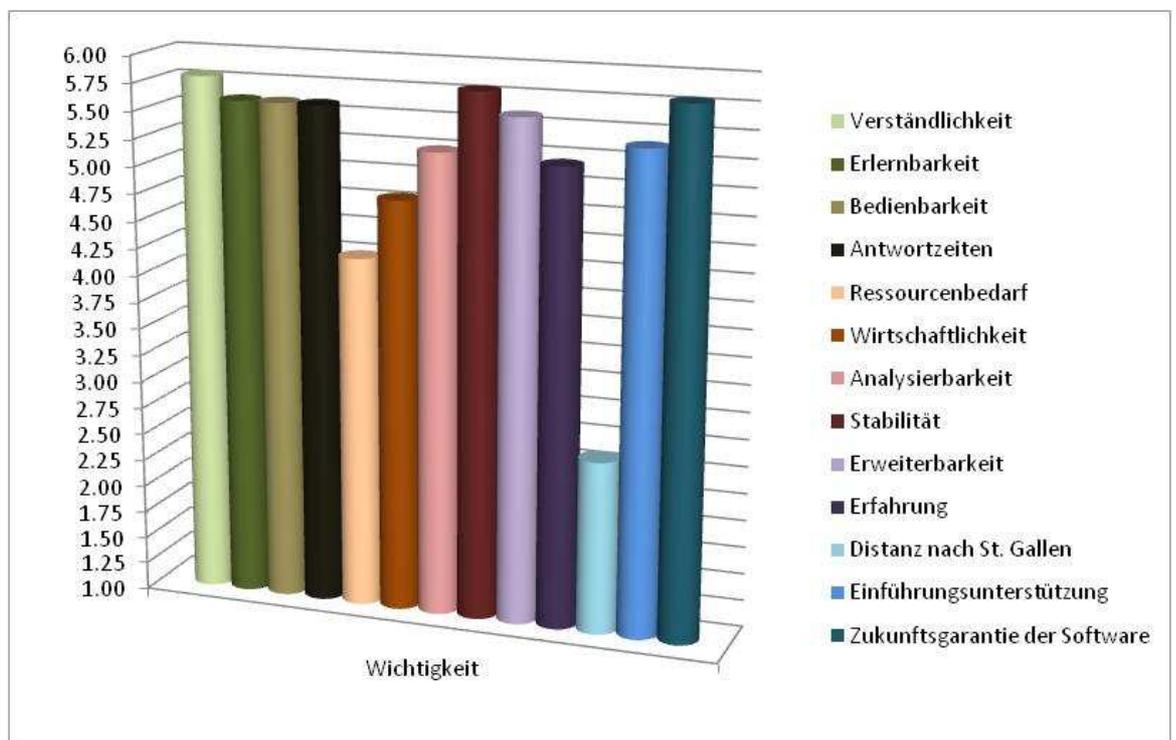


Abb. 1: Gewichtung nichtfunktionale Anforderungen. Quelle: eigene Darstellung.

5. Um eine passende Empfehlung betreffend der Auswahl eines geeigneten Softwareanbieters an die Bank X geben zu können, wird eine Nutzwertanalyse erstellt. Darin werden die fünf vorgestellten Softwareanbieter und deren LMS bewertet. Die Bewertungskriterien werden anhand der definierten Anforderungen sowie eines Beispiels des Faches Integrierte Betriebswirtschaftliche Informationssysteme an der Fachhochschule St. Gallen gewählt.

Kriterien für die Auswahl													
Firma			bit media		Crealogix		imc		STEAG		First Web College		
Produkt			SITOS		WBT.Tracker		CLIX		e-tutor		QGen Learning		
	Gewicht Ebene1	Gewicht Ebene2	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	
Produkt - für die nächsten 10 Jahre	60	100		38.1		40.2		38.7		50.7		35.1	
Erfüllung der zentralen Funktionalitäten		20	10	20	10	20	10	20	10	20	10	20	
Verbreitung Produkt CH		5	3	1.5	10	5	7	3.5	8	4	8	4	
Stärke des Herstellers		10	9	9	8	8	8	8	6	6	4	4	
Zukunftsgarantie der SW		5	8	4	10	5	8	4	9	4.5	7	3.5	
Anpassbarkeit durch Kunde		10	9	9	9	9	9	9	10	10	7	7	
Terminal-Serverumgebung kompatibel		20	10	20	10	20	10	20	10	20	10	20	
installierbar auf IE ab Version 8		20	10	20	10	20	10	20	10	20	10	20	
Integrierbarkeit bereits bestehender Tools		10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	
Partner - für die nächsten 10 Jahre	40	100		26.8		33.4		34.2		34.6		32.2	
Firmengründung > 10		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Grossesse Fa > 20 /		10	10	10	10	10	8	8	4	4	4	4	
Serviceleistung		20	5	10	10	20	10	20	10	20	10	20	
Erfahrung		30	8	24	7	21	9	27	10	30	10	30	
Referenzen		20	5	10	8	16	7	14	7	14	5	10	
Fahrkilometer nach St. Gallen 100 km		5	0	0	5	2.5	5	2.5	10	5	5	2.5	
Gesamteindruck vom Anbieter (persönlich)		5	6	3	8	4	8	4	7	3.5	8	4	
TOTAL Leistungspunkte des Angebots	100			64.9		73.6		72.9		85.3		67.3	

Abb. 2: Nutzwertanalyse. Quelle: eigene Darstellung.