

R 6.1.5 Abschließender Bericht zur Implementierung des Integrierten Monitorings inklusive Evaluierungen

Version 09.06.2015

Arbeitspaket 6.1.5

verantwortlicher Partner ZTG / TU Berlin



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Projekt: TextGrid – Institutionalisierung einer Virtuellen Forschungsumgebung in den Geisteswissenschaften

BMBF Förderkennzeichen: 01UG1203A

Laufzeit: Juni 2012 bis Mai 2015

Dokumentstatus: final

Verfügbarkeit: öffentlich

Autoren:

Kaden, Ben

Revisionsverlauf:

Datum	Autor	Kommentare
30.05.2015	Ben Kaden	

Inhalt

1 Ziel des Berichtes.....	4
2 Abschlussstand des Integrierten Monitorings.....	4
2.1 Die Reports R 6.1.1 und R 6.1.2 <i>Dimensionen des integrierten Monitoring einer digitalen Forschungsinfrastruktur und Konzept Beurteilungsmethodik, Beurteilungskategorien und Governance-Werkzeuge</i> sowie die Vermittlung des Konzeptes.....	5
2.2 Aktivitäten des Monitorings im TextGrid-Kontext	5
2.3 M 6.1.3 Workshop mit Projektpartnern zum Konzept des integrierten Monitoring	6
3 Implementierung.....	7
3.1 M 6.1.4 Implementierung des integrierten Monitoring, Report „Integriertes Monitoring einer digitalen Forschungsinfrastruktur“	7
3.2. Zweck der Dokumentation	8
3.3 Umsetzung.....	8
3.4 Nachnutzungsperspektive	9
4 Evaluation	9
Anhang Konzept des IM	11
A 1 Nutzung des Integrierten Monitorings in TextGrid	11
A 1.1 Was will das Integrierte Monitoring für TextGrid?	11
A 1.2 Wer ist für das IM verantwortlich?	11
A 1.3 Wie läuft ein Monitoring ab?	11
A 2 Das Grundkonzept des IM	12
A 2.1 Akteure	12
A 2.2 Formen des Monitorings	14
A 2.3 Kriterien.....	15
A 2.4 Maßnahmen / Methoden	15
A 3 Exemplarische Anwendungsfälle in TextGrid III – Übersicht	17
A 4 Struktur der Dokumentation.....	20
Anhang Dokumentation IM	24

1 Ziel des Berichtes

Der vorliegende Bericht fasst die Erfahrungen mit dem Integrierten Monitoring (IM) im Projekt TextGrid – Institutionalisierung einer Virtuellen Forschungsumgebung in den Geisteswissenschaften (TextGrid III) zusammen und reflektiert die Ergebnisse.

Im Anhang befindet sich eine Zusammenfassung des IM-Konzeptes.

2 Abschlussstand des Integrierten Monitorings

Das Ziel des Arbeitspaketes AP 6 in TextGrid III war die Entwicklung und Implementierung eines Verfahrens für ein so genanntes *Integriertes Monitoring* in TextGrid. Die Aufgabe eines solchen Monitorings besteht in einer betriebsbegleitenden und multidimensionalen Beobachtung und Analyse der in einer Virtuellen Forschungsumgebung (VFU) ablaufenden Prozesse. Es soll als Analysewerkzeug vor allem an den Stellen eingesetzt werden, wo Prozesse nicht automatisiert überwacht werden bzw. wo ein akuter Analysebedarf festgestellt wird.

Im Gegensatz zu einem technischen Monitoring, das Verfügbarkeit und Performanz der technischen Prozesse auswertet und dokumentiert, beobachtet und analysiert dieses Monitoring qualitativ die Wechselbeziehungen und Kommunikationsprozesse zwischen (1) den NutzerInnen, (2) der Technik und (3) den BetreiberInnen der VFU. Das IM setzt an der Schnittstelle zwischen den sozialen, den technischen und den organisatorischen Aspekten der Forschungsinfrastruktur an. Seine Aufgabe liegt darin, ausgehend von den Mensch-Technik- und Mensch-Mensch-Interaktionen, die zweckmäßige und erfolgreiche Nutzbarkeit der VFU abzusichern bzw. diese Absicherung zu unterstützen. Bei Bedarf regt es steuernde, also gestaltende Eingriffe durch die Betreiber an. Es ist daher Teil einer Qualitätssicherung innerhalb der VFU.

Folgende Definition wurde im Report 6.1.1 Dimensionen des integrierten Monitorings einer digitalen Forschungsinfrastruktur erarbeitet, vorgeschlagen, diskutiert und bis zum Projektende beibehalten:

Das Integrierte Monitoring ist ein Verfahren um alle in einer Virtuellen Forschungsumgebung auftretenden Prozesse mit dem Ziel einer höheren Prozessrationalität analytisch zu begleiten, zu überprüfen und zu dokumentieren, um möglichen negativen Entwicklungen durch steuerndes Eingreifen frühzeitig zu begegnen und somit die Erfolgchancen einer Virtuellen Forschungsumgebung zu erhöhen.

2.1 Die Reports R 6.1.1 und R 6.1.2 Dimensionen des integrierten Monitoring einer digitalen Forschungsinfrastruktur und Konzept Beurteilungsmethodik, Beurteilungskategorien und Governance-Werkzeuge sowie die Vermittlung des Konzeptes

Zur Vorbereitung der Umsetzung wurde in einem ersten Schritt die Grundidee hinsichtlich der Dimensionen für ein solches Monitoring, der diesem zugrunde liegenden Beurteilungsmethodik, der relevanten Beurteilungskategorien sowie der möglichen Steuerungsmaßnahmen zu einem Konzept ausdifferenziert. Die Ergebnisse liegen in den Reports 6.1.1 und 6.1.2 dokumentiert vor. Die Reports wurden als Ausgangspapier für die Folgeschritte sowie als Dokumentation des Konzepts des Monitorings zusammengeführt. Alle weiteren Arbeiten setzten auf diesen auf. Der daraus entstandene Bericht wurde im Sommer 2013 vorgelegt und auf dem Konsortialtreffen in Worms (11./12.11.2013) diskutiert. Das Konzept des Monitorings wurde weiterhin auf der DHd-Tagung 2014 in Passau einem externen Publikum präsentiert und zur Diskussion gestellt.

Als nächsten Schritt galt es, das Monitoring auf eine im vorliegenden Kontext und die gegebenen Bedingungen praktikable Anwendungsform hin zu konkretisieren. Das Ergebnis der Diskussion auf dem Konsortialtreffen war die Entscheidung einer pragmatischeren Fokussierung des Monitorings auf naheliegende und bereits etablierte Anwendungskontexte. Hierfür boten sich insbesondere die Schulungsmaßnahmen sowie die Nutzertreffen an, in denen einerseits bereits eigenreflexive Verfahren implizit vorhanden waren und die andererseits aus der direkten Interaktion mit tatsächlichen und potentiellen AnwenderInnen regelmäßige konkrete Erkenntnisse zu Einstellungsmustern, Einsatzmöglichkeiten und auch Desideraten von TextGrid zu ermitteln versprechen. Eine Idee war nun, diese durch eine größere Systematisierung und Explikation hinsichtlich dieser Erkenntnismöglichkeiten zu verbessern.

Zudem wurden u.a. Interviews zum Zweck einer weiteren Bedarfsanalyse mit Anwendern und Zielgruppenvertretern geführt. Diese Interviews wurden zugleich als Testlauf für eines der konkreten Erhebungsverfahren des Monitorings evaluiert. Der dabei ermittelte Hauptbedarf liegt bei der Vermittlung von Nutzungskompetenzen und der Organisation von Anpassungen der technischen Lösungen an die Anforderungen der (potentiell) TextGrid nutzenden Projekte.

Das Verfahren des strukturierten Telefoninterviews erwies sich als für das Monitoring vergleichsweise leicht bei zugleich präzisiertem Erkenntnisgewinn realisierbar und wurde daher als sehr geeignet beurteilt. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen wurden Nutzerinteraktionen, also Schulungen und Nutzertreffen als Hauptanknüpfungspunkt für die Konkretisierung des Monitorings definiert. Zudem zeigte sich eine naheliegende Verbindung dieser Bedarfe mit dem AP 5.3 (Usability), mit dem in der Folge eine verstärkte Zusammenarbeit erfolgte.

2.2 Aktivitäten des Monitorings im TextGrid-Kontext

Das Monitoring wurde darüber hinaus in zwei organisationalen Anwendungsfällen aktiv. Im ersten Fall ging es um Entwurf und Vorlage eines **Arbeitspapiers** zur wechselseitigen Konstituierung von DARIAH-DE und TextGrid. In diesem Papier wurden mögliche Synergien

zwischen den beiden Projekten differenziert untersucht, wobei das AP 6 im Schwerpunkt die Position von TextGrid erarbeitete.

Aus dieser Position heraus wurde eine Zusammenführung von TextGrid und DARIAH-DE aus drei Gründen empfohlen:

- Erstens ist TextGrid eines der umfänglichsten und zugleich eines der frühesten dezidiert im Bereich der Digitalen Geisteswissenschaften angesiedelten und damit auch bekanntesten Projekte.
- Zweitens bietet TextGrid einen von vielen Projekten genutzten Produkt- und einen Serviceraum, ist also fest in der geisteswissenschaftlichen Forschungslandschaft verankert.
- Drittens ist es aus Sicht der Nachhaltigkeit geboten, Kompetenz, Expertise und Entwicklungsmöglichkeiten sowohl von TextGrid wie auch von DARIAH-DE zu bündeln.

Weiterhin wurde auf dem TextGrid-Konsortialtreffen am 11./12.11.2013 in Worms in Kooperation mit der Konsortialleitung ein **World-Café** zu den Perspektiven der Vertreter des Konsortiums auf TextGrid durchgeführt. Das Verfahren des World-Cafés dient der Erfassung und Analyse heterogener Einstellungen, Perspektiven und Deutungen innerhalb eines Projektzusammenhangs. Dabei wird ein offener Kommunikationsraum geschaffen, der alle Positionen gleichberechtigt zulässt, erfasst und expliziert. Die Ergebnisse werden zugänglich gemacht, zusammengefasst und für einen weiteren konstruktiven Dialog mit dem Ziel der Verständigung und gegebenenfalls Anpassung der Projektziele bzw. der Einleitung von Gestaltungsschritten aufbereitet und vermittelt. Das Verfahren wurde im Rahmen von TextGrid erfolgreich auf dem Konsortialtreffen in Worms angewandt. Die Ergebnisse wurden auf dem Konsortialtreffen am 30.06.2014 in Mannheim präsentiert und in einem gesonderten Report an die Konsortialleitung kommuniziert.

Am 22. und 23. September 2014 führte das AP 2 in Kooperation mit DARIAH einen **Entwicklerworkshop zum Thema Usability** durch. Das Integrierte Monitoring begleitete die Veranstaltung mit einer ausführlichen Vor-Ort-Dokumentation, die zu einer Publikation führte (Kaden, Rieger, 2015) Dabei wurde auch das Verfahren einer auf Rückkopplung aufbauenden Erkenntnisgewinnung während des Workshops erfolgreich durchgeführt. Auf einer inhaltlichen Ebene wurden in diesem Zusammenhang Eckpunkte für ein Usability-Monitoring erarbeitet. Dabei wurde ermittelt, dass eine gute Usability für die Akzeptanz und damit auch den Erfolg von Angeboten wie TextGrid entscheidend ist. Das Usability-Monitoring versucht, eine entsprechende Sensibilität bei möglichen weiteren Entwicklungsschritten von TextGrid abzusichern und auf die Umsetzung eines passenden Usability-Engineerings hinzuwirken. Es kann bei Bedarf und je nach Ressourcenlage auch eigene Usability-Tests anregen, koordinieren bzw. durchführen. Das Usability-Monitoring sollte dabei als Teil des Integrierten Monitorings regelmäßig und in jedem Fall nach größeren, eine Usability beeinflussenden Änderungen am Angebot durchgeführt werden.

[2.3 M 6.1.3 Workshop mit Projektpartnern zum Konzept des integrierten Monitoring](#)

Am 21.11.2014 führte das AP 6.1 im MPIWG in Berlin einen Workshop zur *Implementierung des Integrierten Monitorings in die Nutzungs- und Nutzerkommunikationsstrukturen von*

TextGrid durch. Dieser Workshop hatte das Ziel, Implementierungspotentiale anhand von drei Anwendungsfällen (Use Cases) zu spezifizieren. Entsprechend war der Gegenstand des Workshops ein exemplarisches so genanntes Framing des Monitorings auf die Anwendungsfälle (a) Nutzerschulungen, (b) Nutzertreffen, c) Nutzerforum. *Framing* bezeichnet in diesem Zusammenhang ein systematisches und auf die realen Bedingungen, also insbesondere auch der Ressourcen, in denen diese Anwendungsfälle vorliegen, aufsetzendes Anpassen der Verfahren des Monitorings unter Erfassung aller relevanten Parameter (Kontext, Ziele, Monitoringform, Akteure, Prozesse, Kriterien, Methoden, Steuerungsschritte). Eine ausführlichere Beschreibung dieses Prozesses findet sich im Anhang.

Dabei ging es vor allem um die Frage, wie sich das Konzept des Integrierten Monitorings in einem realistischen Anwendungskontext vor dem Hintergrund überschaubarer Ressourcen in einen Dauerbetrieb von *TextGrid* implementieren lässt. Es wurde ermittelt, dass vor allem für die Organisation von Nutzerschulungen und -treffen ein großes Know-How vorwiegend implizit gegeben ist. Optimierungen sind daher besonders im Bereich einer systematischeren Dokumentation von Workflows (Explizierung) zu erwarten. Auch Best-Practice-Erfahrungs- bzw. Richtwerte sollten in einer solchen Übersicht erfasst werden.

Weiterhin wurde konkretisiert, welche Prozesse mit welchen Verfahren welche Art von Wissen über das System VFU *TextGrid* ermittelbar machen. Das *TextGrid*-Nutzerforum¹ bietet sich für eine jeweils retrospektive Inhalts- und Prozessanalyse strukturell besonders an, da die jeweiligen Interaktionen dauerhaft nachvollziehbar im Forum selbst vorliegen. Aufgrund expliziter Begleitdaten zu den Interaktionen (NutzerInnen, Antwortzeiten, Zahl der Beiträge zu einem Thema u.a.) können hier diverse Aussagen ermittelt werden. Entsprechende Erkenntnisse können in der Folge beispielsweise in Nutzertreffen und -schulungen berücksichtigt werden. Dabei würde durch ein weiteres Monitoring zugleich feststellbar, ob unterschiedlicher Interaktionsformen auch unterschiedliche Themen bevorzugt abbilden. Es wurde jedoch als Einschränkung ermittelt, dass das Nutzerforum zu diesem Zeitpunkt nur eine sehr eingeschränkte Nutzung erfährt. Ein entsprechender Analyserahmen kann daher erst perspektivisch und bei einer steigenden Nutzung des Forums sinnvoll zur Anwendung kommen.

Diese Erkenntnisse und weitere während des Workshops ermittelte Anwendungsfälle wurden ausgewertet und flossen in die Erstellung eines Dokumentationssystems ein, welches den Kern der Implementierung des Monitorings bildet.

3 Implementierung

3.1 M 6.1.4 Implementierung des integrierten Monitoring, Report „Integriertes Monitoring einer digitalen Forschungsinfrastruktur“

Die Implementierung des Integrierten Monitorings erfolgte vor allem als Vorbereitung für eine kommende Nutzung im Zusammenhang von *TextGrid* bzw. auch von DARIAH-DE. Aufgrund der unklaren Beurteilbarkeit der perspektivisch für *TextGrid* vorhandenen Betriebsressourcen fiel die Entscheidung zugunsten einer einfachen Struktur, die aus einer

¹ <https://de.dariah.eu/textgrid-nutzerforum>

Nutzungsanleitung mit dem Titel *Dokumentation Integriertes Monitoring - Überblick und Einführung* sowie einem adaptierbaren Musterblatt besteht. Die Materialien sind im TextGrid-Confluence-Wiki für eine Nachnutzung abgelegt.² Ziel dieser Übersicht ist ein einfacher Zugriff und eine schnelle Anwendbarkeit. Welche Monitoringverfahren konkret zum Einsatz kommen, ist vom Einzelfall abhängig. Daher ist der Ansatz des Monitorings in der Implementierungsform so generisch gehalten, dass er prinzipiell auch in anderen Zusammenhängen, beispielsweise auf DARIAH-DE Anwendung finden kann. Die Dokumentation umfasst ein hypertextuell navigierbares Ablagesystem für Beschreibungen einzelner Monitoringprozesse, das den Rückgriff sowohl auf den Erkenntnisstand des Monitorings wie auch auf Best-Practice-Fälle der durch das Monitoring durchgeführten Prozessbeobachtung ermöglicht.

3.2. Zweck der Dokumentation

Der Zweck der Dokumentation des IM ist die Sammlung und dauerhafte Verfügbarhaltung von Erkenntnissen, die während der Monitoring-Prozesse gewonnen werden. Das Ziel ist es, bei einem längerfristigen Betrieb diese Erkenntnisse des Monitorings in einer Art einfachen Wissensmanagementsystems navigierbar und nachnutzbar verfügbar zu haben. Dazu gehört neben der Vermeidung von Doppelarbeit und der Verbesserung von TextGrid unter anderem auch, dass die Erfahrungen in anderen Zusammenhängen als TextGrid genutzt bzw. für diese nutzbar gemacht werden können. Ein Anwendungsfall wären die Erkenntnisse zum *Usability Engineering* bei der Entwicklung und Implementierung digitaler Forschungswerkzeuge. Die hier gewonnenen Einsichten sind universell in allen Bereichen der so genannten Digital Humanities einsetzbar. Entsprechende Nachnutzungs- und Transferworkflows wären auf Grundlage der Erfahrungen mit dem Dokumentationsverfahren noch zu entwickeln. So ist beispielsweise zu überlegen, in welcher Form für diesen Zweck relevante Erkenntnisse möglichst bereits während der Erfassung als solche gekennzeichnet werden und in welcher Aufbereitungsform sie idealerweise diesen Adressaten zugänglich gemacht werden können.

3.3 Umsetzung

Ausgangspunkt der Dokumentation ist eine Aufgliederung des Monitorings in einzelne, distinkte Einzelprozesse bzw. -vorgänge. Jeder Monitoring-Vorgang wird auf ein bestimmtes und konkretes Erkenntnisziel hin definiert. Das Erkenntnisziel sowie die jeweilige Erkenntnis- und Informationsstand bestimmen, anhand welcher Kriterien und mit welchem Verfahren das Monitoring erfolgt. Für den Prozess sind die jeweils beteiligten (bzw. verantwortlichen) Akteure zu identifizieren und zu vermerken.

Für jeden Monitoring-Vorgang wird eine Seite mit einer formularartigen Gliederung im Confluence-Wiki angelegt. Auf dieser werden die genannten Aspekte sowie weitere beschreibende Metaangaben zum Vorgang, eine kurze Beschreibung des Verlaufs, der Ergebnisse und eine Bewertung im Fließtext erfasst. Dafür ist im Wiki ein Musterformular hinterlegt, das als Ausgangspunkt für die Erfassung der Einzelvorgänge herangezogen werden sollte. Dieses Formular gibt es als verbindliches Musterblatt und Kopiervorlage.³ Neu

² Siehe dazu auch Anhang Dokumentation IM, S. 24. ff.

³ Vgl. dazu auch den Vorgang Erfassung von Monitoringprozessen anhand des Musterblatts – Zeitaufwand /

angelegte Dokumentationen von Monitoringprozessen sollten auf diese Seite zurückgreifen. Die Übersichtsseite enthält zusätzlich weitere Angaben und Hinweise zum Ausfüllen der Vorlage. Die Erfassung des jeweiligen Monitoringprozesses sollte idealerweise prozessbegleitend, also während des Ablaufs des Prozesses, erfolgen.

Die Navigation bzw. das Retrieval der Dokumentation soll vorwiegend hypertextuell im Kontext des Wiki über entsprechende Stichwörter (bzw. Labels) erfolgen. Im Musterblatt sind dafür geeignete eindeutige Kürzel vorgeschlagen. Alle vorhandenen Seiten zur Dokumentation des Integrierten Monitorings lassen sich über das Stichwort *ims_dokumentation*⁴ anzeigen. Entsprechend ist es möglich, bei Einhaltung der Labelkonventionen auf dieser relativ einfachen Grundlage die Inhalte der Dokumentation innerhalb es Confluence-Systems auch teilautomatisiert zu verarbeiten und zugänglich zu machen. Eine thematische Erschließung kann über ein im Syntax den Labelkonventionen folgendes und ansonsten freies Vokabular erfolgen.⁵

3.4 Nachnutzungsperspektive

Am 21.05.2015 erfolgten ein Briefing sowie eine Übergabe der im Confluence-Wiki hinterlegten Dokumentationsstruktur des Integrierten Monitorings an das Max-Planck-Institut für Wissenschaftsgeschichte als Partnerinstitution von DARIAH-DE. Die Grundstruktur des Monitorings ist, wie oben beschrieben, so angelegt, dass das Verfahren auch in diesem Zusammenhang eingesetzt und angepasst werden kann.

4 Evaluation

Im Ergebnis lässt sich aus den Erfahrungen während der Projektphase festhalten, dass sich das Konzept der Integrierten Monitorings in Virtuellen Forschungsumgebungen wie TextGrid oder für die Beobachtung der Nutzung digitaler Werkzeuge in der Wissenschaft als sehr sinnvoll erweist. Es führt genaugenommen Erkenntnisse aus der Prozessbeobachtung, der sogenannten Begleitforschung und schließlich des Wissensmanagements zusammen. Für die Umsetzung ergibt sich daraus eine prinzipiell beliebig große Komplexität. Umso wichtiger ist es, konkrete Zielstellungen und Ansprüche an das Monitoring innerhalb des Systems zu formulieren. Vor Einführung eines solchen Verfahrens in einen Anwendungszusammenhang sollten daher alle beteiligten Akteure ihre Ansprüche und Ziele hinsichtlich einer derartig strukturierten und multidimensionalen Prozessanalytik beitragen können. Das Verfahren hierfür wäre ein Implementierungsworkshop. Im Fall von TextGrid gelang dies nur für die zwei Testbereiche der Usability-Analyse sowie der Schulungen und Nutzertreffen.

Die Hauptschwierigkeit für eine breitere Realisierung bestand in gewisser Weise in der Novität des Ansatzes. Eine derart systematisierte Prozessbeobachtung war bisher nicht Bestandteil von Entwicklungsprojekten wie dem vorliegenden. Daher mussten der Anwendungsfokus sowie die Idee selber zunächst konkretisiert und eingegrenzt werden. Aus

<https://dev2.dariah.eu/wiki/display/TGINT/Erfassung+von+Monitoringprozessen+anhand+des+Musterblatts+-+Zeitaufwand>

⁴ https://dev2.dariah.eu/wiki/label/TGINT/ims_dokumentation

⁵ Nach der Ansetzungsform *imv_stichwort* Beispiel: *imv_schulungen*

https://dev2.dariah.eu/wiki/label/TGINT/imv_schulungen

dem Grundauftritt, der auf eine weit umfänglichere Aufstellung des Monitorings anhand der sechs Kategorien Community, Inhalte, Technik, Organisation, Recht und Green-IT ein Konzept zur Kompletterfassung abzielte, wurde zunächst ein sehr komplexer und vergleichsweise aufwendiger Idealrahmen entwickelt. Im Projektverlauf zeichnete sich ab, dass eine Implementierung und besonders ein nachhaltiger Betrieb eines solchen Rahmens nicht umsetzbar und angesichts der bis zum Projektende zu beobachtenden Nutzungen von TextGrid auch nicht sinnvoll sind. Aus diesem Grund musste das Monitoring in eine generischere und niedrigschwelligere Anwendungsform umkonzipiert werden. Diese wurde aufbauend auf den Erfahrungen des Workshops im Herbst 2014 realisiert und wie oben beschrieben implementiert. Im Rückblick ist festzuhalten, dass dieser Schritt für den vorliegenden Projektzusammenhang zu spät kam, um weitreichende Erfahrungswerte zu den Möglichkeiten eines Integrierten Monitorings im Anwendungsfall über punktuelle Erkenntnisse hinaus zu sammeln. Dem eigenen Anspruch an die Systematizität des Einsatzes eines solchen Erkenntnis- und Begleitwerkzeugs wurde das Monitoring daher nicht gerecht. Was gelang, war, das Potential eines solchen Verfahrens herauszustellen und die Idee des Integrierten Monitorings auf eine praktikable und einfach einsetzbare Lösung anzupassen. Um eine eventuelle Nachnutzung in anderen Zusammenhängen vorzubereiten, findet sich im Anhang eine Übersicht zum Konzept und Verfahren des Integrierten Monitorings, die alle dafür relevanten Aspekte abbildet.

Anhang Konzept des IM

A 1 Nutzung des Integrierten Monitorings in TextGrid

A 1.1 Was will das Integrierte Monitoring für TextGrid?

Die Aufgabe eines Integrierten Monitorings (IM) ist eine betriebsbegleitende und multidimensionale Beobachtung und Analyse von in einer Virtuellen Forschungsumgebung (VFU) ablaufenden Prozessen. Es soll dabei als eine Art Analysewerkzeug vor allem da eingesetzt werden, wo Prozesse nicht automatisiert überwacht werden und / oder wo ein akuter Analysebedarf festgestellt wird.

Im Gegensatz zu einem technischen Monitoring, das Verfügbarkeit und Performanz technische Prozesse auswertet und dokumentiert, beobachtet und analysiert das IM qualitativ die Wechselbeziehungen und Kommunikationsprozesse zwischen den Nutzern, der Technik und den Betreibern der VFU. Das IM setzt an der Schnittstelle zwischen den sozialen, den technischen und den organisatorischen Aspekten der Forschungsinfrastruktur an. Seine Funktion ist es, ausgehend von den Mensch-Technik- und Mensch-Mensch-Interaktionen, die zweckmäßige und erfolgreiche Nutzbarkeit der VFU abzusichern bzw. diese Absicherung zu unterstützen. Bei Bedarf regt es steuernde, also gestaltende Eingriffe durch die Betreiber an. Es ist daher Teil einer Qualitätssicherung innerhalb der VFU.

Folgende Definition wird für das Integrierte Monitoring vorgeschlagen:

Das Integrierte Monitoring ist ein Verfahren um alle in einer Virtuellen Forschungsumgebung auftretenden Prozesse mit dem Ziel einer höheren Prozessrationalität analytisch zu begleiten, zu überprüfen und zu dokumentieren, um möglichen negativen Entwicklungen durch steuerndes Eingreifen frühzeitig zu begegnen und somit die Erfolgchancen einer Virtuellen Forschungsumgebung zu erhöhen.

A 1.2 Wer ist für das IM verantwortlich?

Für das Integrierte Monitoring ist ein Akteur innerhalb der VFU verantwortlich. Dieser Akteur arbeitet eng mit den Betreibern zusammen und definiert in Kooperation mit den Betreibern die jeweiligen Beobachtungs- und Erkenntnisziele des Monitorings. Eine Herausforderung des IM sind die Ressourcen. Je nach Komplexität des Erkenntnisinteresses reicht das Spektrum von der prozessbegleitenden Feststellung von Nutzungsroutinen bis hin zu einer Art Begleitforschung. Da TextGrid nach aktuellem Stand in die Forschungsinfrastruktur DARIAH-DE integriert wird, ist der Umfang der Aktivitäten des IM in diesem Rahmen neu zu klären.

A 1.3 Wie läuft ein Monitoring ab?

In seinem idealtypischen Verlauf basiert das IM auf einer gezielten Beobachtung bzw. Erhebung von Informationen zu einem Prozess innerhalb der VFU mit dem Anspruch, Aussagen zu einer bestimmten Erkenntnisinteresse aufgreifenden Analysefrage zu treffen.

Folgende Schritte werden dabei absolviert:

- (1) Durch eine Kommunikation zwischen den Betreibern und dem IM wird geklärt, welche Prozesse mit welchem Erkenntnisziel beobachtet bzw. analysiert werden sollen.

- (2) Zu dem jeweiligen Erkenntnisziel und den Prozessen wird anhand von Leitfragen ein so genanntes *Framing* durchgeführt. Dieses orientiert sich an folgenden Leitfragen:
- (2.1) Zu welcher **Kontextkategorie** gehört das Erkenntnisziel? (Community, Inhalte, Technisches, Organisatorisches, Recht)
 - (2.2) Was ist das konkrete **Erkenntnisziel**? Welche Probleme, Bedarfe, etc. werden adressiert?
 - (2.3) Welche **Form des Monitorings** liegt vor?
 - (2.3) Welche **Akteure** sind betroffen?
 - (2.4) Welche **Prozesse** sind betroffen?
 - (2.5) Welche **Kriterien** lassen sich für die IM-Analyse anwenden?
 - (2.6.) Welche Maßnahmen / **Methoden** sind für die Analyse passend?
 - (2.7) Welche **Steuerungsschritte** können empfohlen werden?
- (3) Entsprechend des definierten Erkenntnisziels werden mit einer zu diesem Ziel passenden Methode qualitative Erkenntnisse über die jeweilig relevanten Prozesse in der VFU gesammelt.
- (4) Diese Erkenntnisse werden analysiert (2a) und zu anderen Erkenntnissen und den Zielen der VFU in Beziehung gesetzt (2b).
- (5) Im Anschluss formuliert das IM Handlungsempfehlungen für die Betreiber der VFU und unterstützt damit Steuerungsschritte. Das IM steuert nicht selbst sondern liefert die für diese Eingriffe bzw. Entscheidungen notwendigen Informationen.
- (6) Im Sinne eines lernenden Systems und inspiriert durch Erkenntnisse aus dem Wissensmanagement wird der Gesamtprozess formalisiert und für eine spätere Auswertung dokumentiert.

A 2 Das Grundkonzept des IM

Das IM versucht seinem Anspruch gemäß die unterschiedlichen Perspektiven auf die Prozesse aus verschiedenen Perspektiven und mit verschiedenen Zielstellungen greifbar zu machen.

In einem ersten Schritt sind die involvierten Akteure mit ihren jeweiligen Rollen zu bestimmen.

A 2.1 Akteure

Diese **Akteure** sind:

- Leitung/Betreiber der VFU
 - Rolle 1: Absicherung des Betriebs
 - Rolle 2: Organisation der Weiterentwicklung der VFU (a) als Nutzbarhaltung, (b) zu weiteren Entwicklung analog zum Entwicklungszyklus der VFU⁶

⁶ vgl. auch das Lebensphasenmodell nach Buddenbohm et al. Stefan Buddenbohm, Harry Enke, Matthias Hofmann (Dortmund), Jochen Klar, Heike Neuroth, Uwe Schwiegelshohn: Erfolgskriterien für den Aufbau und nachhaltigen Betrieb Virtueller Forschungsumgebungen. (DARIAH-DE working papers 7) Göttingen: SUB, 2014. <http://webdoc.sub.gwdg.de/pub/mon/dariah-de/dwp-2014-7.pdf>

- Organisatorischer Betrieb (inkl. Nutzerbetreuung)
 - Rolle: Vermittlung und Absicherung von Nutzungsmöglichkeiten und –kompetenzen an die Nutzer
- Technischer Betrieb/Support
 - Rolle 1: Absicherung der technischen Voraussetzungen des Betriebs der VFU
 - Rolle 2: Technisches Monitoring
- Technische Entwicklung
 - Rolle: Technische Umsetzung der VFU (a) als Nutzbarhaltung, (b) zu weiteren Entwicklung analog zum Entwicklungszyklus der VFU
- Integriertes Monitoring
 - Rolle: Multidimensionale und zielgerichtete Analyse von Nutzungsprozessen der VFU
- Nutzercommunity, Projekte
 - Rolle 1: Nutzung der VFU zum Zwecke der eigenen, in der Regel wissenschaftlichen Arbeit
 - Rolle 2: Anpassung der VFU an die konkret erforderlichen Nutzungsbedingungen
- Fachcommunity, Zielgruppe
 - Rolle 2: Adressat für eine mögliche Nutzung der VFU
 - Rolle 2: Nachnutzer der mit der VFU erzeugten Forschungsergebnisse bzw. Forschungsdaten
- Entwicklercommunity
 - Rolle: Weiterentwicklung der VFU oder Teile der VFU nach dem Open-Source-Prinzip außerhalb des unmittelbaren engeren Organisationsrahmen
- weitere Stakeholder

Die Entwicklercommunity sowie die weiteren Stakeholder sind dabei Akteursgruppen, die im Gegensatz zu den anderen genannten Akteuren nicht in jedem Fall im Betrachtungszusammenhang des IM relevant werden. Zu den weiteren Stakeholdern zählen beispielsweise die Forschungsförderung, die Wissenschaftspolitik oder auch eine an den Ergebnissen der VFU interessierte erweiterte (Fach)Öffentlichkeit. Eine eigenständige externe Entwicklercommunity sollte im Zuge des TextGrid-Marketplaces aktiviert werden. Ein diesbezügliches Engagement ist aktuell jedoch nicht feststellbar. Interessant sind dabei Entwickler, die beispielsweise die VFU nutzenden Projekten arbeiten und diese an die konkreten Bedingungen des Projektes anpassen. Diese sind in diesem Schema in der Gruppe *Nutzercommunity, Projekte* erfasst. Ein Ziel des IM im Rahmen von

DARIAH-DE könnte allerdings sein, zu ermitteln, wie solche Entwicklungen über die entsprechende Plattform *Tools und Dienste in DARIAH-DE*⁷ vermittelt werden können.

A 2.2 Formen des Monitorings

In einem nächsten Schritt werden drei **Formen des Monitorings** differenziert, die jeweils eine Zielorientierung der jeweiligen Analyse spiegeln:

- **Betriebsmonitoring:**
 - Analyse Routinen bzw. Routineprozesse
 - Für diese Analyse lassen sich aufgrund von Erfahrungswerten in der Regel Benchmarks, also Orientierungs- bzw. Richtwerte bestimmen. Das IM kann also ermitteln, wie sich ein Prozess zu einem entsprechenden Standard verhält.
- **Entwicklungsmonitoring:**
 - Analyse von Entwicklungsschritten der Infrastruktur bzw. des Werkzeugs
 - Das Entwicklungsmonitoring eignet sich hauptsächlich für die Analyse von Umsetzungen von Prozessen, die einen festen Zielpunkt haben. Dieser kann zeitlich oder auch über einen Zielwert definiert werden. Anhand von Meilensteinen oder anderen definierten Werten kann analysiert werden, ob ein Prozess in einer gewünschten Form ablief.
- **Innovationsmonitoring:**
 - Analyse von offenen Entwicklungen oder Entwicklungen, für die (noch) kein fester Zielwert angegeben werden kann. Sobald ein Zielwert feststeht, ist es möglich, das Innovationsmonitoring in ein konkreteres Entwicklungsmonitoring umzudefinieren. Die Ermittlung bzw. Bestimmung eines Zielwerts kann dabei selbst Gegenstand der Analyse sein.
 - Sind keine fixen Zielpunkte gegeben, können Prozesse aus der Perspektive eines Innovationsmonitorings untersucht werden. Hier können auch ungeplante Effekte berücksichtigt und hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die VFU beurteilt werden.

Die Differenzierung der Form des Monitorings hilft, entsprechende Maßnahmen bzw. Untersuchungsmethoden für die jeweiligen IM-Analyse und eventuell folgende Steuerungsschritte auszuwählen.

⁷ Tools und Dienste in DARIAH-DE: <https://de.dariah.eu/tools-und-dienste>

A 2.3 Kriterien

Die jeweiligen Werte entsprechen den **Kriterien** anhand derer das Monitoring Prozesse analysiert.

- **hart** = eindeutig messbar und quantifizierbar
- **weich** = qualitativ evaluierbar
- **definiert** = Festlegung
- **prognostisch** = Vorhersage
- **unklar** = schwer bzw. nicht spezifizierbar

Die Art der Kriterien bestimmt maßgeblich mit, welche Maßnahmen bzw. Erhebungs- und Analysemethoden das IM im konkreten Anwendungsfall wählt.

A 2.4 Maßnahmen / Methoden

Welche Maßnahme und Methoden für eine IM-Analyse und einen möglicherweise erfolgenden Steuerungsschritt gewählt wird, ergibt sich aus dem Erkenntnisziel, das wiederum die Form des Monitorings (Betriebs-, Entwicklungs-, Innovationsmonitoring) sowie die für das Erkenntnisziel notwendigen Kriterien bestimmt. Die Maßnahmen bzw. Methoden lassen sich folgendermaßen aufgliedern:

Erhebungs- und Analysemethoden

- **Definition** von Monitoring- und Entwicklungszielen und Bedingungen
 - Die Definition von Orientierungswerten ist für das Betriebsmonitoring und von Zielwerten für das Entwicklungsmonitoring unbedingt erforderlich. Man kann hierbei entweder auf Erfahrungswerte, auf vorhergehende Messungen oder IM-Prozesse oder auf Schätzungen zurückgreifen. Dies gilt besonders für harte, also eindeutig messbare Kriterien.
 - Für weiche Kriterien können Zielstellungen auch aus strategischen Überlegungen oder konzeptionellen bzw. anderen Ansprüchen abgeleitet werden oder auch nur aus konkreten Bedarfen. Wichtig ist hierbei, die Ziele so explizit wie möglich zu formulieren.
 - Die Definition von Zielen oder Werten kann Erhebungen in der Regel im Sinne einer Hypothesenbildung vorausgehen. Werden die definierten Angabe für ein Erkenntnisziel als für eine Analyse bzw. die direkte Formulierung von Steuerungsempfehlungen zureichend erachtet, kann der Erhebungsschritt auch übersprungen werden.

- **Erhebung.** Messungen und Zählungen, Beobachtung, Befragungen, Nutzungs- und Usability-Analysen, Kombination von Verfahren
 - Erhebungen können für alle Formen des IM angewendet werden. Ihr Zweck ist die Gewinnung der für die Beurteilungen eines Prozesses vor einem Erkenntnisziel sowie die Formulierung von Steuerungsempfehlungen notwendigen Informationen. Welche Erhebungsverfahren zum Einsatz kommen, hängt von der Art der jeweils benötigten Informationen ab.
 - Im Verlauf von TextGrid III erwies sich das Verfahren des Workshops, bei dem verschiedenen Stakeholder, also Experten und andere Akteure, ein Thema aus einem bestimmten Blickwinkel diskutierten, als besonders zielführendes Erhebungsverfahren.
- **Bewertung, Interpretation**
 - Die Bewertung bzw. Interpretation erfolgt auf der Grundlage von Richtwerten und / oder über Erhebungen gewonnen Informationen für Erkenntnisziel relevanten Informationen.
- **Testläufe, Evaluationen**
 - Das IM analysiert bestimmte Einzelaspekte entweder durch eine Nutzungssimulation (Testläufe) oder durch eine Evaluation. Für diese können wiederum Erhebungsmaßnahmen zum Einsatz kommen.
- **Simulation, Planspiel**
 - Für komplexere Erkenntnisziele beispielsweise eines Entwicklungs- oder Innovationsmonitorings können Simulationen oder Planspiele als Ergänzung oder Ersatz zu direkter Erhebung sinnvoll sein, um bestimmte Aspekte besser einschätzen und bewerten zu können.
- **Umweltbeobachtung, Trendanalyse**
 - Besonders das Innovationsmonitoring berücksichtigt auch Entwicklungen im Umfeld der VFU, beispielsweise Trends des wissenschaftlichen Publizierens. Ein Verfahren dafür ist die Umweltbeobachtung, also beispielsweise das Monitoring von Diskursen über regelmäßige Literatursichtungen und / oder Tagungsbesuche. Handlungsbedarfe können in diesem Fall auch ohne ein vorgegebenes Erkenntnisziel an die Betreiber kommuniziert werden.

Steuerungsmaßnahmen

- **Kommunikation**

- Die Maßnahme der Kommunikation umfasst sowohl die Vermittlung von Erkenntnissen des IM an die Betreiber wie auch den steuerungsbezogenen Informationsfluss zwischen anderen Akteuren.
- Die Kommunikation innerhalb der VFU kann selbst Gegenstand des IM sein.
- **Fehlerbehebung**
 - Diese Steuerungsmaßnahme hat die Behebung eines festgestellten Fehlers zum Ziel. Das IM liefert dazu einen Lösungsvorschlag.
- **Konzeptionelle Entwicklung, Planung**
 - Das IM erarbeitet Aspekt orientiert Handlungsvorschläge für eine weitere gezielte Entwicklung der VFU.
- **Technische Entwicklung**
 - Das IM entwickelt in Zusammenarbeit mit den Betreibern und den für die technische Entwicklung zuständigen Akteuren eine Lösung beispielsweise auf Tool-Ebene und evaluiert die Umsetzung.

A 3 Exemplarische Anwendungsfälle in TextGrid III – Übersicht

1. Monitoring für das Organisationsmodell / Betreiber

Für die Betreiber von TextGrid ist es wichtig, möglichst genaue Informationen über die mit TextGrid arbeitenden Projekten, die jeweiligen Laufzeiten und die Förderstrukturen zu haben. Diese Angaben sind für eine Vielzahl von Aspekten von der Planung des Betreuungsaufwandes über die Entwicklung von Akquisestrategien bis hin zur allgemeinen und langfristigen Betriebsplanung für das Angebot relevant. Das Monitoring evaluiert zu diesem Zweck das vorliegende Erfassungsschema und gibt Hinweise zu einer Optimierung. Hierbei wird neben einer detaillierteren Erfassung und Pflege dieser Daten auch eine regelmäßige an Leitaspekten ausgerichtete qualitative Erhebung vorgeschlagen, die es ermöglicht, konkretere Nutzungsansprüche und –bedingungen der laufenden Projekte zu sammeln, zu erschließen und zur Prozessoptimierung des organisatorischen Betriebs von TextGrid heranzuziehen. Das Verfahren dafür sind strukturierte Leitfadeninterviews idealerweise mit den Projektverantwortlichen.

2. Schulungsmonitoring

Nutzerschulungen sind ein zentrales Verfahren um Nutzungskompetenzen für TextGrid zu vermitteln. Vorevaluationen durch das Monitoring ergaben, dass sich für die Optimierung sowie die Vor- und Nachbereitung dieser Veranstaltungen implizit Workflows durchaus funktionierend etablierten, die jedoch weitgehend an die konkret mit der Durchführung im TextGrid-III-Projekt betrauten Akteure gebunden sind. Die Explizierung und Dokumentation dieser Workflows sowie die dabei deutlich werdenden Optimierungsschritte können qualitäts- und damit erfolgssichernd wirken. Das Ziel ist, den die Schulungen organisierenden

Personen einen verlässlichen Leitfaden besonders zur Selbstevaluation bereitzustellen.

3. Nutzertreffen und Nutzerforum als Erkenntniskanäle

Das Nutzerforum sowie die Nutzertreffen sind die beiden Hauptmöglichkeiten für den Dialog zwischen den Betreibern von TextGrid und den Nutzern. Aus Sicht des Monitorings stellen sie eine optimale Informationsressource dar, um Wissen über die tatsächliche Nutzung des Angebots, Nutzungstrends und mögliche Optimierungspotentiale zu gewinnen. Während sich die Kommunikationen im Nutzerforum⁸ mit einer quantitativen Aktivitäts- und einer qualitativen Inhaltsanalyse ereignisunabhängig in regelmäßigen Zyklen auswerten lassen, erfordern die Nutzertreffen eine Anwesenheit vor Ort und ein konkretes Beobachtungs- und Erfassungsverfahren. Hierfür bietet das Monitoring den Durchführenden einen Leitfaden an. Die Erfassung selbst und die Kommunikation an die Betreiber soll von den das Treffen organisierenden Akteuren selbst vorgenommen werden. Die Auswertung des Nutzerforums erfolgt ebenfalls anhand eines Leitfadens, in dem erhebungsrelevante Aspekte strukturiert erfasst vorliegen.

4. Social-Media-Monitoring

TextGrid interagiert über mehrere Social-Media-Kanäle mit seinen Zielgruppen. Der Vorteil dieser Kommunikationen liegt darin, dass diese in der Regel ein exakt adressierbares und messbares digitales Profil besitzen. Auf einer quantifizierenden Ebene lassen sich für derartige Kommunikationen und Folgeinteraktionen, also genaue Zahlen, feststellen. Parallel empfiehlt sich jedoch auch eine qualitative Auswertung und eine Bewertung bzw. Gewichtung der feststellbaren Interaktionen und eine Einordnung vor dem Hintergrund der jeweiligen Zielgruppen. Auf dieser Grundlage kann der Erfolg einer Kommunikation bewertet werden. Nach mehreren Analyseschleifen entstehen so Vergleichswerte, die wiederum Rückschlüsse auf die Entwicklung in der Zeit zulassen. Die Ergebnisse des Social-Media-Monitorings können dazu dienen, die Strategien der Kommunikation von TextGrid nach Außen (=Öffentlichkeitsarbeit) zu optimieren.

5. Usability-Monitoring

Eine besondere Herausforderung stellt das Usability-Monitoring dar. Eine gute Usability ist für die Akzeptanz und damit auch den Erfolg von Angeboten wie TextGrid entscheidend. In einem Workshop in Kooperation mit dem entsprechenden Arbeitspaket wurden für die Usability relevante Gesichtspunkte ermittelt und dokumentiert.⁹ Das Usability-Monitoring versucht, eine entsprechende Sensibilität bei möglichen weiteren Entwicklungsschritten von TextGrid abzusichern und auf die Umsetzung eines passenden Usability Engineerings hinzuwirken. Es kann bei Bedarf und je nach Ressourcenlage auch eigene Usability-Tests anregen, koordinieren bzw. durchführen.

6. World-Café

⁸ <https://de.dariah.eu/textgrid-nutzerforum>

⁹ Kaden, Ben; Rieger, Simone: Usability in Forschungsinfrastrukturen für die Geisteswissenschaften. Erfahrungen und Einsichten aus TextGrid III. In: Heike Neuroth, Andrea Rapp, Sibylle Söring (Hrsg.): TextGrid: Von der Community — für die Community. Eine Virtuelle Forschungsumgebung für die Geisteswissenschaften. Glücksstadt: Verlag Werner Hülsbusch, S. 63-75

Das World-Café dient als Verfahren zur Erfassung und Analyse heterogener Einstellungen, Perspektiven und Deutungen innerhalb eines Projektzusammenhangs. Dabei wird temporär ein offener Kommunikationsraum geschaffen, der alle Positionen gleichberechtigt zulässt, erfasst und expliziert. Die Ergebnisse werden zugänglich gemacht, zusammengefasst und für einen weiteren konstruktiven Dialog mit dem Ziel der Verständigung und gegebenenfalls Anpassung der Projektziele bzw. der Einleitung von Gestaltungsschritten aufbereitet und vermittelt. Das Verfahren wurde im Rahmen von TextGrid erfolgreich auf dem Konsortialtreffen in Worms. Es ist flexibel zum Beispiel auch auf Nutzertreffen zur Erhebung von Erfahrungen mit TextGrid anwendbar. Generell sind Einsatzszenarien für alle Stakeholder-Gruppen auch in Kombination denkbar.

Aufwand und Ressourcen

Die geschilderten Beispiele für Analyseverfahren bilden den Kern eines umfassenderen integrierten Monitorings und wurden vor dem Hintergrund der Praktikabilität ausgewählt. Umfang und Grad der Differenzierung sind variabel und hängen vom jeweiligen Monitoring- bzw. Erkenntnisziel ab. Idealerweise lassen sich die meisten dieser Schritte von den Betreibern bzw. im Fall der Nutzerinteraktionen mit den jeweils dafür zuständigen Personen durchführen. Der Vorbereitungs-, Durchführungs- und Auswertungsaufwand der World-Cafés ist im Vergleich zu den anderen Verfahren höher bzw. erfordert dieser Ansatz eine möglichst neutrale Instanz. Eventuell wäre an dieser Stelle auch das Hinzuziehen eines externen Akteurs zweckmäßig.

A 4 Struktur der Dokumentation

Die Dokumentation erfolgt analog zum Ablauf eines Monitoringprozesses und ist in die Schwerpunkte (1) der Erfassung von Metadaten, (2) der Vorbereitung des Prozesses, (3) der Durchführung inklusive Spezifizierung von Kriterien und Maßnahmen, (4) der Dokumentation und Analyse der Ergebnisse , (5) der Rückkopplung von Handlungsempfehlungen an den/die AuftraggeberInnen des jeweiligen Monitoringprozesses sowie (6) einer Eigenevaluation.

Übersicht zur Dokumentationsstruktur

1 Metadaten	Die Metadaten fassen formale Angaben und Kontextinformationen zum Prozess zusammen. Sie umfassen einen möglichst sprechenden Titel, Zeitangaben und Informationen zu den jeweiligen Akteuren.
1.1 Titel	Für jeden Monitoring-Vorgang wird ein eindeutiger Kurztitel (Freitext) angelegt. Der Titel der Seite im Confluence-Wiki sollte diesem entsprechen.
1.1 Zeitpunkt des Auftrags 1.2 Zeitraum der Analyse	Beide Angaben beziehen sich auf die zeitliche Einordnung des Monitoringprozesses. Für eine bessere Auffindbarkeit und Navigierbarkeit wird empfohlen, den Zeitpunkt des Vorgangs als Stichwort mit Kürzelschema: <i>ims_Jahr</i> (Beispiel: <i>ims_2015</i>) auszuzeichnen.
1.3 Auftraggeber	Die Angabe vermerkt, welcher Akteur den Monitoring-Prozess ausgelöst hat. Dies dürfte in der Regel durch die Betreiber der VFU oder das Monitoring selbst geschehen. Auch hier wird für eine Filteroption pro Berichtsblatt ein entsprechendes Kürzel (<i>ima_betrieb ; ima_monitoring ; ima_andere</i>) vergeben.
2 Vorbereitung	Zur Vorbereitung eines Monitoring-Prozesses ist es notwendig, das Erkenntnisziel des Prozesses möglichst präzise zu beschreiben. Ist eine Beschreibung nicht möglich, ist zunächst ein Präzisionsprozess u.a. zur Spezifizierung des Zieles notwendig. Für diesen sollte ebenfalls eine Prozessdokumentation angelegt werden. Weiterhin ist zu erfassen, welche Akteure für den vorliegenden Prozess relevant sind. Hierfür gibt das Monitoring Kategorien vor. Zu diesen Kategorien sind jeweils die konkreten Ansprechpartner zu benennen.
2.1 Erkenntnisziel	Unter diesem Punkt wird das Erkenntnisziel des Monitoring-Prozesses in einer Freitext-Beschreibung geschildert.
2.2 Akteure	Unter diesem Punkt werden alle am jeweiligen Monitoring-Prozess beteiligten Akteure mit

	Rollenbezeichnung und Kontaktdaten benannt.
3 Durchführung	<p>Auch wenn sich die Monitoring-Prozesse inhaltlich unterscheiden, sollte die Durchführung in einem möglichst vergleichbaren und standardisierten Durchführungsrahmen stattfinden. Diese verortet den Monitoringprozess anhand einer bestimmten Form und einer Dimensionierung nach Kontextkategorien. Diese sind unbedingt als Stichwörter zu erfassen, da sie die Grundlage des Label-basierten Retrievals darstellen. Auf Grundlage des Erkenntnisziels für den jeweiligen Prozess werden die Kriterien bestimmt, die die Grundlage für die Beurteilung bzw. das Erreichen dieses Ziels bilden. Für die Kriterien werden Eigenschaftskategorien vorgeschlagen, die eine Auswahl der passenden Analyseverfahren erleichtern. Nach der Bestimmung der Kriterien wird die Analyse mittels eines passenden Verfahrens durchgeführt. Einige Verfahrensoptionen werden zur Auswahl angeboten. Idealerweise werden für den jeweiligen Fall Angaben zur Spezifizierung des Verfahrens für den jeweils vorliegenden Fall vermerkt.</p>
3.1 Monitoringform	<p>Es wurden drei Monitoringformen differenziert: Betriebsmonitoring, Entwicklungsmonitoring, Innovationsmonitoring. Jeder Monitoring-Prozess sollte einer dieser Kategorien zugeordnet werden. Die Monitoringform wird für das Retrieval als Tag vermerkt. Kürzelschema: imf_betrieb ; imf_entwicklung ; imf_innovation</p>
3.2 Dimension / Kontextkategorie	<p>Für das Monitoring wurden fünf Kontextkategorien differenziert: Community, Inhalte, Technisches, Organisatorisches, Recht. Jeder Monitoring-Prozess sollte kategorial zugeordnet werden. Die Kategorien werden idealerweise als Tag erfasst. Kürzelschema: imk_community ; imk_inhalte ; imk_technisches ; imk_organisation ; imk_recht)</p>
3.3 Kriterien	<p>Jeder Monitoring-Prozess erfolgt unter Auswertung bestimmter Merkmale, die folgendermaßen kategorisiert werden:</p> <p>hart = eindeutig messbar und quantifizierbar weich = qualitativ evaluierbar definiert = Festlegung prognostisch = Vorhersage</p>

	<p>unklar = schwer bzw. nicht spezifizierbar</p> <p>Aufgrund dieser Ordnung werden die Kriterien im Prozess spezifiziert. Die Kategorisierung wirkt auf die Auswahl der konkreten Monitoring-Maßnahme(n) zurück.</p>
3.4 Maßnahme	<p>Welche Maßnahme und Methoden für eine IM-Analyse und einen möglicherweise erfolgreichen Steuerungsschritt gewählt wird, ergibt sich aus dem Erkenntnisziel, das wiederum die Form des Monitorings (Betriebs-, Entwicklungs-, Innovationsmonitoring) sowie die für das Erkenntnisziel notwendigen Kriterien bestimmt.</p> <p>Folgende Kategorien für Maßnahmen werden vorgeschlagen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erhebung 2. Definition 3. Testläufe und Evaluationen 4. Simulationen und Planspiele 5. Umweltbeobachtung und Trendanalyse 6. Andere Maßnahmen.
4 Ergebnisse	<p>Da die Ergebnisse der Monitoringprozesse in der Regel in einem Bericht o.ä. zusammengefasst werden, sind hier nur die Kerneinsichten in Form eines Abstracts oder einer Liste gesondert zu vermerken. Berichte oder andere ausführlichere Zusammenstellungen sollten jedoch als Anhang beigefügt werden.</p>
5 Handlungsempfehlungen	<p>Im Anschluss an die Ergebnisse eines Monitorings-Prozesses sollte ein Erkenntnisziel so erreicht sein, dass es möglich ist, weitere Steuerungsschritte vorzuschlagen. Diese werden in einer dafür geeigneten Form an die jeweils betroffenen Akteure bzw. die Betreiber der VFU kommuniziert. Für die Dokumentation wird empfohlen, diese Steuerungsschritte noch einmal kurz auszuführen und ihre Notwendigkeit knapp zu begründen. Gleiches gilt bei der Feststellung, dass keine weiteren Steuerungsschritte notwendig sind. Entsprechende Kommunikationsdokumente (E-Mails, Protokolle, etc.) sollten sofern möglich als Anhang beigefügt werden.</p>
5.1 Es werden keine weiteren Steuerungsschritte empfohlen 5.2 Empfohlene Steuerungsschritte	<p>Die Ergebnisse des Monitoring-Prozesses führen entweder zur Feststellung, dass es keine weiteren Steuerungsschritte geben wird oder zum Feststellen eines Steuerungsbedarfs. Für diesen sollen die jeweiligen Einzelschritte erfasst werden. Als Standard sind folgende Varianten vorgegeben:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kommunikation (mit jeweils relevanten Akteuren) 2. Fehlerbehebung 3. Konzeptionelle Planung und Entwicklung 4. Technische Entwicklung 5. Weiteres Monitoring 6. Andere <p>Materialien, Ergebnisdokumentationen u.ä. sollten hier unmittelbar verlinkt bzw. als Anhang beigefügt werden.</p>
<p>6 Evaluation</p>	<p>Das Monitoring beobachtet sich naturgemäß selbst mit dem Ziel einer kontinuierlichen Anpassung an die jeweiligen Wirkungsbedingungen. Idealerweise sollte daher zu jedem abgeschlossenen Monitoringprozess vermerkt werden, (a) welche der gemachten Erfahrungen positiv waren, also auch in zukünftigen Monitoring-Abläufen berücksichtigt werden sollten (<i>Best-Practice</i>), (b) welche Fehler bzw. nicht-optimalen Aspekte festgestellt wurden, die zukünftig entsprechen behoben werden sollten (<i>Lessons Learned</i>) und schließlich, was das Monitoring insgesamt aus dem abgelaufenen Prozess für seine weitere Tätigkeit übernehmen sollte.</p>

Dokumentation Integriertes Monitoring - Überblick und Einführung

Zweck:

Der Zweck der Dokumentation des Integrierten Monitorings ist die Sammlung und dauerhafte Verfügbarhaltung von Erkenntnissen, die während Monitoring-Prozessen gewonnen wurden.

Das Ziel ist, bei einem längerfristigen Betrieb die Erkenntnisse des Monitorings in einer Art einfachen und niedrigschwelligen Wissensmanagementsystem navigierbar und nachnutzbar verfügbar zu haben.

Für die Umsetzung bot sich das von TextGrid und DARIAH-DE genutzte Confluence-Wiki an, da es sehr flexibel nutzbar und als Lösung bereits im Anwendungsrahmen eingeführt ist. Zudem erfordert aus den genannten Gründen die Nutzung von den beteiligten Akteuren keinen zusätzlichen technischen Einarbeitungsaufwand.

Umsetzung:

Für jeden Monitoring-Vorgang wird eine Seite im Confluence-Wiki angelegt. Auf dieser werden beschreibende Metaangaben zum Vorgang sowie eine kurze Beschreibung des Verlaufs, der Ergebnisse und eine Bewertung in Fließtextform erfasst.

Nachstehend befindet sich eine Übersicht, die als Ausgangspunkt für die Erfassung der Einzelvorgänge herangezogen werden sollte. Ein an dieser Vorlage ausgerichtetes Formular liegt im Confluence-Wiki als verbindliches Musterblatt und Kopiervorlage vor.

Neu angelegte Prozessdokumentationen sollten auf diese Seite zurückgreifen. Die unten stehende Darstellung enthält zusätzlich weitere Angaben zum Ausfüllen der Vorlage.

Die Erfassung des jeweiligen Monitoringprozesses sollte idealerweise den Prozess direkt begleitend erfolgen.

Die Navigation bzw. das Retrieval der Dokumentation soll vorwiegend hypertextuell über entsprechende Stichwörter (bzw. *Labels*) erfolgen. Im Musterblatt sind entsprechende eindeutige Kürzel angegeben.

Alle Seiten zur Dokumentation des Integrierten Monitorings lassen sich über das Stichwort *ims_dokumentation* anzeigen.

Der Erfassungsaufwand beträgt pro Prozess ca. 30 Minuten.

Übersicht zum Dokumentationsverfahren für Monitoringprozesse des Integrierten Monitorings

Die nachstehende Übersicht beschreibt die einzelnen Schritte der Dokumentation der jeweiligen Prozesse des Integrierten Monitorings. Für jeden Monitoringprozess wird anhand dieser Struktur retrospektiv ein Verlaufsplan angelegt, der auf Dokumentationsplattform im Confluence-Wiki mit den jeweils anderen einzelnen Prozessdokumentationen über als Tag fungierende so genannte *Stichworte* nach einem bestimmten Kürzelschema (siehe unten) verknüpft werden kann. Auf diese Weise gibt es einen niedrigschwellige und teilweise automatisiert organisierbaren Zugang zu den Erkenntnissen des Integrierten Monitorings. Der Verlaufsplan entspricht der untenstehenden Struktur.

1 Metadaten

Die Metadaten fassen formale Angaben und Kontextinformationen zum Prozess zusammen. Sie beinhalten einen möglichst sprechenden Titel, Zeitangaben und Informationen zu den Akteuren, die unmittelbar für den Monitoringprozess verantwortlich sind.

1.1 Titel:

Jedem Prozess sollte ein möglichst eindeutiger Name zugeordnet werden. Dieser sollte mit dem Titel der jeweiligen Seite im Confluence-Wiki identisch sein. Für mehrfache ablaufgleiche Prozesse empfiehlt es sich, entweder mittels fortlaufender Nummerierung oder mit Datumsangabe eine eindeutige Bezeichnung festzulegen.

1.2 Zeitpunkt des Auftrags:

Datumsangabe

1.3 Zeitraum der Analyse:

Von ___ __ _____ bis ___ __ _____

(nach Möglichkeit den Zeitpunkt des Vorgangs als Stichwort vermerken - Kürzelschema: ims_Jahr ; Beispiel: ims_2015)

1.4 Auftraggeber

() Betreiber / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse):

() IM / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse):

() Andere. Wer: _____ / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse)

(Nach Möglichkeit Auftraggebertypus bitte als Stichwort vermerken - Kürzel: ima_betrieb ; ima_monitoring ; ima_andere)

2 Vorbereitung

Zur Vorbereitung eines Monitoring-Prozesses ist es notwendig, das **Erkenntnisziel** des Prozesses möglichst präzise zu beschreiben. Ist eine Beschreibung nicht möglich, ist zunächst ein Präzisionsprozess u.a. zur Spezifizierung des Zieles notwendig. Dieser Prozess ist ebenfalls Gegenstand des Monitorings. Daher sollte für ihn eine gesonderte Prozessdokumentation angelegt werden.

Weiterhin ist vorab zu erfassen, welche **Akteure** für den vorliegenden Prozess relevant sind, also im jeweiligen Prozess aktiv werden oder vom Ergebnis des Prozesses betroffen sind. Hierfür gibt das Monitoring Kategorien vor. Zu diesen Kategorien sollten in der Dokumentation jeweils die konkreten Ansprechpartner benannt werden.

Weiterhin kann es für einen späteren Zugriff auf die Inhalte sinnvoll sein, denn entsprechenden Prozessen ihren Inhalt beschreibende Stichwörter zuzuweisen. Das Vokabular dafür ist frei, sollte aber einer eindeutigen Ansetzungsform `imv_stichwort` folgen (z. B. `imv_schulungen`). (v=Vokabular)

2.1 Erkenntnisziel

Beschreibung des Erkenntnisziels im Fließtext

2.2 Akteure

Anmerkung

Für die Akteure sind bereits die hauptsächlich als beteiligt zu erwartenden Kategorien vorgegeben. Weitere Akteure können aber ergänzt werden. Wichtig ist die Erfassung möglichst eindeutiger Angaben zu den jeweiligen Akteuren, z.B. Kontaktdaten sowie die Rolle im Monitoringprozess. Ein Rollenbeispiel wäre: Vermittlung und Absicherung von Nutzungsmöglichkeiten und –kompetenzen an die Nutzer

- () Integriertes Monitoring
- () Leitung/Betreiber der VFU
- () Organisatorischer Betrieb (inkl. Nutzerbetreuung)
- () Technischer Betrieb/Support
- () Technische Entwicklung
- () Nutzercommunity, Projekte
- () Fachcommunity, Zielgruppe
- () Entwicklercommunity
- () andere Akteure / Stakeholder

3 Durchführung

*Auch wenn sich die Monitoring-Prozesse naturgemäß inhaltlich unterscheiden, sollte die Durchführung in einem möglichst vergleichbaren und standardisierten Durchführungsrahmen stattfinden. Dieser lokalisiert den Monitoringprozess anhand einer bestimmten **Form** und einer Dimensionierung nach **Kontextkategorien** im Gesamtzusammenhang aller Monitoringprozesse. Dieser Schritt unterstützt das Retrieval und ist damit ein Basisbaustein der Rolle der Monitoringdokumentation als Wissensmanagementsystem. Daher sind Form und Kontextkategorien unbedingt als Stichwörter zu erfassen.*

*Aufgrund des Erkenntnisziels für den jeweiligen Prozess werden also in einem nächsten Schritt die **Kriterien** bestimmt, die die Grundlage für die Beurteilung bzw. das Erreichen dieses Ziels bilden. Für die Kriterien werden Eigenschaftskategorien vorgeschlagen, die eine Auswahl der passenden Analyseverfahren erleichtern.*

Nach der Bestimmung der Kriterien wird die Analyse mittels eines passenden Verfahrens durchgeführt. Einige häufige Verfahrensoptionen werden zur Auswahl angeboten. Idealerweise werden für den jeweiligen Fall Angaben zur Spezifizierung des Verfahrens für den jeweils vorliegenden Fall vermerkt.

3.1 Monitoringformen

Das Monitoring unterscheidet drei Formen. Das Betriebsmonitoring ist auf fortlaufende Prozesse gerichtet. Um ein Entwicklungsmonitoring handelt sich dann, wenn bestimmte konkretisierbare Ziele erreicht werden und das Erreichen dieser Ziele eindeutig geprüft werden kann. Das Innovationsmonitoring ist dann gegeben, wenn Entwicklungen ohne bereits eindeutig festlegbare Zielstellungen erfolgen. Es ist durchaus denkbar, dass ein Prozess des Innovationsmonitorings in einzelne einem Entwicklungsmonitoring entsprechende Zwischenschritte unterteilt werden kann. Dabei handelt es sich um unterschiedliche Prozesse, die jeweils als einzelne Prozessvorgänge in der Dokumentation abgelegt werden sollten.

Betriebsmonitoring / Entwicklungsmonitoring / Innovationsmonitoring

(Nach Möglichkeit die Monitoringform bitte als Stichwort vermerken - Kürzel: imf_betrieb ; imf_entwicklung ; imf_innovation)

3.2 Dimensionen / Kontextkategorien

Für das Monitoring werden fünf Kontextkategorien vorgeschlagen, denen die Monitoringprozesse jeweils zugeordnet werden. Die Funktion der Kategorien ist, eine inhaltliche Grundstruktur für den Bestand der dokumentierten Prozesse aufzubauen und ein entsprechendes Retrieval zu erleichtern. Es ist auch möglich, Prozesse mehreren Kategorien zuzuordnen.

Community / Inhalte / Technisches / Organisatorisches / Recht

(Nach Möglichkeit die Kontextkategorie bitte als Stichwort vermerken - Kürzel: imk_community ; imk_inhalte ; imk_technisches ; imk_organisation ; imk_recht)

3.3 Kriterien

Im nächsten Schritt wird erfasst, welche Kriterien (also beispielsweise Werte) für den Monitoring-Prozess charakteristisch bzw. relevant sind. Für die Auswahl der Maßnahme empfiehlt es sich, die Kriterien nach ihren Eigenschaften zu spezifizieren. Dafür werden fünf Kategorien angeboten. So genannte „harte“ Angaben wie Mess- oder Zielwerte sollten nach Möglichkeit komplett und eindeutig erfasst werden. Sie sind in der Regel zu Beginn des Prozesses bekannt. „Weiche“ Kriterien sind qualitativer Art bzw. am Ende einer Evaluation stehen. Dies sind zum Beispiel die Erfassung von Anwenderwünschen oder Usability-Tests. Weiterhin kann ein Prozess ein definiertes Ziel verfolgen, beispielsweise die Anpassung bestimmter Funktionalitäten auf eine bestimmte Anwendergruppe. In diesem Fall wird die Zielgruppe definiert. Die Definition selbst kann unter Umständen ein eigenständiger Entwicklungsprozess sein. „Prognostische“ Werte spiegeln Erwartungshaltungen und sind vor allem für die Monitoringformen des Entwicklungs- und Innovationsmonitorings von Belang.

hart = eindeutig messbar und quantifizierbar

weich = qualitativ evaluierbar

definiert = Festlegung

prognostisch = Vorhersage

unklar = schwer bzw. nicht spezifizierbar

3.4 Maßnahme

Nach der Bestimmung der für den Prozess relevanten Kriterien werden die zum Erreichen des Erkenntnisziels notwendigen Maßnahmen benannt. Welche Maßnahmen und Methoden für eine IM-Analyse und einen möglicherweise erfolgenden Steuerungsschritt gewählt werden, ergibt sich aus dem Erkenntnisziel, das wiederum die Form des Monitorings (Betriebs-, Entwicklungs-, Innovationsmonitoring) sowie die für das Erkenntnisziel notwendigen Kriterien bestimmt.

Einige häufige Maßnahmen sind vorgegeben. Bei der Dokumentation des Prozessverlaufes sollte möglichst präzise beschrieben werden, ob bzw. wie das Verfahren im konkreten Anwendungsfall spezifiziert wurde. Beim Prozess erhobene Angaben, zum Beispiel Berichte, Protokolle, Datenplätter, sollten der Dokumentation des Prozesses als Anhang beigelegt werden.

3.4.1 Erhebung: Erhebungsmethode

3.4.2 Definition: Definitionsprozess und -ergebnis

3.4.3 Testläufe, Evaluationen

3.4.4 Simulation, Planspiel

3.4.5 Umweltbeobachtung, Trendanalyse

3.4.5 Andere

4 Ergebnisse

In der Regel werden die Ergebnisse eines Monitoring-Prozesses in einer separaten Form, beispielsweise einem Bericht, zusammengestellt. Aus diesem Grund sind sie in der Prozessdokumentation möglichst kurz und deskriptiv als Fließtext zu erfassen. Nach Möglichkeit sollten die ausführlichen Ergebnisse der jeweiligen Prozessdokumentation als Anhang beigefügt werden.

5 Handlungsempfehlungen

Im Anschluss an die Ergebnisse eines Monitorings-Prozesses sollte ein Erkenntnisziel so erreicht sein, dass es möglich ist, weitere Steuerungsschritte vorzuschlagen. Diese werden in einer dafür geeigneten Form an die jeweils betroffenen Akteure bzw. die Betreiber der VFU kommuniziert. Für die Dokumentation wird empfohlen, diese Steuerungsschritte noch einmal kurz auszuführen und ihre Notwendigkeit knapp zu begründen. Gleiches gilt bei der Feststellung, dass keine weiteren Steuerungsschritte notwendig sind. Entsprechende Kommunikationsdokumente (E-Mails, Protokolle, etc.) sollten sofern möglich als Anhang beigefügt werden. Für die Steuerung werden einige häufige Maßnahmen vorgeschlagen. Es ist möglich, dass mehrere Steuerungsschritte als Ergebnis eines Monitoringprozesses ermittelt wurden. Es wird angestrebt, dass jede Folgemaßnahme wiederum vom Monitoring begleitet und entsprechend selbst in der Prozessdokumentation erfasst wird. Die Beschreibung der vorgeschlagenen Maßnahmen erfolgt idealerweise so, dass sich daraus bereits eine feste Zielstellung für das Monitoring ableiten lässt.

5.1 Es werden keine weiteren Steuerungsschritte empfohlen.

Bitte erläutern Sie kurz, warum keine weiteren Maßnahmen eingeleitet werden.

weil: ...

5.2 Folgende Maßnahmen werden empfohlen:

5.2.1 Kommunikation

5.2.2 Fehlerbehebung

5.2.3 Konzeptionelle Entwicklung, Planung

5.2.4 Technische Entwicklung

5.2.5 Weiteres Monitoring

5.2.6 Andere

6 Evaluation

Die retrospektive Eigenevaluation des Monitorings übernimmt die Funktion, das Monitoring kontinuierlich zu verbessern und an die jeweiligen Bedingungen anzupassen. Idealerweise sollte daher zu jedem abgeschlossenen Monitoringprozess kurz vermerkt werden, (a) welche der gemachten Erfahrungen positiv waren, also auch in zukünftigen Monitoring-Abläufen berücksichtigt werden sollten, (b) welche Fehler bzw. nicht-optimalen Aspekte festgestellt wurden, die zukünftig entsprechen behoben werden sollten und schließlich, (c) was das Monitoring insgesamt aus dem abgelaufenen Prozess für seine weitere Tätigkeit übernehmen sollte.

6.1 Kommunikation der Ergebnisse an den Auftraggeber bzw. die Betreiber

am: __ __ ____ (=Abschluss des Vorgangs)

6.2 Einsichten für die weitere Gestaltung des Monitorings

6.2.1 keine

6.2.2 Best-Practice / positiv

Welche Aspekte lassen sich als positiv aus dem abgeschlossenen Prozess festhalten?

6.2.3 Lessons Learned / negativ

Welche Aspekte lassen sich als Lerneffekt aus dem abgeschlossenen Prozess festhalten?
(Lessons Learned)

6.2.4 Sonstige

Welche weiteren Aspekte sollten für den abgeschlossenen Monitoring-Prozess dokumentiert werden?

Abschließend wird vermerkt, zu welchem Zeitpunkt die jeweilige Dokumentation abgeschlossen wurde und wer die Dokumentation erstellt hat.

Beispieldokumentation

Optimierung des Schulungsmonitorings

Nachstehend findet sich als Beispiel für eine konkrete Prozessdokumentation die Dokumentation zu einer Analyse des Integrierten Monitorings mit Ziel der Optimierung des Schulungsmonitorings bei TextGrid. Sie folgt dem oben angegebenen Schema.

1 Metadaten

1.1 Titel:

Ermittlung von Bedarfen zur Optimierung der begleitenden Beobachtung von Schulungen im Rahmen des TextGrid-IMS-Workshops am 21.11.2014 im MPIWG-Berlin.

1.1 Zeitpunkt des Auftrags: 21.11.2014

1.2 Zeitraum der Analyse: Von 21.11.2014 bis 01.12.2014

1.3 Auftraggeber

() Betreiber / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse):

(x) IM / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse): Ben Kaden / ben.kaden@tu-berlin.de

() Andere. Wer: _____ / Ansprechpartner mit Kontakt (E-Mail-Adresse)

2 Vorbereitung

2.1 Erkenntnisziel

Beschreibung des Inhalts (Fließtext)

Im Rahmen des Workshops sollen Bedarfe bzw. Möglichkeiten zu einer verbesserten Selbstbeobachtung der Workshop- und Schulungsleitenden bei TextGrid-Nutzerschulungen ermittelt werden.

2.2 Akteure

(x) Integriertes Monitoring

Anmerkung: *Vertreten durch die Workshop-Organisation / Ben Kaden*

(x) Leitung/Betreiber der VFU

Anmerkung: *Vertreten durch die Workshopteilnehmerin Mirjam Blümm*

(x) Organisatorischer Betrieb (inkl. Nutzerbetreuung)

Anmerkung: *Vertreten durch die in TextGrid III für diesen verantwortlichen Oliver Schmid und Philipp Vanscheidt.*

() Technischer Betrieb/Support

Anmerkung: nicht beteiligt

() Technische Entwicklung

Anmerkung: nicht beteiligt

() Nutzercommunity, Projekte

Anmerkung: nicht beteiligt

() Fachcommunity, Zielgruppe

Anmerkung: nicht beteiligt

() Entwicklercommunity

Anmerkung: nicht beteiligt

(x) andere Akteure / Stakeholder

Anmerkung:

Vetreter des DFG-Projektes Erfolgskriterien für VFUs - Stefan Buddenbohm und Jochen Klar

Anwenderin: Elke Zinsmeister

Expertise aus dem E-Science-Bereich: Sonja Palfner, Ulla Tschida

3 Durchführung

3.1 Monitoringform

(x) Betriebsmonitoring / () Entwicklungsmonitoring / (x) Innovationsmonitoring

Anmerkung: *Es handelt sich um ein Betriebsmonitoring, da hier ein regelmäßiger stattfindender Vorgang (Schulungen) in Hinblick auf eine bestimmte Zielstellung geprüft wird. Zugleich wird ergebnisoffen untersucht, wie sich dieser Vorgang perspektivisch verbessern lässt.*

3.2 Dimension / Kontextkategorie

(x) Community / () Inhalte / () Technisches / () Organisatorisches / () Recht

Anmerkung: Schulungen und Workshop sind auf die Anwender von TextGrid zugeschnittene Vermittlungs- und Kommunikationsveranstaltungen. Sie und die Analyse zu ihrer Optimierung fallen eindeutig in die Kategorie der Community.

3.3 Kriterien

Bitte geben Sie an, welche Kriterien (also beispielsweise Werte) für den Monitoring-Prozess relevant sind. Für die Auswahl der Maßnahme empfiehlt es sich, die Kriterien nach ihren Eigenschaften zu spezifizieren.

- **hart** = eindeutig messbar und quantifizierbar
- **weich** = qualitativ evaluierbar
- **definiert** = Festlegung
- **prognostisch** = Vorhersage
- **unklar** = schwer bzw. nicht spezifizierbar

Kriterium	Art	war bekannt (j/n)	Beschreibung
• persönliche Expertise bei der Organisation und Durchführung solcher Veranstaltungen	weich	n	vertreten durch die Akteure Organisatorischer Betrieb (inkl. Nutzerbetreuung)
• Beobachtungsexpertise	weich	n	vertreten durch Akteure aus dem Monitoring, aus einem Begleitforschungsprojekt
• Teilnahmeerfahrungen	weich	n	vertreten durch Akteure, die bereits an solchen Veranstaltungen teilgenommen haben

Anmerkung: Es wurden drei Ansatzpunkte für die Analyse ermittelt, die jeweils als „weich“ charakterisiert werden können, da sie auf persönlichen Erfahrungen und einer persönlichen Expertise beruhen. Während des Monitoringsprozesses wurde deutlich, in welchem hohem Umfang ein anekdotischer Zugang durch die Akteure die Grundlage der Analyse bildet.

3.4 Maßnahme

3.4.1 bei Erhebung: Erhebungsmethode

- offenes Gespräch mit Protokoll und Gesprächslenkung durch den Vertreter des Monitorings
- Zusammentragen von Eindrücken und Erfahrungen zu den Veranstaltungen
- Framing von für den Anwendungsfall der Nutzerschulungen relevanten Parametern
- Zusammentragen weiterer Fragen und Aspekte zum Erkenntnisziel
- Sammlung von für Steuerungsschritte relevanten Aspekten

Anmerkung: Aufgrund des Rahmens für den Prozess (Gruppenarbeit auf einem Workshop) und dem Vorliegen von vor allem „weichen“ Analysekriterien bot sich die Erhebung per protokolliertem Gespräch als geeignete Maßnahme an.

3.4.2 bei Definition: Definitionsprozess und -ergebnis

- Definition von Zielen der Schulungen:
 - Kompetenzvermittlung
 - Abbau von Berührungsängsten
 - Vernetzung
 - Aufmerksamkeit bei den VeranstaltungsteilnehmerInnen schaffen

- Definition der Unterschiede zwischen Schulungen und Workshops

Schulungen	Workshops
- frontal	- kollaborativ
- hoher Standardisierungsgrad	- spezifisch auf Workshopthema zugeschnitten
- auf Anfrage (i.d.R. von Projekten)	- Aktivierung aus TextGrid (Themenwahl erfolgt durch Anbieter)
- begleitend zu anderen Veranstaltungen, z.B. auf Konferenzen	▪ Themen werden bei den AnwenderInnen abgefragt
Teilnehmerfeld	
▪ homogen=gemeinsames Interesse=direkt adressierbar	
▪ heterogen=unterschiedliche Interessen=höhere Adressierungsaufwand	

Anmerkung: Aus dem Gespräch ergab sich als Unmittelbarziel, für die Entscheidung zu Steuerungsschritten zur Verbesserung der Selbstbeobachtungsmöglichkeiten bei Schulungen zunächst die Ziele von Schulungen und den Unterschied zwischen Schulungen und Workshops im konkreten Betrachtungsrahmen zu differenzieren. Auf Grundlage des protokollierten Gesprächs wurden die Besonderheiten mit einer Definitionsmaßnahme expliziert.

3.4.3 Testläufe, Evaluationen

entfällt

3.4.4 Simulation, Planspiel

entfällt

3.4.5 Umweltbeobachtung, Trendanalyse

entfällt

3.4.5 Andere

entfällt

4 Ergebnisse

4.1 Ergebnisse des Monitoringprozesses

Was sind die Ergebnisse des Monitorings? (Fließtext)

- Es wurde ermittelt, dass es zur Durchführung von TextGrid-Nutzerschulungen eine hohe Expertise gibt, die jedoch weitgehend an konkrete Akteure (die bisher die Schulungen Durchführenden) gebunden ist.
- Es gibt regelmäßig Nachbetrachtungen und -bereitungen von Schulungsveranstaltungen. Eine systematische Protokollierung von Erfahrungen o.ä. findet jedoch nicht statt.
- Für alle Schulungsveranstaltungen sollte möglichst ein kleine Beschreibung erstellt werden, in der relevanten Rahmenparameter erfasst sind. Weiterhin sollten bestimmte Best-Practice- und Lessons-Learned-Erfahrungen zu den einzelnen Veranstaltungen dokumentiert werden.

5 Handlungsempfehlungen

5.1 Es werden keine weiteren Steuerungsschritte empfohlen.

trifft nicht zu

5.2 Folgende Maßnahmen werden empfohlen:

Benennen Sie bitte die vom Monitoring vorgeschlagenen Maßnahmen.

- Erarbeitung eines retrospektiven Erfassungsrahmens für Erfahrungen (Rahmenangaben, Best-Practice- und Lessons-Learned-Ergebnisse) zu den Schulungsveranstaltungen in Kooperation mit dem Monitoring.
- Integration des Schulungsmonitorings in das INtegrierte Monitoring und Definition regelmäßiger Rückmeldungen. (Vorschlag. Telefonkonferenzen mit Kurzprotokoll)
- Erarbeitung von standardisierten Workflowplänen für die Organisation solcher Veranstaltungen.

5.2.1 Kommunikation

Beschreibung des Steuerungsschritt (Fließtext)

trifft nicht zu

5.2.2 Fehlerbehebung

trifft nicht zu

5.2.3 Konzeptionelle Entwicklung, Planung

Beschreibung des Steuerungsschritt (Fließtext)

Es wird eine stärkere explizite Formalisierung der Planungsschritte und der Auswertung der Veranstaltungen vorgeschlagen. Dazu sollen standardisierte Workflows für die Vor- und Nachbereitung der Schulungsveranstaltungen erstellt werden. Zudem sind die jeweiligen Zuständigkeiten und eine Einbindung des Integrierten Monitorings zu klären.

Zwei Ziele werden verfolgt:

- (1) Es sollen Materialien zusammengestellt werden, die eine schnelle und qualitativ hochwertige Durchführung von Nutzerschulungen auch für Akteure ermöglichen, die bisher noch nicht in dieser Rolle aktiv waren.
- (2) Es sollen aus den Schulungen nach Möglichkeit weitere Erkenntnisse für die Entwicklung (a) des Schulungsprogramms und (b) von TextGrid ermittelt werden. Im zweiten Punkt sollte ein Reporting bzw. eine Zusammenarbeit mit dem Integrierten Monitoring angestrebt werden.

5.2.4 Technische Entwicklung

trifft nicht zu

5.2.5 Weiteres Monitoring

Beschreibung des Steuerungsschritt (Fließtext)

Entwicklungs- und Planungsschritte wie oben beschrieben sollten in Kooperation mit dem Integrierten Monitoring durchgeführt und von diesen auf Erfolg geprüft werden.

5.2.6 Andere

trifft nicht zu

6 Evaluation

6.1 Kommunikation der Ergebnisse an den Auftraggeber bzw. die Betreiber

trifft nicht zu

6.2 Einsichten für die weitere Gestaltung des Monitorings

6.2.1 () keine

trifft nicht zu

6.2.2 Best-Practice / positiv

Welche Aspekte lassen sich als positiv aus dem abgeschlossenen Prozess festhalten? (Best Practice)

Workshops wie der beschriebene ermöglichen eine konzentrierte und sehr zielorientierte und produktive Auseinandersetzung mit einem Problem- und / oder Themenfeld und ermöglichen es dem Monitoring in vergleichsweise kurzer Zeit eine große Zahl von Erkenntnissen zu ermitteln. Der protokollierte Dialog mit Experten erwies sich in diesem Prozess als sehr geeignetes Szenario.

6.2.3 Lessons Learned / negativ

Welche Aspekte lassen sich als Lerneffekt aus dem abgeschlossenen Prozess festhalten? (Lessons Learned)

Es ist für Workshops sehr wichtig, eine klare und nicht übermäßig komplexe Zielvorstellung zu entwickeln und vorab zu kommunizieren. Während des Workshops sollte konzentriert auf diese hingearbeitet werden. Sich eröffnende thematische Nebenlinien sollten in einer geeigneten Form erfasst und für spätere Diskussionen / Workshops berücksichtigt werden.

Für die Nachbereitung ist ein strukturiertes Feedbackverfahren schon vor der Durchführung des Workshops zu bestimmen. Feedback ist nach einer Aufbereitung der Inhalte in möglichst kurzem Zeitabstand zum Workshop selbst einzuholen.

6.2.4 Sonstige

Welche weiteren Aspekte sollten für den abgeschlossenen Monitoring-Prozess dokumentiert werden?

trifft nicht zu

Berichtsblatt abgeschlossen am: *01.05.2015*

verantwortlich: *Ben Kaden*