

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung	VIII
Tabellenverzeichnis.....	XVIII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
2 Einleitung	1
3 Begriffsabgrenzung - Lehre als Lerndienstleistung	5
4 Methodisches Vorgehen	7
4.1 Action Research als Grundlage	7
4.2 Realweltlicher Hintergrund des Action Research Projektes	8
5 Übersicht über die Publikationen	9
6 Ergebnisse des Didaktischen Service Blueprint	16
6.1 Anforderungen an qualitativ hochwertige Lerndienstleistungen	17
6.2 Konzeption der Methode	19
6.2.1 Analyse von Lerndienstleistungen mittels Blueprints	19
6.2.2 Ansätze ressourcenschonender, didaktisch hochwertiger Lehre	23
6.2.3 Ausgestaltung des Service Blueprint zum Didaktischen Service Blueprint	24
6.3 Beispielhafte Umsetzung der Methode DSB.....	29
6.3.1 Von den Lernenden erstellte eLearning Materialien	34
6.3.2 Re-Design der Präsenzvorlesung.....	36
6.3.3 Einführung neuer Testwerkzeuge	37
6.4 Evaluation der überarbeiteten Lerndienstleistung	38
6.5 Literatur.....	44
7 Virtual Learning Communities: Success Factors and Challenges.....	47
7.1 Introduction to Virtual Learning Communities	48
7.2 Definitions and didactical basics.....	48
7.2.1 Definition of Virtual Learning Communities	48
7.2.2 Educational, psychological and technological aspects	49

7.2.3	Measuring Virtual Learning Community success	50
7.3	Research framework.....	50
7.3.1	Methodology and selection of literature	50
7.3.2	Categorization scheme	51
7.4	Results	52
7.5	Discussion of results	55
7.6	Research challenges	59
7.7	Conclusion, limitations and outlook.....	61
7.8	References	61
8	Analyse und Optimierung von Lehrdienstleistungen mittels Service Blueprinting: Konzeption und erste empirische Befunde.....	70
8.1	Einleitung	71
8.2	Hintergrund und Definitionen	72
8.2.1	Bildung als Dienstleistung.....	72
8.2.2	Service Blueprinting	73
8.3	Service Blueprinting für Bildungsdienstleistungen	75
8.4	Umsetzung eines Fallbeispiels und erste empirische Befunde	80
8.5	Zusammenfassung und Ausblick.....	82
8.6	Literatur	83
9	Design and Evaluation of a Didactical Service Blueprinting Method for Large Scale Lectures.....	86
9.1	Introduction	87
9.2	Theoretical Foundations and Related Work	88
9.2.1	Designing valuable learning services	88
9.2.2	The Service Blueprint (SB)	89
9.2.3	Extending the SB – Design of the Didactical Service Blueprint (DSB)	90
9.3	Research Method.....	90
9.4	Concept of the Didactical Service Blueprint (DSB)	91

9.4.1	Challenges and Goals in Educating Large Classes.....	91
9.4.2	Analyzing and Informing Design	94
9.4.3	Principles to Guide the Process of Re-Design.....	94
9.5	Application of the Method.....	96
9.5.1	Background of the Action Research Project.....	96
9.5.2	Analyzing the Current Situation	96
9.5.3	Re-Designing the Learning Service.....	98
9.6	Evaluation	104
9.7	Discussion of Results.....	107
9.8	Conclusion, Limitations and Outlook	109
9.9	References	110
10	Steigerung von Interaktivität, Individualität und Lernerzufriedenheit in einer universitären Massenveranstaltung durch mobile Endgeräte.....	114
10.1	Mobile Learning in Massenlehrveranstaltungen	115
10.1.1	Begriffe und allgemeine Problemsituation	115
10.1.2	Vorstellung der Fallstudie	117
10.2	Didaktisches und technisches Konzept	118
10.2.1	Technische Anforderungen.....	118
10.2.2	Technische Infrastruktur	118
10.2.3	Eingesetzte Lernmaterialien und Lernanwendungen	119
10.3	Evaluation	121
10.4	Schlussfolgerungen und Ausblick.....	125
10.5	Literaturverzeichnis.....	127
11	Peer Creation of E-learning Materials to Enhance Learning Success and Satisfaction in an Information Systems Course.....	129
11.1	Purpose.....	130
11.2	Basics of peer learning, multimedia learning and peer creation	131
11.2.1	Didactical basics of peer learning.....	131
11.2.2	Peer creation in educational contexts	132
11.2.3	Principles for designing eLearning materials	133

11.3	Developing structured processes for eLearning peer creation	133
11.3.1	Background of the research project	133
11.3.2	Adapting principles of peer learning to peer creation	134
11.4	Evaluation design and instruments	139
11.4.1	Measurement of satisfaction	139
11.4.2	Measurement of eLearning usage	139
11.4.3	Measurement of learning outcomes.....	139
11.5	Results	140
11.5.1	Results with regard to students' satisfaction	140
11.5.2	Results with regard to students' learning outcomes	142
11.6	Discussion of the results.....	143
11.7	Summarization, limitations and conclusion	144
11.8	References	146
12	Do Student-Instructor Co-Created eLearning Materials Lead To Better Learning Outcomes? Empirical Results from a German Large Scale Course Pilot Study.....	149
12.1	Introduction	150
12.2	Related work, didactical and economic context	151
12.2.1	Understanding the learning process.....	151
12.2.2	Teaching as service delivery.....	152
12.3	Background of the Action Research project	153
12.3.1	Methodological approach for the Action Research project.....	153
12.3.2	Integrating students into content production	155
12.4	Evaluation	158
12.4.1	Methodological Aspects	158
12.4.2	Evaluating students' satisfaction	159
12.4.3	Evaluating learning outcomes	160
12.5	Presentation of Results	161
12.5.1	Results with regard to learning outcomes.....	161
12.5.2	Results with regard to satisfaction.....	163

12.6	Discussion of results and limitations	165
12.7	References	167
13	Engineering Learning Services with the Didactical Service Blueprint	172
13.1	Introduction	173
13.2	Theoretical Foundations of learning service engineering	175
13.2.1	Defining basic terms and concepts	175
13.2.2	Advancing service engineering principles to learning	175
13.2.3	Cognitive process levels to estimate complexity and strategie importance 176	
13.2.4	The concept of peer-services	177
13.3	Concept of the Didactical Service Blueprint	178
13.3.1	Methodological Approach	178
13.3.2	Overview.....	178
13.4	Application example	182
13.4.1	Background.....	182
13.4.2	Applying the DSB.....	182
13.5	Evaluation	189
13.6	Theoretical contribution and conclusion	193
13.7	References	195
14	Theoretischer Beitrag der Dissertation	198
14.1	Didaktik und Service Engineering: Kombination zweier Domänen.....	198
14.2	Adaption von Service Engineering Methoden auf die Lehre.....	199
14.3	Methode zur Entwicklung von Blended Learning Arrangements	199
14.4	Peer Creation als neue Form des Peer Learning	200
14.5	Integration von eLearning in Präsenzveranstaltungen	201
14.6	Implikationen für die Dienstleistungsentwicklung	201
15	Praktischer Beitrag der Dissertation	203
15.1	Anforderungen an didaktisch hochwertige Lerndienstleistungen	203

15.2	Der DSB für Analyse und (Re-)Design von Massenveranstaltungen....	203
15.3	Umsetzungsbeispiele für Massenveranstaltungen	204
15.4	IT-Werkzeuge zur Umsetzung der Methode.....	204
15.5	Guideline und IT-Werkzeug zur Peer Creation	205
16	Einschränkungen	206
17	Implikationen für die weitere Forschung.....	208
17.1	Weitere Ausarbeitung des DSB und seiner Umsetzung	208
17.2	Peer Learning Prozesse als effektive Workflows	209
17.3	Kollaborationsskripte für virtuelle Lerngemeinschaften.....	210
17.4	Entwicklung eines „Mass Lecture-Referenzmodells“	211
17.5	Anwendung des DSB auf MOOCs.....	212
17.6	Analyse und Aufbereitung von Lernendendaten	212
17.7	Lehrevaluation aus Dienstleistungssicht.....	214
	Literaturverzeichnis	215
	Vollständige Publikationsliste.....	221