

Sigrun SCHWARZ¹ & Jonas LILIENTHAL (Münster)

Analyse und Dialog: Diversität in der Lehr- entwicklung im Modul Qualitätsmanagement

Zusammenfassung

In einem Lehrentwicklungsprojekt an der FH Münster wurde das Ziel verfolgt, mehr Studierende für Qualitätsmanagement (QM) zu interessieren und sie in ihrer Diversität besser in die Veranstaltung einzubeziehen. QM ist aufgrund seiner Bedeutung im Gesundheitswesen Pflichtmodul in sieben Studiengängen. Die Studierenden unterscheiden sich neben individuellen und kognitiven Aspekten auch in ihren Erfahrungen und Lebenssituationen. In einem iterativen Prozess über vier Semester wurden qualitative und quantitative Methoden verwendet, um die Bedarfe der Studierenden besser zu verstehen. Dies führte zu einem kontinuierlichen Dialog und zu wirksamen Veränderungen des Moduls.

Schlüsselwörter

Qualitätsmanagement, Gesundheitswesen, Nutzerzentrierung, Mixed-Methods, Evaluation

¹ E-Mail: sschwarz@fh-muenster.de



Analysis and dialog: Diversity in the iterative development of the Quality Management module

Abstract

An education development project at the FH Münster aimed to increase student interest in Quality Management (QM) and to enhance the involvement of the diverse group of students. Due to its importance in the healthcare sector, QM is a mandatory module in seven degree courses. Besides individual and cognitive aspects, students differ in terms of their experiences and life situations. In an iterative process carried out over four terms, a mix of qualitative and quantitative methods was used to increase the understanding of student needs. This led to a continuing dialogue and resulted in effective adaptations of the module.

Keywords

quality management, healthcare sector, user-centred design, mixed methods, evaluation

1 Einleitung

QM ist am Fachbereich (FB) Gesundheit der FH Münster ein Modul in sieben BA-Studiengängen mit über 150 Studierenden. Die Studierenden unterscheiden sich strukturell in Bezug auf ihre Bildungsbiografien sowie ihre aktuellen Lebenssituationen und somit auch in klassischen Diversitätsmerkmalen wie Alter oder kognitiven Hintergründen. Auch die interdisziplinären Bezüge sind vielfältig aufgrund der unterschiedlichen angestrebten beruflichen Rollen von akademisch ausgebildeten Fachkräften über Leitungs- und Querschnittsfunktionen hin zur Aus- und Weiterbildung. Die disziplinären Zugänge umfassen die Pflege sowie therapeutische Disziplinen (vgl. GAISCH, PREYMAN & AICHINGER, 2020, S. 138-141).

Diese Diversität ist eng verbunden mit der Akademisierung der Berufe im Gesundheitswesen, die der Fachbereich seit seiner Gründung 1994 durch die Entwicklung entsprechender Studiengänge mit vorangetrieben hat. In der dynamischen Veränderung des Gesundheitswesens, und somit auch in den Studiengängen, hat QM eine hohe Relevanz. Damit ist das Modul ein relevantes Beispiel für die diversitätsbezogenen Potenziale und Herausforderungen aufstiegsorientierter beruflicher Bildung an einer Fachhochschule (WIENERT, 2014).

Vor diesem Hintergrund wurden Inhalte, didaktisches Konzept und Materialien seit über 20 Jahren immer wieder – auch in Innovationsprojekten – angepasst. Dennoch erreichte die Veranstaltung einen Teil der Studierenden nicht.

Im Rahmen des Projektes wurden die verschiedenen Aspekte der Diversität und ihre Auswirkungen auf der Mikroebene untersucht. Darauf aufbauend wurden geeignete Formen der didaktischen Gestaltung entwickelt und, soweit möglich, die unterschiedlichen Potentiale der Studierenden besser einbezogen und damit die Qualität der Veranstaltung gesteigert.

Die intensive Zusammenarbeit zwischen der Lehrenden und dem hochschuldidaktischen Berater wurde durch das Projekt Wandel bewegt 2.0² ermöglicht. Im Rahmen des Qualitätspaktlehre-Projekts konnten Lehrende eine finanzielle Unterstützung und hochschuldidaktische Beratung für ihre Lehrentwicklungsprojekte zur Umsetzung der strategischen Ziele der Hochschule, hier im Bereich Diversität, beim Wandelwerk – Zentrum für Qualitätsentwicklung der FH Münster beantragen. Das vorgestellte Projekt wurde mit 25.000 Euro gefördert.

² Das Projekt „Wandel bewegt 2.0“ wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 01PL16069 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei der FH Münster.

2 Der Projektablauf im Überblick

Das Projekt lief zwei Jahre beginnend September 2018. Da die Veranstaltung in jedem Semester angeboten wird, standen vier Durchläufe für die iterative Weiterentwicklung des Moduls zur Verfügung. Abb. 1 zeigt den Projektverlauf in Anlehnung an den Plan Do Check Act (PDCA)-Zyklus mit Hinweis auf den Aufwand der Methoden.

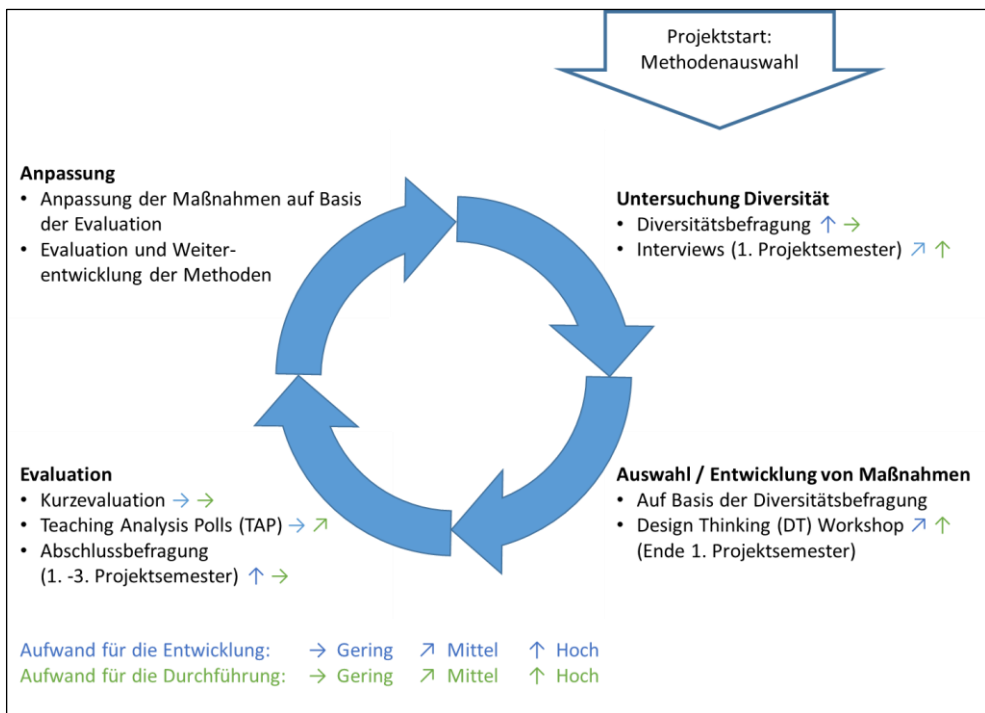


Abb. 1: Projektverlauf (eigene Darstellung)

3 Untersuchung der Diversität

In jedem Semester wurde eine Eingangsbefragung der Studierenden mit einem Diversitäts-Fragebogen durchgeführt. Grundlage waren die im Rahmen eines Diversity Audits entwickelten Leitlinien der FH Münster. So fokussiert der ressourcenorientierte Ansatz des Diversity Managements als für den Studienerfolg besonders wirksame und handlungsnahen Kategorien Zeitbudgets und Vorwissen der Studierenden (HAAKE, 2018). Diese wurden um spezifische Merkmale wie Studiengänge, Einstellungen zu QM, berufliche Erfahrungen und einzelne inhaltliche Aspekte erweitert.

Eine Clusteranalyse der erhobenen Daten im ersten Semester führte zu drei Gruppen (Abb. 2). Im Hinblick auf das Projektziel waren die kritische Gruppe an Pflegepersonen mit langjähriger Berufserfahrung sowie die noch sehr offene Gruppe der Therapeut*innen mit noch geringer Vorstellung von QM besonders interessant.

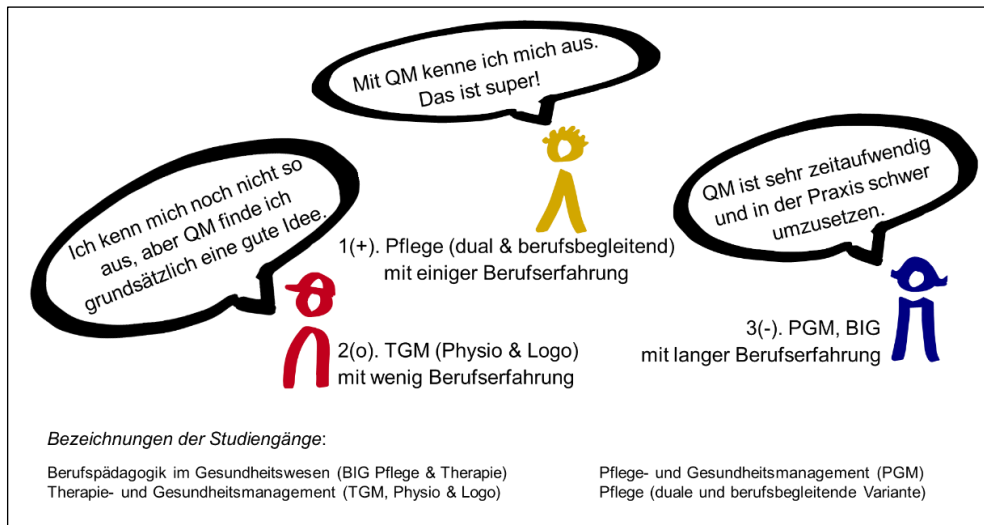


Abb. 2: Clusteranalyse zur Diversitätsbefragung, n = 109 (HAAKE, 2019)

Mit dieser Analyse konnte die Diversität der Studierenden genauer spezifiziert werden. Überraschend variierten auch die Diversitätsmerkmale der Studierenden eines Studiengangs zwischen den Kohorten. Abb. 3 zeigt beispielhaft die Befragungsergebnisse der Studierenden des Studiengangs BIG Pflege bezogen auf die Bekanntheit von QM-Elementen.

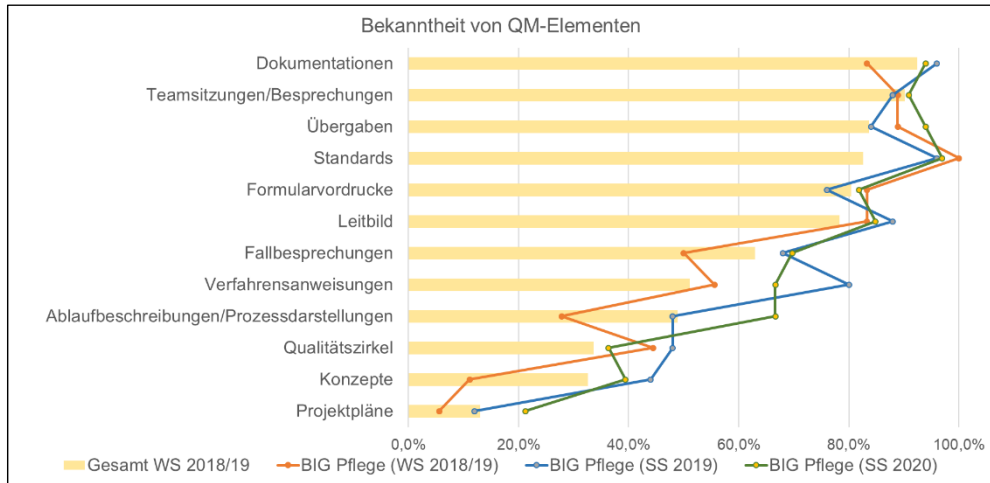


Abb. 3: Kohortenvergleich Studierender im Studiengang BIG Pflege

Die erhobenen Merkmale beruhen auf dem Vorverständnis des Projektteams. Gerade im Zusammenhang mit Diversität ist es jedoch wichtig, die soziale Konstruiertheit der Merkmale in den Blick zu nehmen (AUFERKORTE-MICHAELIS & LINDE, 2018). Es wurde deshalb versucht, vereinfachte Annahmen über die Vielfalt Lernender und ihre spezifischen Potenziale und Herausforderungen in einer von den Bedarfen Lernender ausgehenden, partizipativen Lehrentwicklung zu adressieren (TOSIC, LILIENTHAL, MERSCH & SANDAU, 2020).

Dafür wurden im ersten Projektsemester zehn problemzentrierte Interviews (WITZEL, 2000) durchgeführt. Die Studierenden wurden in offenen Gesprächen zu ihren Erfahrungen mit QM und ihrer Lernerfahrung in der Veranstaltung befragt. Da

sich zunächst keine kritischen Studierenden für ein Interview meldeten, wurden diese gezielt geworben.

Die Fokussierung der Interviews auf erfahrungsgeprägte Orientierungen führte bei der Lehrenden zu einem neuen Verständnis des studentischen Erlebens der Veranstaltung. So zeigten sich entgegen den Erwartungen keine Hinweise auf eine grundsätzliche Kritik an QM im beruflichen Alltag. Negative Erfahrungen mit QM bestanden vielmehr darin, relevante Probleme aufgrund einer hierarchischen Organisationskultur nicht mit QM-Methoden lösen zu können. Konnten Studierende hingegen auf positive Erfahrungen mit beteiligungsoffenen QM-Systemen aufbauen, unterstützte dies eine persönlich bedeutsame Auseinandersetzung mit dem Lerngegenstand.

In Bezug auf die Veranstaltung standen den als motivierend erlebten Lernelementen, wie Filmen und Fallbeispielen, Probleme bei der Zugänglichkeit der für QM wichtigen Formalisierungen und Normen gegenüber. Hierbei waren Bezüge zu den beruflichen Tätigkeitsfeldern der Studierenden von besonderer Bedeutung für den Lernprozess. In den pädagogischen Handlungsfeldern sowie den therapeutischen Berufsfeldern wurden diese als ausbaufähig wahrgenommen.

4 Entwicklung und Auswahl von Maßnahmen

Die Innovationsmethode Design Thinking (DT) wurde gewählt, da sie die Nutzen und ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt eines iterativen Entwicklungsprozesses stellt (BROWN, 2008). In diesem Perspektivenwechsel liegt ein Innovationspotenzial für die Weiterentwicklung der Lehre (TOSIC et al., 2020).

Mit einer heterogen besetzten Gruppe von insgesamt neun Studierenden, Alumni, Lehrpersonen und Mitarbeitenden des Wandelwerks wurde ein sechsständiger Workshop durchgeführt. Vorab wurden die zentralen Erkenntnisse der Analyse in drei Studierenden-Persona überführt, welche Potenziale und Herausforderungen für den Lernprozess in eine Lebenssituation einbinden.

Durch den so eingeleiteten Perspektivwechsel wurde auf eindrucksvolle Weise erfahrbar, wo Herausforderungen im Lernprozess bestehen. So zeigte sich, dass das für die Lehrende selbstverständliche Grundverständnis von QM als Haltung und systematischem Konzept mit dem Ziel der Kundenorientierung nur wenige Studierende erreicht hatte.

Danach wurden in einem kreativen Prozess Ideen entwickelt und drei davon als Prototypen konkretisiert. Bei der „Pro- und Contra Diskussion“ (Abb. 4) wurde beispielsweise das Bedürfnis der Studierenden aufgegriffen, den Mehrwert von Qualitätsmanagement klarer herauszuarbeiten und diesen nach außen vertreten zu können.



Abb. 4: Ausgewählte Persona und Prototyp

In dieser Phase sind aus den unterschiedlichen methodischen Ansätzen eine Vielzahl von zielführenden Ideen entstanden. So lieferte beispielsweise die Clusteranalyse der Diversitätsbefragung wertvolle Hinweise für die bessere Einbindung einzelner Studierendengruppen in die Veranstaltung sowie für die Entwicklung von Lehrmaterialien. Gerade die kritischen Studierenden haben sehr gute Impulse eingebracht. Die Lehrende setzte geeignete Ideen um und führte den begonnenen Dia-

log fort, indem sie ihre Auswahl begründete und die Studierenden über den Projektablauf informierte.

Die ausgewählten Ideen umfassen insbesondere die Bereiche „Organisation“, „Veranstaltungsschwerpunkte“, „Praxisnähe“, „eigenen Standpunkt entwickeln und vertreten“ sowie „Grundhaltung zu QM“. Kap. 7 zeigt Beispiele im Gesamtkontext des Projekts auf.

5 Evaluation der Veränderungen

Die Veranstaltung und die umgesetzten Maßnahmen wurden prozessbegleitend durch kommunikationsfördernde Instrumente wie Kurzevaluationen und Teaching Analysis Polls (TAP) evaluiert. Zudem wurden mit einer Abschlussbefragung veränderte Einstellungen zu QM untersucht und die Prüfungsleistungen wurden kritisch reflektiert.

Für ein zeitnahes Feedback führte die Lehrende am Ende jeder Veranstaltung eine Kurzevaluation durch. Die vier offenen Fragen thematisierten den wichtigsten „Aha-Moment“, einen schwierigen Moment, hilfreiche Methoden in dieser Lerneinheit sowie offene Fragen. Die Befragung gab wichtige, differenzierte Einblicke in das Erleben der Studierenden. Im Kontrast dazu besteht die Standardevaluation am Fachbereich in einer einmaligen Befragung der Studierenden zur Semesterhälfte. Mit der Kurzevaluation wurde von Beginn an eine niedrighschwellige und vertrauensbildende Feedback-Möglichkeit etabliert. Einfach behebbare Probleme wurden zeitnah aufgedeckt, Lernhindernisse ausgeräumt und damit viele Studierende erreicht. Die Beteiligung ließ in allen Kohorten mit der Zeit nach. Einerseits schienen grundsätzliche Themen geklärt, andererseits sicherte zunehmend der persönliche Dialog in der Veranstaltung das zeitnahe Feedback.

Die Lehrveranstaltung wurde zudem ab dem 2. Projektsemester mit dem offenen und qualitativen Format des TAP (FRANK, FRÖHLICH & LAHM, 2011) evaluiert. Die Studierenden gaben unter externer Moderation ohne Anwesenheit des Lehrenden anhand von kurzen Fragen Rückmeldungen zu ihrem Lernprozess. Die

in Kleingruppen gesammelten Aspekte wurden anschließend priorisiert und an die Lehrende zurückgemeldet. Ein Ergebnis war, dass die Studierenden in Bezug auf die Konkretisierung des Qualitätsmanagements für die unterschiedlichen Berufsfelder sich zunehmend besser in ihrem Lernprozess unterstützt fühlten.

Die Abschlussbefragung gab Hinweise auf die Entwicklung der Studierenden. Im ersten Projektsemester verwiesen auch die Unterschiede zwischen den einzelnen Clustern auf die Problematik der kritischen Studierenden (siehe Abbildung 5).

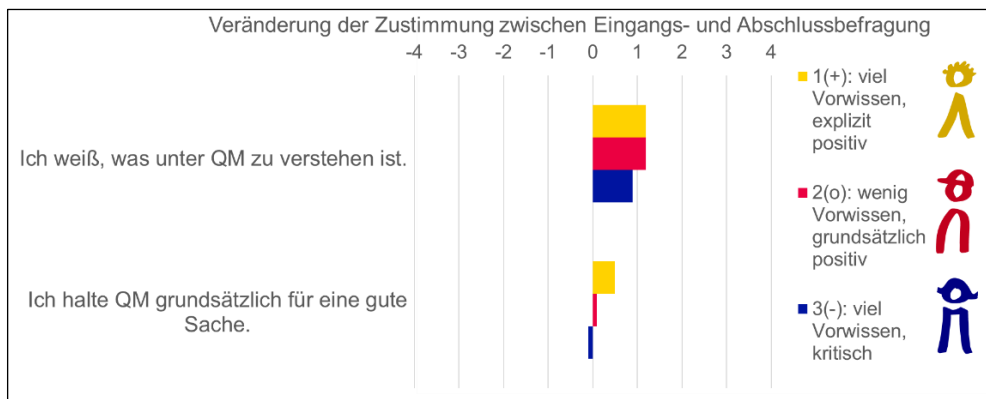


Abb. 5: Einstellungsveränderung im WS 18/19, n = 48, ursprüngliche Skala 1-5, Gruppen gemäß Abb. 2 (HAAKE, 2019)

Durch alle drei Instrumente wurden von den Studierenden Themen eingebracht, die in den standardisierten Umfragen des Fachbereichs bisher nicht erkennbar waren. Die Erkenntnisse gingen in Folge über die bis dato in der Befragung erhobenen Punkte deutlich hinaus und förderten zudem eine offene Kommunikation.

6 Anpassung der Maßnahmen und Methoden

Die anfangs verwendeten, aufwendigen Methoden waren hilfreich für grundlegende Einsichten und Änderungen im Modul. Für die Feinjustierung waren sie jedoch

nicht mehr erforderlich. Die Anregungen der Studierenden aus dem TAP, der Kurzevaluation und dem mündlichen Feedback stellten hierfür eine gute Grundlage dar. Letztlich konnten so über mehrere Evaluationen die unterschiedlichen Studierendengruppen schrittweise besser erreicht werden.

Eine besondere Herausforderung stellte die kurzfristige Anpassung an die geänderten Rahmenbedingungen der COVID-19-Pandemie im Frühjahr 2020 dar. Innerhalb von Tagen musste die Veranstaltung online angeboten werden. Um die unterschiedlichen Ausgangslagen der Studierenden zu erfassen, wurde die Diversitätsbefragung kurzfristig auf die Situation angepasst. Das Ergebnis zeigte, dass die Studierenden des Moduls in sehr unterschiedlichem Maße durch die Pandemie gefordert waren. Um die unterschiedlichen Bedürfnisse bestmöglich zu berücksichtigen, wurden Selbstlernbausteine mit kompetenzorientierten Methoden sowie zahlreichen Diskussions- und Feedbackmöglichkeiten bei freier Zeiteinteilung konzipiert. Die im Projekt entwickelten Instrumente und Maßnahmen zeigten sich hier als wichtige Grundlage, um in dieser von Unsicherheit und Veränderungen geprägten Situation die Veranstaltung im Dialog mit den Studierenden weiterzuentwickeln.

7 Ausgewählte Ergebnisse im Projektverlauf

Die Tabelle 1 zeigt die wesentlichen Ebenen der Veranstaltung, in denen durch verschiedene Methoden Erkenntnisse generiert und Änderungen vorgenommen wurden. Die eher standardisierten und weniger aufwendigen Instrumente haben Erkenntnisse zu Organisation und Schwerpunkten der Veranstaltungen generiert und damit vor allem zur Feinjustierung im Lernprozess beigetragen. Die Interviews und der DT-Workshop hingegen waren wichtig dafür, die tieferliegenden Bedürfnisse der Studierenden aufzudecken.

Tab. 1: Ausgewählte Ergebnisse des Projekts

Themencluster	Organisation	Veranstaltungsschwerpunkte	Praxisnähe	Eigenen Standpunkt entwickeln und vertreten	Grundhaltung QM
Analysemethode	Interviews, TAP, Kurzevaluation	Diversitätsbefragung, TAP, Kurzevaluation	Interviews, DT Workshop	Interviews	Interviews, DT Workshop
Beispiele für Erkenntnis	Systematik der Unterlagen wenig transparent	Diversität zwischen Kohorten desselben Studiengangs	Stärkere Praxisnähe wichtig	Negative Erfahrungen als Lernhindernis	QM als Haltung unzureichend verankert
	Niedrigschwellige Feedbackmöglichkeit sinnvoll		Fehlende Erfahrung im Feld (TGM)		
Erkenntniszuwachs	↗	↑	↗	↑ Gründe unbekannt	↑↑ Blinder Fleck
Umsetzung	Fahrplan durch die Veranstaltung mit Zuordnung der Inhalte	Diversitätsbefragung als Grundlage für Schwerpunktsetzung in den Gruppen weiter durchführen	Filme inkl. Unterrichtsmaterial	Reflexion: Liebesbrief an QM	Explizieren der Botschaft in verschiedenen Zusammenhängen
	Evaluationsintervalle optimieren		geänderte Prüfungsaufgaben	Geleitete Pro- und Contra-Diskussion	
				Beispiele der Studierenden (Meldebogen)	Persönliche Statements
Aufwand Umsetzung	→	→	↑	↗	→
Evaluation nach Umsetzung	↗ Grundproblem Unterlagen bleibt	Differenzierte Bewertung nicht möglich.	↑	↑	↑↑ Verständnisfragen in Klausur deutlich besser

Die Erkenntnisse waren vielfältig und betrafen unterschiedliche Dimensionen der Diversität. Im Folgenden wird anhand von zwei Beispielen genauer dargestellt, wie aus Lernhindernissen Lernpotenziale wurden.

1. Meldebogen: negative Vorerfahrungen

Für die Lehrende überraschend waren die Hintergründe der kritischen Studierenden mit Berufserfahrung. Ihre negativen Erfahrungen mit der Wirksamkeit von QM-Methoden stellten zunächst ein Lernhindernis dar. Durch die Analyse wurde die Expertise dieser Gruppe bezogen auf Umsetzungshindernisse von QM erkennbar.

Um die Studierenden mit ihren Erfahrungen – positiv wie negativ – einzubeziehen, dokumentieren diese eine Erfahrung aus ihrer Berufspraxis in Form eines anonymisierten Meldebogens. Die Situationsbeschreibungen werden als Fallbeispiele in der weiteren Veranstaltung genutzt. Während insbesondere die in QM bisher wenig erfahrenen Studierenden von den positiven und negativen Beispielen und den Umsetzungshindernissen profitieren, erleben die kritischen Studierenden in der Diskussion nicht nur eine bewusste Würdigung ihrer Erfahrungen, sie reflektieren diese auch und suchen gemeinsam nach Alternativen. Dies führte in der Veranstaltung zu einer Erweiterung der Teilhabe kritischer Studierender bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung für alle.

2. QM als Haltung

Um das Grundverständnis von QM als Haltung zu verankern, wurde u. a. eine Übung neu entwickelt. Die Studierenden formulieren die Grundsätze des Qualitätsmanagements als persönliche Statements. Im Verlauf der Übung wird deutlich, was individuelle Haltung meint. Für den Grundsatz „Kundenorientierung“ in der Schule entstanden Sätze wie: „Ich gehe auf die Bedürfnisse und Vorschläge meiner Schüler ein“. Bei der Kurzevaluation wurde diese Aufgabe von vielen Studierenden als wichtigster Aha-Moment der Lerneinheit genannt.

8 Resümee

In Bezug auf die in dem Projekt eingesetzten Methoden lässt sich Folgendes bilanzieren:

- An den Erfahrungen der Lernenden ausgerichtete Methoden waren hilfreich, um Lernprozesse und Lernergebnisse auf der Ebene von Haltung und Grundverständnis zu erfassen und die Veranstaltung in diesem Bereich weiter zu entwickeln. Sie ermöglichen einen Zugang zu Diversität, der die unterschiedlichen Denk- und Lebenswelten der Lehrenden und der Studierenden einbezieht.
- Die Erhebung über mehrere Semester zeigte überraschende Unterschiede zwischen den Kohorten und verdeutlichte – wie auch die Entwicklung durch die Pandemie Covid 19 –, dass Diversität immer wieder neu erfasst und berücksichtigt werden muss.
- Eine Herausforderung im Projekt war die zunehmende Evaluationsmüdigkeit. Erforderlich war hier eine bedachte Anpassung der Befragungen und deren Intervallen.
- Die vergleichsweise offenen und wenig aufwendigen Methoden führten im Zusammenspiel mit der Haltung der Lehrenden zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und zu einem Dialog über Lehren und Lernen auch jenseits der Instrumente.

Für die Hochschule als Institution wird an diesem Beispiel erkennbar, dass eine Auseinandersetzung in der hier beschriebenen Intensität eine Einbindung in die Strategie der Hochschule voraussetzt. Die Förderung und Beratung von Lehrentwicklungsprojekten zu Zielen der Hochschule werden daher verstetigt. Der Schlüssel für den Erfolg war jedoch die von allen Beteiligten gelebte offene Haltung und der fortlaufende Dialog.

9 Literaturverzeichnis

- Auferkorte-Michaelis, N. & Linde, F.** (2018). Einleitung. In N. Auferkorte-Michaelis & F. Linde (Hrsg.) *Diversität lernen und lehren – ein Hochschulbuch* (S. 1-13). Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Brown, T.** (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, June 2008, 1-9.
- Frank, A., Fröhlich, M. & Lahm, S.** (2011). Zwischenauswertung im Semester: Lehrveranstaltungen gemeinsam verändern. *Zeitschrift für Hochschulentwicklung*, 6(3), 310-318.
- Gaisch, M., Preymann, S. & Aichinger, R.** (2020). Diversity management at the tertiary level: an attempt to extend existing paradigms. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(2), 137-150.
- Haake, G.** (2018). Vorkenntnisse und Zeitbudgets als Kerndimensionen des hochschulischen Diversity Managements – Theoretische Perspektiven und empirische Erprobung. *Diversitatis – Zeitschrift für Diversitätsforschung- und management*, 3(1), 21-33.
- Haake, G.** (2019). *Auswertung der quantitativen Befragung für das Projekt QM Diversität*. Interne Präsentation. Münster: FH Münster.
- Tosic, J., Lilienthal, J., Sandau, S. & Mersch, A.** (2020). Nutzerzentrierung in der Hochschuldidaktik: Ansätze zur Verknüpfung von Lehrpraxis mit hochschuldidaktischen Erkenntnissen. In M. Merkt, A. Spiekermann, T. Brinker, A. Werner & B. Stelzer (Hrsg.), *Hochschuldidaktik als professionelle Verbindung von Forschung, Politik und Praxis* (S. 165-177). Bielefeld: wbv.
<https://doi.org/10.3278/6004665w013>
- Wienert, H.** (2014). Zur Entwicklung der Hochschulen für Angewandte Wissenschaften (Fachhochschulen) in Deutschland. *Beiträge der Hochschule Pforzheim*, 146. Pforzheim: Hochschule Pforzheim.
- Witzel, A.** (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1(1), Art. 22. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228>

Autor*innen



Prof. Dr. Sigrun SCHWARZ || FH Münster, Fachbereich
Gesundheit || Leonardo Campus 8, D-48149 Münster

www.fh-muenster.de/gesundheits/

sschwarz@fh-muenster.de



Dr. Jonas LILIENTHAL || FH Münster, Wandelwerk –
Zentrum für Qualitätsentwicklung || Johann-Krane-Weg 21,
D-48149 Münster

www.fh-muenster.de/wandelwerk/

jonas.lilienthal@fh-muenster.de