

Ursula Schwander, Jan Miluška und Gudrun Bachmann

Projekt IT-Service Integration in Studium und Lehre (ITSI)

Abschlussbericht

19. April 2011



LTN-BBiT (LearnTechNet – Bereich Bildungstechnologien)

Universität Basel – Vizerektorat Lehre

Petersgraben 35

Postfach

CH-4003 Basel

info.LTN@unibas.ch

www.LTN.unibas.ch

1	<i>Ergebnisse im Überblick</i>	7
1.1	Ziel des Projektes ITSI	7
1.2	Ergebnisse der Befragung	7
1.3	Schlussfolgerung.....	8
1.4	Empfehlungen	9
2	<i>Ausgangssituation und Strukturen an der Universität Basel</i>	13
2.1	Hintergrund	13
2.2	Lehradministration und Campus Management	14
2.3	Neue Medien in der Hochschullehre	16
2.4	IT-Versorgung und -Infrastruktur	17
2.5	ITSI-Projektorganisation	17
3	<i>Zielsetzung, Vorgehen, Teilnehmende</i>	19
3.1	Zielsetzung	19
3.2	Vorgehen.....	19
3.2.1	Auswahl der Interviewpartner	19
3.2.2	Durchführung der Befragung.....	19
3.3	Teilnehmende.....	21
4	<i>Ist-Situation</i>	23
4.1	Arbeitsprozesse	23
4.1.1	Bewerbung, Zulassung, Immatrikulation.....	23
4.1.2	Planung und Ankündigung der Lehrveranstaltung.....	23
4.1.3	Belegen und Anmelden	24
4.1.4	Prüfungen	25
4.1.5	Evaluation der Lehre.....	26
4.1.6	Vergabe der KP.....	29
4.2	Funktionen und Zuständigkeiten.....	29
4.2.1	Subjektive Wahrnehmung der Aufgaben	29
4.2.2	Rollenverständnis und Zuständigkeiten.....	31
4.3	Kommunikation und Koordination	32
4.3.1	Kommunikation im Arbeitsalltag	33
4.3.2	Koordination von Prozessen	33
4.4	Information, Unterstützung und Schulung.....	35
4.4.1	Grundsätzliche Informationssituation LTN, Neue Medien, SAP	36
4.4.2	Webseiten.....	37
4.4.3	Informationspolitik des LTN	39
4.4.4	Unterstützung und Schulung.....	39
4.5	Werkzeuge und IT-Infrastruktur	43
4.5.1	Einstellungen und individuelle Sicht	43
4.5.2	Werkzeuge und deren Nutzungsformen	45
4.5.3	Nutzung und Beurteilung der LTN-Werkzeugpalette.....	50
4.5.4	SAP-Campus-Management-Applikationen TeLL, MOnA, LAP	53
4.5.5	Eigenentwicklungen: ISIS und andere	55

4.5.6	Doppelspurigkeiten.....	55
4.5.7	Schnittstellen.....	56
4.5.8	Integration vs. dezentrale Lösungen.....	56
4.5.9	IT-Infrastruktur und Raumausstattung	58
4.6	Optionen und Visionen.....	62
4.6.1	Direkte Reaktionen auf die vorgelegten Zitate	62
4.6.2	Allgemeine Wahrnehmung der IT-Entwicklung	63
4.6.3	Zukunftsvisionen Studium und Lehre.....	64
4.6.4	Visionen der UB	66
4.6.5	Anmerkungen zum Projekt ITSI und Anregungen	66
4.7	Zusammenfassende Beurteilung der Ist-Situation	68
4.7.1	Wissen und Verständnis	68
4.7.2	Information und Koordination.....	68
4.7.3	Interessen und Konzepte.....	69
4.7.4	Einstellungen und Motivation.....	70
4.7.5	Rollen und Zuständigkeiten.....	70
4.7.6	Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien	71
4.7.7	Fazit.....	71
5	Ergebnisse anderer Studien	73
5.1	HIS-Studie.....	73
5.2	Evaluation von MOOnA durch die Student Services	75
5.3	Studie des Instituts für Medienwissenschaft	77
5.4	Nutzerumfrage zum Dienstleistungsangebot der UB	78
5.5	Schlussfolgerungen	79
6	Empfohlene Massnahmen.....	81
6.1	Prozesse.....	81
6.1.1	Anmeldung zu Lehrveranstaltungen	81
6.1.2	Belegfrist	81
6.2	Funktionen und Zuständigkeiten	82
6.2.1	„Schnitt“-Stellen zwischen Administration und Akademie.....	82
6.2.2	Studiengangleitungen	82
6.3	Kommunikation und Koordination.....	83
6.3.1	Funktionsträger als Multiplikatoren.....	83
6.3.2	Multiplikatorenmodell.....	84
6.3.3	Prozessbezogenes Dokumentenmanagement.....	85
6.4	Information, Schulung und Austausch.....	85
6.4.1	Grenzüberschreitungsmodell als Personalentwicklungsansatz	85
6.4.2	Informationspakete	85
6.4.3	Einführung	86
6.4.4	Kursformate	86
6.4.5	Special Interest Groups.....	87
6.5	Unterstützung	87
6.5.1	Erweitertes LTN	87
6.5.2	Webseite zu IT-Services, Werkzeugen und Projekten	88

6.6	Werkzeuge und IT-Infrastruktur	89
6.6.1	Schnittstellen	89
6.6.2	Werkzeugportfolio LTN.....	89
6.6.3	Mobile Uni.....	89
6.6.4	Kollaborationswerkzeuge.....	90
6.6.5	auktiOpro	90
6.6.6	Webservices für Studierende und Dozierende	90
6.6.7	W-LAN.....	91
6.6.8	Raumdispo.....	91
6.6.9	Räume	91
6.6.10	Software für Studierende	92
7	Abkürzungsverzeichnis/Glossar	93
8	Literaturverzeichnis	97
	Anhang	

1 Ergebnisse im Überblick

1.1 Ziel des Projektes ITSI

Ziel des Projektes „IT-Service-Integration in Studium und Lehre (ITSI)“ ist, die an der Universität Basel vorhandenen Informations- und Kommunikationstechnologien sowie die damit verbundenen Dienstleistungen zur Unterstützung von Lehre und Studium besser aufeinander abzustimmen und benutzerorientiert auszurichten. Um zunächst Aufschluss darüber zu erhalten, wie die Arbeitsrealität in Lehre und Studium an der Universität Basel aussieht, wie die entsprechenden Prozesse verlaufen und wo Integrationsbedarf besteht, führte das Projektteam eine systematische, gesamtuniversitäre Ist-Analyse und Bedarfserhebung auf der Basis von qualitativen Leitfadeninterviews und Gruppengesprächen durch.

1.2 Ergebnisse der Befragung

In Bezug auf die IT-Werkzeuge ergibt die Studie, dass die Universität Basel über ein Portfolio mit einfachen Werkzeugen und multifunktionalen Plattformen verfügt, das das Spektrum der Bedürfnisse abdecken kann. Es gibt keinen grundlegenden Bedarf, neue Werkzeuge einzuführen. Mit der Usability der angebotenen Werkzeuge sind die Befragten¹ im Grossen und Ganzen zufrieden. Das grösste Defizit besteht darin, dass die Werkzeuge nicht bekannt sind, häufig nicht adäquat eingesetzt werden und das Portfolio viele Doppelspurigkeiten aufweist, die in manchen Fällen zu unerwünschten Nebeneffekten führen. Zum Teil schafft die „Virtualität“ von Web-Anwendungen Probleme, die es offline bzw. in der Präsenz gar nicht gibt, z. B. bei den Online-Anmeldeverfahren für Lehrveranstaltungen, bei denen sich Studierende unabhängig von Ort und Zeit für beliebig viele Lehrveranstaltungen anmelden können, wohingegen sie sich früher vor Ort einschreiben oder eine Einführungsveranstaltung besuchen mussten.

Technische Schnittstellen werden zwischen Verwaltungs- und Lehr-/Lernplattformen gewünscht, - zum Beispiel eine Schnittstelle zwischen SAP SLCM und OLAT - wobei dies in der Umsetzung zum Teil sowohl kosten- als auch personalintensiv sein kann. Grundlegend wollen die Nutzer einfache Werkzeuge und bringen sich deren Nutzung bevorzugt selbst bei. Kurze Einführungen, gute Informationsmaterialien und Ansprechpersonen werden gegenüber langen Schulungen priorisiert.

Bezüglich der Arbeits- und Studienrealität ergibt sich folgendes Bild, das in Abbildung 1 in teils abgewandelten Redensarten plakativ zusammengefasst ist: Gewisse Informationen sind auf zu viele Publikationsorte im Web verteilt. So sind die Informationen schwierig zu finden. Zudem ergeben sich dadurch Redundanzen aber auch unterschiedliche Angaben zu gleichen Angelegenheiten. Das Problem besteht in erster Linie darin, dass sich die auf diese Weise verstreuten Informationen kaum synchron aktualisieren lassen.

Projekt- und prozessspezifische Begriffe und ihre Bedeutung, laufende Projekte und deren Hintergründe sind oft nicht ausreichend bekannt. Aufgaben, Rollen und Kompetenzen sind in vielen Fällen nicht klar definiert oder nicht zielführend verteilt. Unterschiedliche Gepflogenheiten, individuelle Konzepte und Vorgehensweisen werden selten expliziert, was zu Missverständnissen

¹ Im Text werden geschlechtsneutrale Formulierungen bevorzugt. Wo dies nicht möglich ist werden männliche und weibliche Formen abwechselnd verwendet; das jeweils andere Geschlecht ist dann mitgemeint.

und Zielkonflikten führt. Grundlegend motiviert bei allen Zielgruppen der Zeitmangel und nicht Qualitätsansprüche die Nutzung von IT. Gewünscht werden moderne IT-gestützte „funktionierende“ Arbeits- und Lernumgebungen (das betrifft auch die Räumlichkeiten) und nicht virtualisierte Lehre.



Abbildung 1: Schlagwortartig zusammengefasste Kernpunkte der Ist-Situation

1.3 Schlussfolgerung

Die identifizierten Defizite betreffen also nicht das bestehende Werkzeugportfolio und dessen Funktionalitäten selbst, sondern vielmehr die Bereiche Information und Unterstützung sowie Koordination und Kommunikation – auch zwischen Werkzeugen (technische Schnittstellen) und parallel laufenden Prozessen. Kritisiert werden dabei nicht nur die Informationsangebote der und die Koordination zwischen den verschiedenen IT-Services in Studium und Lehre, sondern die gesamte Kommunikations- und Informationspolitik der Universität.

Die zu ergreifenden Massnahmen müssen sich im Spannungsfeld zwischen den zwei folgenden Polen bewegen: (A) Einerseits werden einfache Lösungen gewünscht, die das Zeitbudget nicht belasten und den individuellen Bedürfnissen gerecht werden. (B) Andererseits äussern die Befragten klar das Bedürfnis, Hintergründe und Zusammenhänge zu verstehen, eine integrative Sicht mit kontextualisierten Informationen zu erhalten, in Prozesse einbezogen zu sein und in einer integrierten IT-Umgebung mit aufeinander abgestimmten Prozessen zu arbeiten.

1.4 Empfehlungen

Auf der Basis dieser Ergebnisse kann zunächst folgendes Fazit gezogen werden: Die bestehende Vielfalt des Portfolios sollte erfasst und durch Schnittstellen integriert werden, sofern dies mit vertretbaren Ressourcen realisiert werden kann. Ziel ist dabei nicht, das Portfolio zu normieren, sondern die vorhandenen Gestaltungsmöglichkeiten hervorzuheben. Dies gilt auch für die verschiedenen individuellen Konzepte, die nicht gegeneinander ausgespielt werden sollen, vielmehr gilt es, ihnen mit dem Portfolio und den Services Raum zu geben und sie zu unterstützen.

Projekte und Begriffe sollten klar differenziert, definiert und kommuniziert werden, damit sie auseinandergehalten werden können, ebenso deren Hintergründe und Ziele. Eine integrierte Sicht auf die Zusammenhänge und Schnittstellen zwischen Einzelprojekten und Teilprozessen sollte gefördert bzw. ermöglicht werden. Bei zusätzlichen Aufgaben sollte eine zeitliche Entlastung in anderen Bereichen ermöglicht werden.

Zwar scheinen die von den Befragten formulierten Anforderungen „schnell, einfach, gering, standardisiert“ und gleichzeitig „umfassend, integriert, multifunktional, individuell“ auf den ersten Blick ein unauflösbarer Zielkonflikt zu sein – was für die Werkzeuge selbst sicherlich auch der Fall ist. Doch die in Tabelle 1 zusammengefassten und in Kapitel 6 beschriebenen empfohlenen Massnahmen können unseres Erachtens diesen Zielkonflikt zumindest zum Teil auflösen und es gleichzeitig ermöglichen, Ressourcen effizient und gezielt einzusetzen. Sie basieren auf den folgenden zwei Ansätzen, auf die im Kapitel 6 noch näher eingegangen wird.

Ein erster Ansatz dafür ist, Informationen und Schulungen gezielt (nur) dann anzubieten, wenn sie im Rahmen einer neu zu bewältigenden Aufgabe – z. B. Stellenneueintritt oder Übernahme einer neuen Funktion – benötigt werden, die Person dafür motiviert ist und noch die dafür benötigten Zeitressourcen hat. Grundlage dafür bildet das so genannte „Grenzüberschreitungsmodell“ (Schmidt, 2007), das davon ausgeht, dass sich der berufliche Werdegang in verschiedene Phasen einteilen lässt – der akademische Werdegang beispielsweise in Studium, Doktorat, Habilitation und Professur. Je nach Phase unterscheiden sich die benötigten Kompetenzen in ihrer qualitativen und quantitativen Zusammensetzung und ebenso die benötigten Informationen. Im Vordergrund des Grenzüberschreitungsmodells steht die Bewältigung des Phasenübergangs und der damit verbundenen Anfangshürden. Nach diesem Modell gilt es, solche Phasen- und Funktionswechsel zu identifizieren und die Personen durch Einstiegsprogramme, Informationen und Schulungen zu unterstützen.

Ein zweiter Ansatz fokussiert die Informationsaufbereitung und -verteilung. Hier sollten Personen und Rollen mit Schnittstellen- und Koordinationsfunktion als Knotenpunkte wahrgenommen und aktiv als Multiplikatoren in die Informations- und Kommunikationspolitik eingebunden werden.

Nr. **Empfehlung**

Prozesse

- 6.1.1 **Anmeldeverfahren zu Lehrveranstaltungen:** Verschiedene Anmeldeverfahren in Semesterzyklus integrieren. Platzvergabe wird Teil des Belegens
-
- 6.1.2 **Belegfristen:** Bessere didaktische und organisatorische Planbarkeit von Lehrveranstaltungen ermöglichen

Funktionen und Zuständigkeiten

- 6.2.1 **„Schnitt“-Stellen zwischen Administration und Akademie:** Stellenprofile in ihrem Potenzial (an)erkennen, fördern und nutzen.
-
- 6.2.2 **Studiengangleitungen:** Zuständigkeit für Studiengangentwicklung, Semesterplanung und Lehrevaluation schaffen und als Bindeglied zwischen dezentralen Fächern und zentralen Stellen nutzen.

Kommunikation und Koordination

- 6.3.1 **Funktionsträger als Multiplikatoren:** Funktionsträger erfassen und moderierte Mailinglisten zur Erreichbarkeit der Multiplikatoren einrichten
-
- 6.3.2 **Multiplikatorenmodell:** Vorhandene Funktionsträger und Rollen sowie Plattformen und Gremien in ihrer Multiplikatorenfunktion nutzen und mit relevanten Informationen versorgen
-
- 6.3.3 **Prozessbezogenes Dokumentenmanagement:** Einführung Dokumentenablagensystem als Basis für die zielgruppenspezifische Informationsverteilung (Webseiten, Informationspakete [6.4.2] etc.)

Information, Schulung und Austausch

- 6.4.1 **Grenzüberschreitungsmodell als Personalentwicklungsansatz:** Informationen und Schulungen gezielt dann anbieten, wenn sie im Rahmen eines neu zu bewältigenden Aufgabengebiets bzw. einer neuen Funktion benötigt werden
-
- 6.4.2 **Informationspakete:** Funktionsspezifisch relevante Informationen verbindlich und verlässlich bündeln sowie Gestaltungsspielraum und Schnittstellen aufzeigen
-
- 6.4.3 **Einführung:** Gezielte Angebote bei Stellenbeginn oder Funktionswechsel, z. B. Informationsanlässe, Einstiegsprogramme etc.
-
- 6.4.4 **Kursformate:** Kurze Veranstaltungen zur Vermittlung der Standards mit anschließenden Follow-Up-Sitzungen für spezifische Fragen (anstatt lange Workshops)
-
- 6.4.5 **Special Interest Groups:** Expertengestützter Austausch in Interessengruppen zu aktuellen oder fachspezifischen Themen
-

Nr. **Empfehlung**

Unterstützung

-
- 6.5.1 **Erweitertes LTN:** Erweiterung um Student Services und UB zur Koordination der IT-Services und des Werkzeug-Portfolios
-
- 6.5.2 **Neue Webseite zu IT-Services, Werkzeugen und Projekten:** Einfach, verständlich und schnell zu Werkzeugen, Ansprechpersonen und Projekten gelangen
-

Werkzeuge und IT-Infrastruktur

-
- 6.6.1 **Technische Schnittstellen:** Schnittstellen zwischen SAP-SLCM und LTN-Werkzeugen, zwischen Online-VV und Institutswebseiten, wo möglich Single Sign-On
-
- 6.6.2 **Werkzeugportfolio LTN:** Einfache, von einander unabhängig einsetzbare Werkzeuge, Komplexität LMS reduzieren; es braucht Wiki, Blog etc.
-
- 6.6.3 **Mobile Uni:** Verschiedene webbasierte Online-Dienste der Universität Basel für mobile Geräte zugänglich machen (Campusmap, Uni-News, Online-VV etc.)
-
- 6.6.4 **Kollaborationswerkzeuge:** Gesamtuniversitäre Einführung verschiedener Werkzeuge für die Zusammenarbeit wie Groupware, Desktop-Videoconferencing oder Application-sharing
-
- 6.6.5 **auktiOpro:** Gesamtuniversitäre Einführung von auktiOpro zur Durchführung von Auktionen und zur Begleitung von Projekten
-
- 6.6.6 **Webservices für Studierende und Dozierende:** Stundenplan als Belegungsvorschlag, erweiterte Suche im Online-VV etc.
-
- 6.6.7 **W-LAN** flächendeckend auf dem ganzen Campus, auch an Orten, wo (informell) gelernt wird (Mensa, Cafeteria, Garten etc.)
-
- 6.6.8 **Raumdispo:** Weblösung für gesamte Uni
-
- 6.6.9 **Räume:** Bessere Stromversorgung für Laptops, bessere Betreuung Hörsäle und Hörsaaltechnik, Ausbau von Selbstlern- und Gruppenlernräumen
-
- 6.6.10 **Software für Studierende:** Studierende kostengünstig mit benötigter Software versorgen
-

Tabelle 1: Übersicht über die empfohlenen Massnahmen

2 Ausgangssituation und Strukturen an der Universität Basel

2.1 Hintergrund

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind aus der akademischen Arbeit nicht mehr wegzudenken. Internet und Computer prägen den Alltag in der Hochschule: in der Lehre, in der Forschung und bei der Administration. Im Bereich Lehre haben sich dadurch in den letzten Jahren fünf Bereiche stark verändert:

Lehradministration: Für die Lehradministration wurden so genannte Campus-Management-Systeme eingeführt, mit dem Ziel den Student-Life-Cycle von der Immatrikulation über die Belegung einzelner Lehrveranstaltungen und die Vergabe von Kreditpunkten bis hin zum Abschluss mit einer integrierten Plattform zu verwalten.

Lehr-/Lernorganisation: Die IT erlaubt heute die Unterstützung zahlreicher organisatorischer Vorgänge. Beispiele hierfür sind die Distribution von digitalen Lehr-/Lernmaterialien, die Bildung und Begleitung von Online-Gruppen sowie die kriterienbasierte Vergabe von Projektarbeitsthemen.

Instruktion: Einzelne Teile des Unterrichts werden in Form von interaktiven, multimedialen Lernprogrammen, Animationen, Simulationen oder Online-Kursen virtualisiert und zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung gestellt.

Kommunikation und Kooperation: Die Zusammenarbeit in studentischen Lerngruppen findet heute zunehmend online statt. Der Austausch und die Betreuung laufen verstärkt über E-Mail und auch per Chat, Diskussionsforen, Wikis oder Blogs.

Information und Publikation: Das Internet ist zu einer ebenso wichtigen wie unüberschaubaren Informationsquelle und zu einem bedeutenden Publikationsort geworden. Medien- und Informationskompetenz – d. h. die methodisch-kritische Fähigkeit, Informationsbedarf zu erkennen, zu wissen, wo Informationen zu bekommen sind, wie man Informationen beurteilt und sie effektiv einsetzt – gewinnen im Internetzeitalter zunehmend an Bedeutung.

Bedingt durch die kurzen Entwicklungszyklen der Neuen Medien halten die Veränderungen in diesen Bereichen an und laufend kommen neue Möglichkeiten hinzu. Um diese Herausforderung zu bewältigen, wurden und werden an den Hochschulen Projekte zur Einführung der neuen Werkzeuge lanciert und Service-Einrichtungen zum Betrieb und zur Betreuung der Nutzerinnen auf- oder ausgebaut. Doch dieser Auf- und Ausbau in den verschiedenen Bereichen verläuft häufig unkoordiniert. So wurden durch die Förderinitiativen rund um die Neuen Medien in der Lehre – Stichwort Virtueller Campus – so genannte Learning Management Systeme (Lehr-/Lernorganisation) oder Autorenwerkzeuge (Instruktion) eingeführt und entsprechende Kompetenzzentren für das so genannte E-Learning und E-Teaching aufgebaut. Die Bologna-Reform war hingegen vielerorts der Auslöser für die Einführung von Campus-Management-Systemen. Auch hier wurden – zum Teil mit Fördermitteln – dafür zuständige zentrale Service-Einrichtungen aufgebaut, meist jedoch unabhängig von den Einrichtungen für Bildungstechnologien. Die Werkzeuge für Kommunikation und Kooperation bzw. Information und Publikation wurden dagegen nicht primär im Kontext der Lehre eingeführt. Dementsprechend sind dafür meist nochmals

andere Organisationseinheiten wie Rechenzentren, Bibliotheken oder die Fachbereiche selbst zuständig.

Entstanden sind dadurch umfangreiche Portfolios an Instrumenten zur didaktischen und administrativen Unterstützung von Lehre und Studium, die von verschiedenen nicht vernetzten Organisationseinheiten betreut werden. Die so entstandene IT-Landschaft weist jedoch Doppelspurigkeiten auf, die den Überblick erschweren und manche Potenziale ungenutzt lassen. Die zur Verfügung gestellten Werkzeuge und Dienste sind oft nicht ausreichend bekannt und werden demzufolge auch nicht optimal genutzt – auch an der Universität Basel. Dieser in informellen Gesprächen identifizierte Problem- und Veränderungsdruck war der Auslöser, das gesamtuniversitäre Projekt zur Integration von IT-Services in Lehre und Studium (ITSI) zu initiieren.

Das von AAA/Switch geförderte Projekt ITSI wird in zwei Etappen durchgeführt. Die erste Etappe umfasst – flankiert durch eine Literaturstudie und eine Good-Practice-Analyse anderer Hochschulen – eine systematische Ist-Analyse und Bedarfserhebung an der Universität Basel. Aus den gewonnenen Ergebnissen werden Lösungsvorschläge für eine integrierte E-Infrastruktur sowie Vorschläge für flankierende Massnahmen wie Schulungen, Informationen oder Supportangebote abgeleitet. Nach einer gesamtuniversitären Vernehmlassung sollen dann in einer zweiten Etappe die notwendigen technischen Anpassungen vorgenommen und die erforderlichen flankierenden Massnahmen umgesetzt werden.

Dieser Bericht fasst die Ergebnisse der ersten Etappe zusammen: das Vorgehen und die Resultate der Ist-Analyse (Kapitel 3 und 4), die Ergebnisse anderer Studien (Kapitel 5) sowie die daraus resultierenden zu empfehlenden Massnahmen für die Weiterentwicklung und Integration der bestehenden E-Infrastruktur und der entsprechenden Services (Kapitel 6).

Da die zentrale Zielsetzung dieses Projekts die systematische Integration der vorhandenen didaktischen und administrativen Werkzeuge, Plattformen und Dienste ist, werden diese und die dahinter stehenden Service-Einrichtungen, die gleichzeitig die Projektpartner dieser Studie sind, zunächst vorgestellt.

2.2 Lehradministration und Campus Management

Als zentrales System für das „Student-Life-Cycle-Management“ wurde an der Universität Basel SAP-Campus Management (SAP SLCM) eingeführt. Im Jahr 2003 startete das Vorhaben mit dem Projekt „Campus Studium & Lehre“.

Nach einer einjährigen Konzeptphase wurde zwischen 2004 und 2009 das System mit den drei Webapplikationen LAP (Online-Services für Studiengangkoordinationen), TeLL (Online-Services für Dozierende) und MOnA (Online-Services für Studierende) implementiert. Anfang 2010 wurde das Kernteam des Projektes in die neue Abteilung „Services Studium“ der Student Services überführt, die für den Betrieb und Support der Applikationen zuständig ist.

Die drei Webapplikationen des SAP SLCM bieten folgende Online-Services an (siehe Abb. 2):

LAP: *Eingabe und Pflege des Lehrangebots für das Online-VV.*

TeLL: *Abrufen von Beleglisten der Lehrveranstaltungen, Erreichen der Studierende einer Lehrveranstaltungen per E-Mail, Eingabe von Detailangaben zur Lehrveranstaltung, Eingabe und Kontrolle der Ergebnisse der Leistungsüberprüfungen.*

MOnA: *Semesterrückmeldung, Belegen von Lehrveranstaltungen, Einsicht in das Konto der absolvierten Lehrveranstaltungen inkl. Noten und Kreditpunkte, Leistungsübersicht über den Stand im Studium sowie Adressmutation.*

Parallel zur Einführung des Systems wurden die Geschäftsprozesse der Lehradministration entlang des Semesterzyklus formalisiert, Zuständigkeiten für einzelne Prozessschritte definiert und entsprechende Gremien und Organe aufgebaut:

Die Studiendekanate (SD) entwickeln, organisieren und administrieren die Studien- und Prüfungsangelegenheiten der Fakultäten.

Die Prüfungskommissionen (PK) der Fakultäten sind zuständig für die Durchführung der Leistungsüberprüfungen und Anerkennungsfragen und genehmigen jedes Semester das Lehrangebot.

Unterrichtskommissionen (UK) sind zuständig für die Planung des Lehrangebots in den einzelnen Studiengängen, den Studienfortschritt und für die Anerkennung extern erbrachter Studienleistungen zu Handen der Prüfungskommission

Studiengang-/Studienfachkoordinatoren (SK) stellen das Lehrangebot eines Studiengangs bzw. Studienfachs zusammen und leiten die Informationen zur zentralen Erfassung (LAP, Online-VV) weiter. Sie arbeiten eng mit den Unterrichtskommissionen zusammen.

Dozierende planen ihre Lehrveranstaltungen und melden diese über die Studiengangkoordinatoren den Unterrichtskommissionen zur Planung des Semesterangebotes. Sie pflegen die Details ihrer Lehrveranstaltungen und die Prüfungsergebnisse (Bewerten) via TeLL ein.

In der folgenden Abbildung ist das Zusammenspiel der einzelnen Prozessschritte mit den SAP SLCM-Webservices entlang des Semesterzyklus dargestellt.

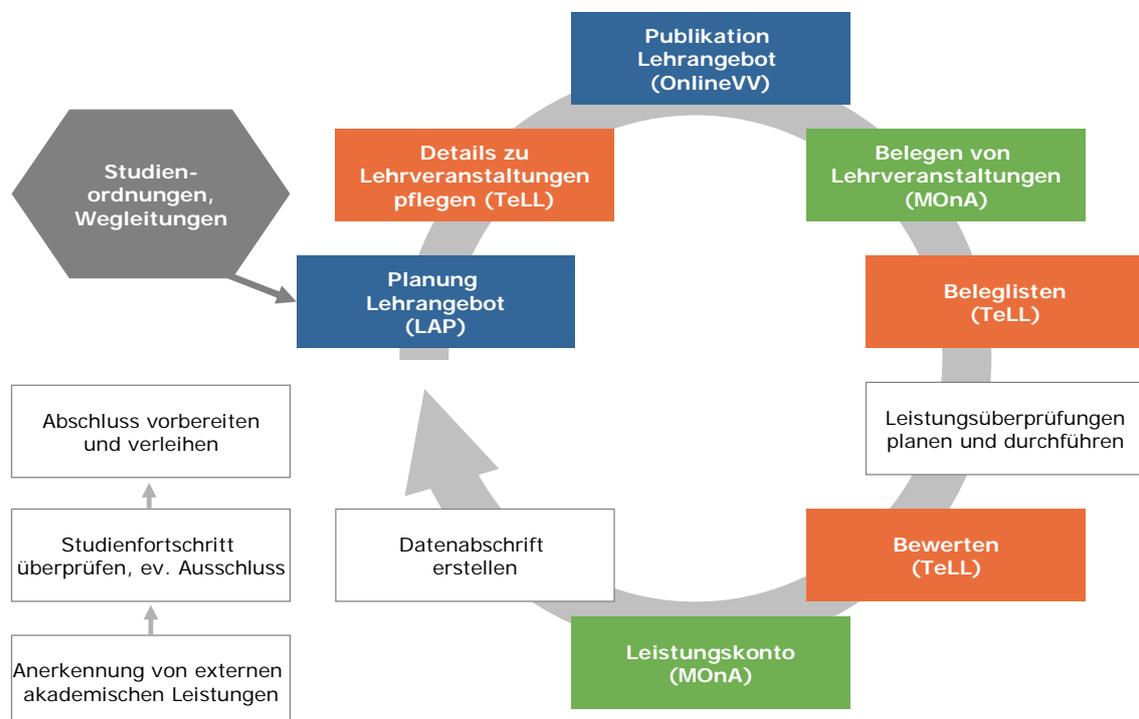


Abbildung 2: Prozessschritte und Online-Services entlang des Semesterzyklus

2.3 Neue Medien in der Hochschullehre

Das LearnTechNet (LTN) ist das Kompetenznetzwerk für Neue Medien in der Lehre der Universität Basel. Es unterstützt Dozierende aller Fakultäten und Institute bei der Entwicklung multimedialer Lernmaterialien, internetgestützter Lehr- und Lernmodule und der Einrichtung studienbegleitender Lehr-/Lernumgebungen von der didaktischen Konzeption über die Medienentwicklung und technische Realisierung bis hin zur Evaluation und Implementierung in die Curricula.

Die Universität Basel hat bereits im Jahr 1999 im Vizerektorat Lehre eine Kompetenzstelle für Neue Medien in der Lehre eingerichtet. Zusammen mit einer gesamtuniversitär abgestützten Arbeitsgruppe wurde daraufhin das Konzept der Vernetzung und Erweiterung bereits vorhandener Kernkompetenzen bestehender Institutionen im LTN erarbeitet. 2001 wurde das LTN als zentrale Einrichtung der Universität Basel gegründet. Es ist ein partnerschaftliches Netzwerk, in dem der Bereich Bildungstechnologien (BBiT), das New Media Center (NMC) und das Universitätsrechenzentrum (URZ) zusammenarbeiten und ihre spezifischen Kompetenzen einbringen:

Didaktik: Das BBiT berät und unterstützt Dozierende, Institutionen und Fakultäten bei Einführung von Lehr-/Lernumgebungen für das Studium, bei der Gestaltung von Lehrveranstaltungen mit Neuen Medien sowie bei der Entwicklung elektronischer Lehr-/Lernangebote.

Medienproduktion: Die Kernaufgabe des New Media Centers (NMC) ist die Gestaltung von Lehr- und Lernmedien (wie z. B. professionelle Print- und Webprodukte) in Zusammenarbeit mit den Instituten und Projektteams der Universität Basel.

Technologie: Das URZ ist verantwortlich für Informations- und Kommunikationstechnologien in den Bereichen Lehre, Forschung und Administration. Ein eigenes Team kümmert sich um die Werkzeuge, die in der Lehre zum Einsatz kommen.

Zusammen bieten die drei Partner Kurse, Unterstützung bei Projektvorhaben, Infrastruktur und verschiedene andere Dienstleistungen an. Spezifisch für die Lehre werden vom LTN-Partner URZ derzeit folgende Applikationen zur Verfügung gestellt:

Webtools und Lernplattformen

Werkzeuge für das Bereitstellen von Lern- und Übungsmaterialien oder den Austausch von Dokumenten, das Verfassen von Umfragen und die Verwaltung ganzer Online Kurse.

EVA – Einfache Virtuelle Ablage zur Distribution und zum Austausch von Materialien

DocExchange – sicherer Austausch grosser Dateien

FlexiForm – vielseitiges Umfragewerkzeug mit Auswertungsfunktion

OLAT – Online Learning And Training: Lernplattform mit vielen Funktionalitäten

Forum Server – öffentliches Diskussionsforum der Universität Basel

Videokonferenzen und Streaming

Zusammenarbeit und Veranstaltungsübertragung über weite Strecken

Videokonferenzen – (Audio oder Video) für zwei oder mehr beliebige Standorte

Telepoly – Videoconferencing-System zwischen ETHZ und Universität Basel

MORE – Aufzeichnung oder Übertragung einer Veranstaltung über das Internet

Autorenwerkzeuge

Werkzeuge, mit denen multimediale und/oder interaktive Inhalte erstellt werden können und die in der Lehre vielseitige Verwendung finden.

***MatchingPair** – Erstellung von Spielen und Aufgaben mit Bildpaaren*

***FittingImage** – Erstellung von Zuordnungsaufgaben mit Bildern*

***MovieBench** – Erstellung interaktiver Lernmodule mit Videos*

***FAQMaker** und **Glossary** – Erstellung von Fragesammlungen und Glossaren*

2.4 IT-Versorgung und -Infrastruktur

Die IT-Versorgung und die Betreuung der IT-Infrastruktur in den Lehrräumen erfolgt nicht aus einer Hand. Beteiligt sind verschiedene Einrichtungen und Personengruppen. Zentrale Institution im Hinblick auf die IT-Versorgung ist das URZ. Das URZ ist das Servicezentrum für die Bereitstellung der Infrastruktur und zentraler Services wie E-Mail, IT-Sicherheit oder Neue Informations- und Kommunikationstechnologien. Die IT-Ausstattung und Betreuung der zentralen Lehrräume liegt hingegen beim Ressort Bauten, Haustechnik und Sicherheit (BHTS). Dezentral liegen die Umsetzung der IT-Versorgung und die Betreuung der IT-Infrastruktur bei den Fakultäten, Departementen, Instituten oder zentralen Einrichtungen und wird dort von Computerverantwortlichen (CVs) erbracht. Sie sind die ersten Ansprechpartner der Nutzerinnen.

2.5 ITSI-Projektorganisation

Das Gesamtprojekt setzt sich aus dem engeren Projektteam, den involvierten Organisationseinheiten und den Interviewpartnern unterschieden zusammen. Die Projektleitung liegt beauftragt durch die Vizerektorin H.-J. Kaiser im Bereich Bildungstechnologien des Ressorts Lehre bei Gudrun Bachmann.

Das engere Projektteam umfasst folgende Institutionen und Personen:

Ursula Schwander, Jan Miluska, Gudrun Bachmann (BBIT)

Michael Brüwer, Dieter Glatz (URZ)

Lukas Heierle, Nadine Hartmann (StudS)

Folgende Gremien und Organisationseinheiten sind in das Projekt involviert:

LearnTechNet

SAP Kompetenzzentrum

Universitätsbibliothek

skuba (Studentische Körperschaft) und Fachgruppen (Basisorganisationen der skuba)

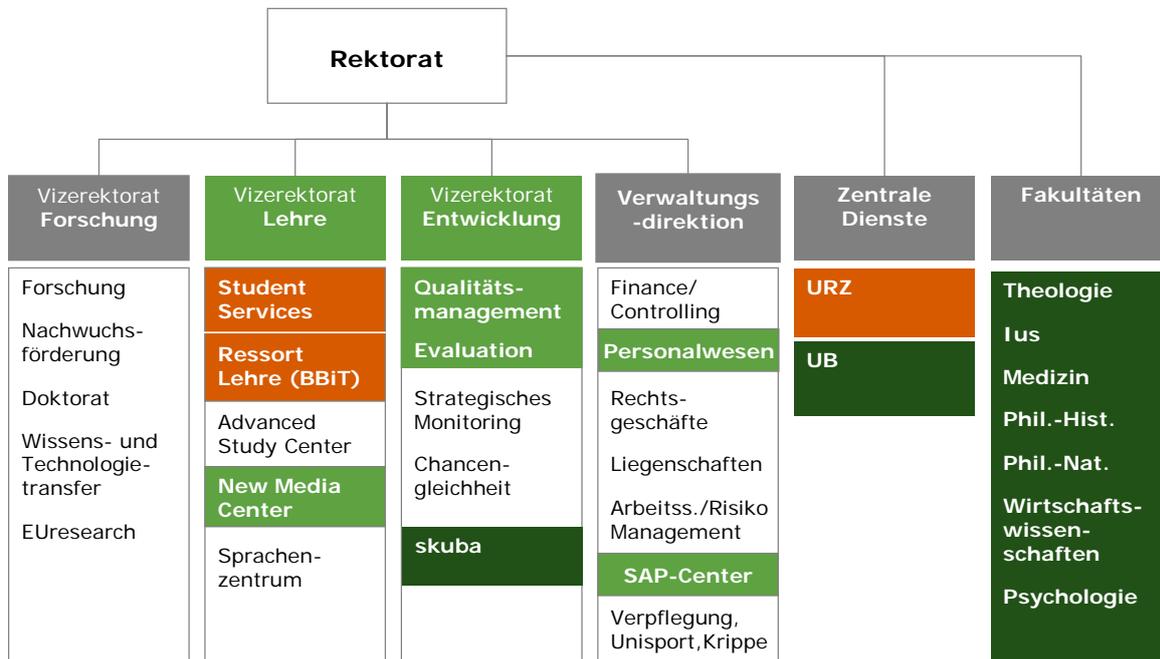
Unterrichtskommissionen

Studiendekanate

Kommission Lehre (berät Vizerektorat Lehre bei gesamtuniversitären Fragen der Lehre)

SIVIT (Strategiekommission Informationsversorgung und Informationstechnologien)

In Abbildung 3 ist dargestellt, wie die involvierten Einheiten organisatorisch verankert sind.



- **Projektteam**
- **Involvierte Organisationseinheiten und Gremien**
- **Interviewpartner (Lehrende, Studierende, Mitarbeitende der Studiendekanate, UB)**

Abbildung 3: Organisatorische Verankerung der involvierten Projekt- und Interviewpartner

3 Zielsetzung, Vorgehen, Teilnehmende

3.1 Zielsetzung

Ziel des Projektes „IT-Service-Integration in Studium und Lehre (ITSI)“ ist, die an der Universität Basel vorhandenen Informations- und Kommunikationstechnologien sowie die damit verbundenen Dienstleistungen zur Unterstützung von Lehre und Studium besser aufeinander abzustimmen und benutzerorientiert auszurichten. Dies schliesst auch die Sichtbarmachung der bereits bestehenden Möglichkeiten mit ein. Ergebnis soll ein integratives Organisationskonzept sein, das sowohl den Ansprüchen und Perspektiven von Studierenden, Lehrenden und administrativ tätigen Personen gerecht wird als auch die verschiedenen Fachkulturen und die Unterschiede in den Organisationseinheiten respektiert.

Um zunächst Aufschluss darüber zu erhalten, wie die Arbeitsrealität in Lehre und Studium an der Universität Basel aussieht, wie die entsprechenden Prozesse verlaufen und wo Integrationsbedarf besteht, führte das Projektteam eine systematische, gesamtuniversitäre Ist-Analyse und Bedarfserhebung auf der Basis von qualitativen Leitfadeninterviews und Gruppengesprächen durch. Folgende Fragen standen dabei im Vordergrund:

- (1) Wie sieht die **Arbeitsrealität** in Studium und Lehre aus?
- (2) Wie verlaufen die **Prozesse** in Lehre und Studium?
- (3) Welche Rolle spielt dabei die **IT**:

Bekanntheit: Welche Werkzeuge werden verwendet?

Usability: Wo gibt es Probleme mit der Nutzung?

Bedarf: Was wird vermisst?

Nutzungsform/Doppelspurigkeit: Wie und wofür werden die Werkzeuge eingesetzt?

E-Kompetenz: Wie wird mit ihnen umgegangen?

3.2 Vorgehen

3.2.1 Auswahl der Interviewpartner

Die Auswahl der Interviewpartnerinnen erfolgte pragmatisch. Hierbei wurde darauf geachtet, dass alle sieben Fakultäten, eine Vielzahl von Fächern, alle Nutzergruppen, unterschiedliche Hierarchieebenen und beide Geschlechter angemessen vertreten waren (Näheres dazu im Kapitel 4.2). Aufgrund der Einladung per E-Mail mit Informationen zum Vorhaben erklärten sich insgesamt 67 Personen bereit, an der Befragung teilzunehmen.

3.2.2 Durchführung der Befragung

In den Monaten April und Mai 2010 wurden in 19 ca. zweistündigen Interviews 26 Vertreter der verschiedenen Fachbereiche befragt und darüber hinaus mit weiteren 41 Personen 10 Gruppengespräche zu den vier Themenbereichen (1) Funktionen und Aufgaben, (2) Lehrorganisation und Arbeitsprozesse, (3) Nutzungsformen und Werkzeuge sowie (4) Handlungsoptionen und Visionen geführt.

Der Ablauf der Interviews wurde durch einen teilstandardisierten Fragebogen, der auch den Befragten vorlag, strukturiert (s. Anhang). Dabei wurden die Fragen nicht immer in allen Details und in der vorgegebenen Reihenfolge abgearbeitet. Die Interviewleiterin liess den Gesprächspartnern für ihre Schilderungen so viel Freiraum wie möglich. In den Gruppengesprächen wurde der Interviewleitfaden – im Gegensatz zu den Leitfadeninterviews – nicht ausgeteilt. Inhaltlich orientierten sich die Gruppengespräche aber ebenfalls an den oben beschriebenen Themenbereichen. Der Ablauf wurde für jede Gruppe spezifisch geplant, z. B. wurden die Teilnehmenden vorab gebeten, für die Termine Statements zu einzelnen Punkten vorzubereiten und diese dann zu Beginn des Gruppengesprächs einzubringen. 28 der geführten Gespräche wurden während der Durchführung mit Zustimmung der Interviewpartnerinnen mitgeschnitten, ein Gespräch auf Wunsch der Teilnehmenden lediglich schriftlich protokolliert.

3.2.3 Aufbereitung und Auswertung des Textmaterials

Von Mitte Mai bis Ende Juni 2010 wurden im nächsten Schritt alle Audiodateien verschriftlicht und anonymisiert. Hierbei wurden sie nicht wörtlich transkribiert, sondern zusammenfassend dokumentiert. Einzelne wörtliche Zitate, die besonders aussagekräftig sind, blieben in der Zusammenfassung erhalten.

Im Anschluss daran erfolgte in den Monaten Juli und August 2010 die systematische Auswertung des Textmaterials. Hierbei hat sich das Auswertungsteam an einer interpretativ-reduktiven Form der Auswertung orientiert, die auf einem Kontinuum zwischen den Extremen *qualitative* und *quantitative Analyse* verortet werden kann (Lamnek, 2005). Dabei sind wir wie folgt vorgegangen:

Entwicklung thematischer Verläufe: In Auseinandersetzung mit den dokumentierten Interviews verschaffte sich das Auswertungsteam einen Überblick über das gesammelte Material und fasste vorgefundene Sachverhalte in Form von ersten thematischen Oberbegriffen zusammen. Diese entsprachen nur zum Teil den im Interviewleitfaden aufgenommenen Themenbereichen und liessen bereits eine stärkere Ausdifferenzierung erkennen.

Erstellen einer Themenmatrix: In dieser Phase wurde eine Zusammenschau der in den Interviews angesprochenen Themen verfolgt, wobei von vornherein angestrebt wurde, diese auf eine überschaubare Anzahl zu begrenzen. Das nach inhaltlichen Gesichtspunkten geordnete Ergebnis (11 Themenkomplexe) wurde als Themenmatrix zusammengefasst. Nachdem die Brauchbarkeit der Matrix anhand einiger Interviews überprüft und diese entsprechend modifiziert bzw. erweitert sowie um kurze Beschreibungen der einzelnen Themen ergänzt worden war, diente sie im nächsten Schritt als Grundlage für die Vorstrukturierung der Interviewtexte.

Vorstrukturierung des Materials: Nachdem der Text inhaltlich segmentiert worden war, wurden die Textpassagen nun systematisch den Themen der Matrix zugeordnet. Hierfür wurden die anonymisierten Interviewtexte auf vier Teammitglieder verteilt. Zu Beginn dieses Arbeitsschrittes wurden einzelne Interviews von mehreren Personen indexiert und anschliessend diskutiert, um die Konsensbildung im Team zu fördern. Auch im weiteren Verlauf wurden Indexierungen immer wieder diskutiert, um Fehlzuordnungen weitgehend auszuschliessen.

Reduktion des Materials: In einem weiteren Schritt reduzierte das Auswertungsteam die indexierten Interviews auf ca. ein Fünftel ihres Umfangs, indem pro Interview nur noch die aussagekräftigsten Textstellen berücksichtigt und unter den elf Themen der Matrix zusammengefasst wurden. Ziel war, dadurch wesentliche Tendenzen aus dem zugrunde liegenden Text zu erschliessen und diese durch eine Auswahl wörtlicher Zitate zu belegen. Wichtigstes Selektionsprinzip war hierbei, die festgestellte Spannweite dieser Tendenzen (extreme Positi-

onen und dazwischen liegende Aussagen) zu veranschaulichen. Die Reduktion wurde von einer Person durchgeführt, die das entsprechende Interview zuvor nicht indexiert hatte.

Ergänzend zur qualitativen Auswertung wurden einzelne Eckdaten über die Anzahl der Nennungen und ohne Anspruch auf Repräsentativität quantitativ erfasst und ausgewertet.

Themenorientierte Darstellung: Zunächst prüfte die Interviewleiterin alle reduzierten Interviews hinsichtlich der Authentizität der Aussagen. Anschliessend löste sich das Auswertungsteam von den einzelnen Interviews zugunsten einer themenübergreifenden Gesamtdarstellung, die aus der Fülle der gesammelten Daten (weit über 400 Seiten) inhaltlich interessierende Aspekte herausfilterte. Die herausgearbeiteten Gemeinsamkeiten, die Unterschiede und die quantifizierten Eckdaten liessen Grundtendenzen erkennen, die für einige oder viele der Befragten typisch sind. Über dieses „Typische“, d. h. über Repräsentanz und nicht über Repräsentativität, wurde – in der Regel mit Hilfe von Existenzaussagen, wie z. B. „Es gibt Stimmen ...“ – eine vorsichtige Generalisierung der Ergebnisse erreicht.

Wie eingangs erwähnt, wurden die Interviews anonymisiert und codiert. Für die Zuordnung des Zitats zu Gespräch und Person wurde ein Code vergeben, bei dem „G“ das jeweilige Gespräch und „P“ die Person bezeichnet. Im folgenden Bericht sind die codierten wörtlichen Zitate aus den einzelnen Interviews in Orange und kursiv gesetzt.

3.3 Teilnehmende

Mit insgesamt 67 Personen wurden im Rahmen von 10 Fokusgruppen und 19 Einzelinterviews Gespräche geführt:

Gesprächsform	Teilnehmende	N
1 Gruppeninterview	Dozierende	5
2 Gruppeninterviews	Studierende	12
1 Gruppeninterview	Studiendekane	5
2 Gruppeninterviews	Mitarbeitende Studiendekanate	8
2 Gruppeninterviews	Studiengangkoordinatoren	5
1 Gruppeninterview	Studierendenvertretung	3
1 Gruppeninterview	Mitarbeitende UB	3
19 Einzelinterviews	Mitarbeitende aller Fakultäten und Nutzergruppen	26 ²
29 Gespräche		67 Personen

Tabelle 2: Überblick Teilnehmende und Gespräche

² An einigen Einzelgesprächen nahmen insgesamt 7 Personen spontan zusätzlich zu den eingeladenen Personen teil.

4 Ist-Situation

4.1 Arbeitsprozesse

Im Zentrum dieses Kapitels steht der Arbeitsalltag der befragten Universitätsangehörigen. Entlang des Semesterzyklus (bzw. des Student Life Cycle) beschrieben die Interviewpartner, wie sie mit den Neuen Medien ihre Arbeitsprozesse gestalten, wo diese aus ihrer Sicht gut verlaufen, wo es aber auch Probleme gibt.

4.1.1 Bewerbung, Zulassung, Immatrikulation

Zum Bewerbungs- und Zulassungsverfahren gab es von Seiten der Studierenden Stimmen, die sich statt der etablierten Kommunikation per Brief elektronisch gesteuerte Abläufe wünschen, so wie das an anderen Universitäten bereits Standard sei. Zum einen erhofft man sich dadurch eine Verkürzung der Wartezeiten im Bewerbungsverfahren, zum anderen – da die Zulassung sowie eine Reihe weiterer Informationen zum Studienbeginn jeweils mit separater Briefpost versandt werden – eine Eindämmung der Papierflut und weniger Redundanzen.

Bei der Immatrikulation ist die persönliche Anwesenheit der Studierenden erforderlich. Auch hier werden die Wartezeiten als zu lang empfunden, wenngleich diese dank des neu eingeführten Ticket-Systems besser genutzt werden können.

4.1.2 Planung und Ankündigung der Lehrveranstaltung

Für die Planung der Lehrveranstaltungen holen die Studiengangkoordinatoren bzw. andere Mitarbeiterinnen im Studiendekanat alle notwendigen Angaben bei den Dozierenden ein. Meist sind es dieselben Mitarbeiter, die im Anschluss daran auch die Eingabe der entsprechenden Informationen in die SAP-Applikation LAP übernehmen, wobei die Dozierenden auch selber Inhalte einstellen können. Aus den erfassten Daten wird das Online-Vorlesungsverzeichnis generiert, mit dem alle Lehrveranstaltungen der Universität Basel angekündigt werden.

Die Planung der Lehrveranstaltungen ist in der Regel mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden – sowohl für die Studiengangkoordinatoren als auch für die übrigen in der Lehradministration tätigen Personen, da in dieser Phase viele Dokumente (Listen, Formulare) manuell erstellt werden müssen. Dazu kommt ein erhöhtes E-Mail-Aufkommen durch den Austausch mit den Dozierenden, die für die Detailplanung der Lehrveranstaltungen zuständig sind. Probleme ergeben sich häufig dann, wenn die benötigten Angaben der Dozierenden nicht rechtzeitig eintreffen.

Zur Planung jedes Semesters gehört auch die Zuteilung von Räumen für die Lehrveranstaltungen. Die Raumplanung (mit „Raumdispo“) funktioniert zum Teil gut, kann aber abhängig vom Gebäude bzw. der Grösse der Veranstaltung auch mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden sein: Die begehrten grossen Hörsäle müssen lange im Voraus reserviert werden. Häufig wird auch doppelt reserviert, um flexibel zu sein, falls der gewünschte Raum nicht zugeteilt werden kann.

Im Grossen und Ganzen zeigen sich die Befragten mit dem Planungsprozess und der Handhabung von LAP zufrieden. Gelobt wird auch der Support durch die Student Services. Gleichwohl werden einige Punkte kritisch angemerkt:

(1) Für einzelne Institute gehen die Vorbereitungen für die Ankündigung der Lehrveranstaltungen im Vorlesungsverzeichnis mit einer Reihe sehr komplexer Schritte einher, vor allem wenn die Lehrveranstaltungen fächerübergreifend in verschiedenen Modulen angerechnet werden können. Gerade in diesen Fällen zieht das eine aufwändige Kommunikationsschleife zwischen den Fächern, dem Studiendekanat und dem LAP-Team nach sich.

(2) An verschiedenen Instituten existieren neben dem Online-VV auch andere Publikationsorte/-Werkzeuge für das Lehrangebot (z. B. Institutswebseite, ISIS und Courses, vgl. Kapitel 4.5.5, S. 55). Der Grund dafür ist die Möglichkeit, die Daten aus der Sicht der Fächer adäquater strukturiert darzustellen, mit weiterführenden, fachspezifischen Informationen anzureichern und parallel dazu Unterrichtsmaterialien zum Download bereitzustellen. Allerdings führen diese Doppelspurigkeiten nach Aussagen der Studierenden immer wieder zu Verwirrung. Darüber hinaus besteht die Gefahr widersprüchlicher Informationen, da ein automatischer Abgleich der Publikationssysteme mit LAP nicht überall stattfindet. So hat ISIS teilweise andere Modulzuordnungen als das Online-VV. Dies ruft dann Probleme hervor, wenn Studierende sich aus ISIS ein Recht auf eine bestimmte Modulzuordnung ableiten, obwohl das Online-VV die rechtlich bindende Information liefert. Dennoch bevorzugen viele Studierende ISIS, weil sie dort einen für sie besseren Überblick über die Lehrveranstaltungen im eigenen Studienfach bekommen. Erschwert wird diese Problematik durch die unterschiedlichen Publikationstermine: Zuerst wird ISIS aufgeschaltet, dann das Online-VV und zum Schluss MOnA.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Studierenden oft nicht wissen, wo sie verbindliche Informationen finden und daher berechtigterweise Datensicherheit einfordern. Darüber hinaus hat sich in den Gesprächen im Rahmen von ITSI die Tendenz abgezeichnet, dass es für die Studierenden schwierig ist, eine Modulperspektive einzunehmen. Sie orientieren sich eher interessengeleitet an einzelnen Veranstaltungen, als an Modulen bzw. an der Gesamtstruktur ihres Studiums. Eine integrierte Sicht, so kann vermutet werden, ist für die Mehrheit nicht studiumsleitend. Dies ist insofern überraschend, da nach der Bologna-Reform der modulare Aufbau des Studiums eine verstärkt strukturelle Perspektive seitens der Studierenden würde erwarten lassen.

(3) Kritisch gesehen wird auch das LAP-Eingabeformular, bei dem die für die Eingabe Zuständigen zu wenig flexibel agieren können, beispielsweise dann, wenn eine neue Lehrveranstaltung aufgenommen werden soll. Hier wünschen sich die Befragten mehr Rechte beim Einpflegen der Daten, um Änderungen zeitnah umsetzen zu können.

4.1.3 Belegen und Anmelden

Die beiden Begriffe „Belegen“ und „Anmelden“ werden an der Universität Basel für zwei unterschiedliche Einschreibeformen verwendet. „Belegen“ ist die offizielle, für alle Studierenden obligatorische Einschreibung für eine Veranstaltung in MOnA. Dieser Vorgang muss in der dafür vorgesehenen Belegungsfrist erfolgen. Da MOnA die endgültigen Belegdaten aber erst nach Ablauf dieser Frist, ca. fünf Wochen nach Semesterbeginn liefert, verlangen viele Studiengänge und -fächer zusätzlich, dass sich die Studierenden zu einem früheren Zeitpunkt „anmelden“. Typischerweise sind Anmeldungen v. a. bei teilnehmerbeschränkten Kursen oder bei solchen, bei denen eine Mindestteilnehmeranzahl erforderlich ist, vorgesehen. Sie erfolgen über unterschiedliche Anmeldesysteme und unterstehen eigenen Fristen.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass sich diese Phase des Semesterzyklus aus der Perspektive aller Beteiligten (Studierende, Dozierende, Studiendekanat) aus mehreren Gründen als schwierig erweist:

Begriffe

Viele Studierende haben grosse Mühe, „Belegen“ und „Anmelden“ auseinanderzuhalten; sie vermischen die beiden Begriffe. Nicht selten führt dies dazu, dass Studierende nicht ordnungsgemäss eingeschrieben sind, weil sie die Anmeldung über eines der Anmeldesysteme automatisch mit der Erfüllung der obligatorischen Belegpflicht gleichgesetzt haben.

Belegungsfrist

Die Dauer der Belegungsfrist an der Universität Basel wird von den Befragten kontrovers gesehen. Während die Gruppe der Studierenden die lange Belegungsfrist und die damit verbundene Flexibilität positiv hervorhebt, ist die schlechte Planbarkeit der Studierendenzahlen in den ersten fünf Semesterwochen für die Studiendekanate und die Dozierenden (v. a. der größeren Fächer) mit einigen Problemen verbunden. Hier nennen die Befragten z. B. die Unsicherheit bei der Raumreservierung in Bezug auf die Raumgrösse, die nicht vorhersehbare Anzahl auszudruckender Handouts und die eingeschränkte Möglichkeit einer frühzeitigen Einteilung in Arbeitsgruppen. Häufig betreiben die Dozierenden „didaktische Schadensbegrenzung“ und überlegen, wie sie die ersten Semesterwochen unter den gegebenen Umständen am besten gestalten können. Die Ungewissheit darüber, wie viele Studierende eine Veranstaltung besuchen werden, fangen viele Institute/Fächer durch individuelle Lösungen oder in Form einer möglichst frühzeitigen, verpflichtenden Anmeldung auf. In mehreren Interviews wird allerdings auch der Wunsch nach einer Verkürzung der Belegungsfrist laut.

Unterschiedliche Anmeldesysteme

Die große Zahl der verwendeten Anmeldesysteme (ISIS, OLAT, EVA, FlexiForm, ausgehängte Listen etc.) führt insbesondere bei den Studierenden der Verbundfächer zu Verwirrung. Mit verschiedenen Anmeldekulturen sowie uneinheitlichen Regelungen bei der Abmeldung konfrontiert, verbringen sie einen beträchtlichen Teil ihrer Studienzzeit damit, administrative Strukturen zu durchschauen.

Platzvergabe

Von den Studierenden wird der immer stärker werdende Kampf um die Plätze in den Lehrveranstaltungen als Problem genannt, der regelmässig zu „präventiven“ Mehrfachbelegungen führt. Obgleich ein einheitliches Anmeldesystem begrüsst werden würde, löst dies nach ihrer Meinung nicht das Ressourcen- und Planungsproblem auf Lehrangebotsseite, für das auf gesamtuniversitärer Ebene nach Lösungen gesucht werden sollte. Zugangsbeschränkungen und Selektionskriterien werden aber auch von den Fächern thematisiert. In den Monofächern beispielsweise besteht ein starkes Interesse an einem kriteriengeleiteten Anmeldeverfahren, um die Seminarplatzvergabe für die Studierenden fairer zu gestalten.

4.1.4 Prüfungen

Die Prüfungsorganisation an der Universität Basel obliegt den einzelnen Fakultäten und wird sehr unterschiedlich gehandhabt. Obgleich die Arbeit der einzelnen Prüfungssekretariate geschätzt und lobend erwähnt wird, kann die uneinheitliche Abwicklung mit gewissen Nachteilen verbunden sein. Insbesondere die unterschiedlichen Fristen und Vorgehensweisen bei der An- und Abmeldung zu Prüfungen geben Anlass zu Kritik. Hier sind es wiederum die Studierenden, die sich generell eine einheitliche Prüfungsregelung wünschen.

Bei der Leistungsüberprüfung, die häufig die Voraussetzung bildet, eine Lehrveranstaltung oder ein Modul abzuschliessen, kommen verschiedene Formen zum Einsatz. Neben traditionellen Schlussprüfungsformen (z. B. Klausur, Multiple-Choice-Test, mündliches Gespräch) oder wäh-

rend der Lehrveranstaltung in Präsenz erbrachten Leistungen (z. B. Referat, Präsentation, Kurztest) werden auch Projektformen (z. B. Projektbericht, Seminararbeit, Semesterarbeit), praktische Prüfungen und Portfolios erwähnt. Interessant ist, dass neben mündlichen Prüfungsgesprächen solche Formen, bei denen die Studierenden Textverarbeitungs- bzw. Präsentationssoftware nutzen, am häufigsten genannt werden.

Prüfungen werden selten mit Neuen Medien durchgeführt. In erster Linie werden als Begründung dafür Befürchtungen hinsichtlich der Datensicherheit angegeben. Ferner wird die Frage nach einer für diesen Prüfungsmodus geeigneten Infrastruktur aufgeworfen (vgl. Kapitel 4.5.2, S. 45 und Kapitel 4.5.9, S. 58). Insgesamt lässt sich aus den Befragungsergebnissen ableiten, dass das Potenzial mediengestützter Prüfungen zwar teilweise gesehen, aufgrund mangelnder Information und fehlender Expertise aber noch nicht genutzt wird.

4.1.5 Evaluation der Lehre

„Also wir haben das am Seminar jahrelang gemacht. Es wurde früher von den Studenten getragen und die waren auch clever genug und hatten ein eigenes Computerprogramm entworfen, plus zusätzliche Kommentare, was eigentlich relativ gut war. Dann hat man angefangen, zentral von der Universität und von der Fakultät eine Evaluation zu entwickeln, die war eigentlich wesentlich schlechter und ist eigentlich nach wenigen Semestern gescheitert, so dass wir momentan fast gar keine Evaluation haben [...] Also sind so Evaluationen, welchen Stellenwert haben die überhaupt? Wie sind sie objektivierbar? Wir fangen wieder an am Seminar so ein bisschen zu machen, merken aber auch eine gewisse Müdigkeit [bei den Studierenden] an Evaluationen und merken zum Teil auch, dass die oft fruchtbarste Evaluation einfach wirklich das Gespräch ist – also insbesondere in kleinen Gruppen.“ (G639P63)

Die Aussagen zum Thema Evaluation der Lehre bezogen sich grossteils auf die Evaluation von Lehrveranstaltungen, nur eine Person berichtete von einer Evaluation des Curriculums. 54 von insgesamt 67 Personen äusserten sich in den Gesprächen zu diesem Themenbereich. Davon gaben 47 Personen an, Lehrevaluationen durchzuführen, zwei Personen verneinten dies. Fünf Personen berichteten, dass zu einem früheren Zeitpunkt evaluiert wurde, zum Zeitpunkt der Befragung aber keine Lehrevaluationen mehr stattfinden. Die Gründe für diesen Rückzug sind vielfältiger Natur.

Zusätzlich zur qualitativen Analyse wurden die Aussagen der befragten Personen quantifiziert und den typischen Phasen im Evaluationsprozess zugeordnet. Dies ist in der folgenden Abbildung dargestellt (Abbildung 4). Anzumerken ist, dass die Interviewpartnerinnen *nicht* explizit auf die einzelnen Evaluationsphasen angesprochen wurden, sondern deren Aussagen erst im Zuge der Auswertung entsprechend kategorisiert wurden.

Dieser Darstellung kann unschwer entnommen werden, dass Evaluation von den meisten Personen mit der technischen Durchführung verbunden wird. Die Interviewpartner sprechen häufig die verwendeten Evaluationsinstrumente an und berichten mehrheitlich, dass zur Evaluation Fragebogen eingesetzt werden. Papierfragebogen, die zumeist vor Ort in der Lehrveranstaltung ausgefüllt werden, sind weit verbreitet wegen des höheren Rücklaufs und/oder fehlender technischer Infrastruktur. Darüber hinaus werden sie als persönlicher empfunden. Online-Fragebogen, die vielfach mit FlexiForm erstellt werden, werden dagegen als leichter auswertbar eingeschätzt. Mehrfach wird erwähnt, dass auf standardisierte Fragebogen ganz verzichtet wird zugunsten von informellen Gesprächen am Semesterende oder in der Vorlesungspause. Manche Befragten setzen auch auf einen Methodenmix aus Fragebogen und zusätzlichem Gespräch.

Die Auswertung der erhobenen Daten und die Art und Weise des Feedbacks werden nur noch von knapp 40% der befragten Personen erwähnt und auch das lediglich am Rande (vgl. Abbildung 4). Effekte der Evaluation im Hinblick auf die Lehrpersonen bzw. die Optimierung der Lehrveranstaltung werden kaum genannt; es besteht sogar die Befürchtung, dass „nur für die Schublade produziert wird“ (G424P42). Dies mag darauf zurückzuführen sein, dass Konzepte für die Evaluation in der Lehre fehlen. Wiewohl es diese in einigen Bereichen gibt, wird allgemein der Mangel an Systematik beklagt. Die Ziele einer Lehrveranstaltungsevaluation sind häufig nicht formuliert, nicht explizit festgehalten oder nicht bekannt.

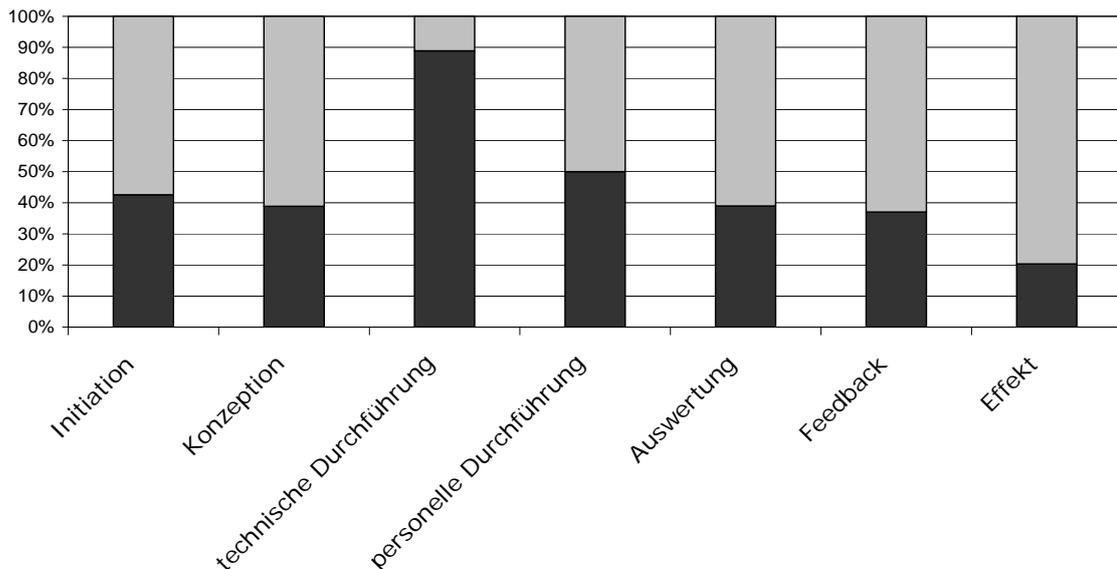


Abbildung 4: Aussagen zur Gestaltung der einzelnen Evaluationsphasen in Prozent (n=54)

*„Technisch ist das nie ein Problem. Wirklich nicht. Es geht mehr darum: Wer hat ein Interesse daran, wer führt es durch, wer wertet es aus und wohin rapportiere ich das? Will es wirklich jemand wissen? Weil sonst muss ich das nicht machen.“
(G259P25)*

Die qualitative Analyse der Aussagen lässt Rückschlüsse auf zwei unterschiedliche subjektive, nicht explizierte Konzepte der befragten Personen zu, die als Pole eines Kontinuums verstanden werden können:

Konzept 1: Personen, die diesem Konzept zugeordnet werden können, plädieren für eine zentrale Evaluationslösung, auch um die Vergleichbarkeit zu ermöglichen. Die Evaluation sollte für Dozierende und Studierende verpflichtend sein und flächendeckend, möglichst mit einem standardisierten Fragebogen und summativ nach Abschluss der Lehrveranstaltung durchgeführt werden. Aussagekräftige Ergebnisse werden in diesem Konzept durch die Evaluationspflicht und den dadurch gewährleisteten hohen Rücklauf der Fragebogen erzielt. Diese Gruppe fühlt sich tendenziell der Qualitätssicherung verpflichtet.

Konzept 2: Unter dem Dach dieses Konzeptes finden sich Personen, die einer universitätsweiten Vereinheitlichung der Lehrevaluation eher skeptisch gegenüberstehen und sich fachbezogene, individuelle Lösungen wünschen. Evaluiert werden soll formativ entweder mit einem selbst entwickelten Fragebogen auf freiwilliger Basis, oder – noch besser – über informelle Gespräche. Diese Gruppe legt weniger Wert auf eine hohe Rücklaufquote, sondern leitet

aussagekräftige Ergebnisse aus überlegten Antworten der Studierenden ab. Die formative Evaluation und damit der Qualitätsentwicklungsaspekt stehen bei diesem Konzept im Vordergrund. Der Beteiligung der Studierenden wird in diesem Konzept grosse Bedeutung zugemessen. Wird, wie in einzelnen Interviews berichtet, die Evaluation von Studierenden initiiert und engagieren sich diese bspw. bei der Entwicklung eines entsprechenden Fragebogens, ist die Akzeptanz der Evaluation und somit auch der Rücklauf der Fragebogen höher.

Es finden sich aber auch Positionen, die sich etwa in der Mitte des gedachten Kontinuums verorten lassen.

Für den Bereich Evaluation zeigen diese Ergebnisse klar, dass es bereits eine sehr vielfältige und etablierte Evaluationspraxis gibt, die derzeit in ihrem Umfang auf gesamtuniversitärer Ebene nicht sichtbar ist und daher erfasst werden sollte. Es gibt sicherlich noch Verbesserungsmöglichkeiten. Die Voten zeigen zudem auch, dass dieses Thema viel Konfliktpotenzial birgt. In diesem Zusammenhang empfiehlt es sich, nicht explizierte Konzepte und die Vielfalt sichtbar zu machen. Im Rahmen des gesamten Qualitätsmanagements sollten die Konzepte und die praktizierte Vielfalt als sich gegenseitig ergänzende Elemente anerkannt werden, die entweder einer eher formativen oder einer eher summativen Methode zuzuordnen sind. Wichtig erscheint, Projekte (Evaluation in der Lehre, Monitoring in der Lehre, Akkreditierung etc.), Begriffe (Assessment, Evaluation, Minimalstandard, Benchmark, messen, erheben, Monitoring, Controlling) und Ebenen (Qualitätssicherung/Qualitätsentwicklung, summativ/formativ) auseinanderzuhalten – sowohl inhaltlich als auch von den Zuständigkeiten her – sowie Hintergründe und Ziele zu explizieren.

„[In] FlexiForm ein Mahnsystem, dass man [...] quasi mit EVA verknüpft sagen kann: Die sind eingeschrieben, die wollen ihre Kreditpunkte oder haben Kreditpunkte erhalten; du hast Kreditpunkte aber kein Feedback, gib das Feedback. Also solche Verknüpfungen wären, denk ich, sinnvoll. [...] Die Aussage wird erst dann verlässlich, wenn sich alle beteiligen, sonst wissen wir nie, wo wir selektiert haben.“ (G224P19)

„Ich hab meinen [Fragebogen] gelegentlich dann auch mal irgendjemandem gegeben oder so und natürlich kann schon sein, dass irgendjemand den auch benutzt, aber im Grunde ist er selbstgestrickt. [...] Ich bin nicht so ganz überzeugt von diesen ganzen Evaluationsgeschichten. Also im Regelfalle ist es – grade wenn wir über die Vorlesungen reden – ja so, dass es eine Vorlesungspause gibt. Und diese [...] gibt für die Dozierenden und die Studierenden so ne Sollbruchstelle zum sozusagen normalen Gespräch. Und wenn etwas nicht gut läuft in einer Veranstaltung, ist es wahrscheinlicher, dass ich unter dem Semester besser in so einer informellen Kommunikationssituation darauf aufmerksam werde, als dass es in dieser Schlussevaluation erfolgt. Es ist besser, weil natürlich unterwegs noch etwas gemacht werden kann. Am Schluss kann höchstens für die nächste Veranstaltung etwas gemacht werden. Und es ist wahrscheinlicher, weil man in Gesprächssituationen eher so ein bisschen die Zwischentöne wahrnimmt. [...] Und da ist es oft so, dass man durch ein direktes Gespräch genauer kapiert, wo das Problem liegt.“ (G265P21)

„Die Studierenden haben vor etlichen Jahren einen Evaluationsbogen entworfen, der es in sich hat. Der ist härter als alles, was ich bisher von offiziellen Evaluationen in der Phil.-Hist. gesehen habe. Und die evaluieren regelmässig jede Lehrveranstaltung, die hier stattfindet. Das ist ein mehrseitiger Fragebogen und den verteilen sie in der vorletzten Sitzung [...] und Leute von den Studierenden werten das dann aus. Und dann haben wir immer in der letzten Sitzung ein Gespräch. Die Studierenden präsentieren die Ergebnisse und dann wird das diskutiert.“ (G217P23)

„Also es gibt ja zwei Sachen. Das eine ist, dass wahrscheinlich auch das Rektorat ein gewisses Interesse hat, wenn man die Evaluation macht: wie gut kommt die Uni Basel weg? Dort finde ich, müsste es anonym sein – also nicht, dass das als Instrument dann benutzt wird, um ad personam sagen zu können, der Professor ist gut, der ist weniger gut. [...] Ich könnte modernen Film machen und da würde ich durchwegs positiv evaluiert werden, [bei anderem] würde ich weniger gut evaluiert werden, weil einfach das Thema nicht so... Also das eine ist so eine übergeordnete, [...] wahrscheinlich elektronisch, wo man sich klar überlegen müsste, wie man das dann statistisch auswerten kann, was sinnvolle Fragen sind – und etwas, das quasi das Feedback für mich selber ist, das ich auch nicht an irgendjemanden weiterleiten müsste. Ich finde da müsste man am Schluss zwei Evaluationen machen.“ (G201P15)

4.1.6 Vergabe der KP

Bei der Vergabe der Kreditpunkte wird vor allem die Leistungsübersicht kritisiert. Dieses vom System elektronisch generierte Dokument gibt den Studierenden offensichtlich nicht den gewünschten Überblick, da die abgeschlossenen Veranstaltungen allen *möglichen* Modulen zugeordnet werden, ohne dass die Studierenden entscheiden können, in *welchem* Modul sie die Veranstaltung anrechnen lassen. Dieser Mangel muss durch persönliche Betreuung und Beratung von Seiten der Studiendekanate kompensiert werden. Insbesondere die Anrechenbarkeit von Lehrveranstaltungen in mehreren Fächern birgt die Gefahr von Doppelspurigkeiten, die nur durch vermehrte und zeitaufwändige Kommunikation zwischen den Studierenden, den Studiendekaten und Campus SAP ausgeräumt werden können. Auch in technischer Hinsicht, z. B. weil nicht alle Schnittstellen optimal eingerichtet sind, gibt es immer wieder Sonderfälle bei der Kreditpunktvergabe, die manuell nachbearbeitet werden müssen. Weiter wird bemängelt, dass es sehr lange dauert, bis die Kreditpunkte auf dem Konto der Studierenden gutgeschrieben werden (vgl. Kapitel 5.2, Evaluationsergebnisse MOnA-Studie, Seite 71). Dies trifft insbesondere dann zu, wenn in der Fakultät ein Parallelsystem zu MOnA betrieben wird.

Über alle aufgeführten Arbeitsprozesse hinweg beklagen verhältnismässig viele der befragten Personen die ständig zunehmende Belastung durch Verwaltungstätigkeiten und führen diese Entwicklung zumeist auf die Bologna-Reform zurück. Der daraus resultierende Zeitmangel wirke sich negativ auf die Bewältigung der Kernaufgaben aus. Verlangt wird nach zusätzlichen Personalressourcen zur Unterstützung, Prozessoptimierung und nach flexiblen, unbürokratischen IT-Lösungen.

4.2 Funktionen und Zuständigkeiten

An der Universität Basel sind mit der Umsetzung der Bologna-Reform und der Einführung von SAP-SLCM neue Rollen in der Organisation von Studium und Lehre entstanden. Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit den wahrgenommenen Funktionen dieser neuen Rollen im Kontext des Lehrbetriebs – sowohl der Lehrentwicklung als auch der Lehrorganisation und -administration. Dabei geht es nicht um die den Personen von offizieller Seite aus zugewiesenen Funktionen oder Stellenprofile, sondern um die subjektiv wahrgenommenen Aufgaben und das individuelle Rollenverständnis.

4.2.1 Subjektive Wahrnehmung der Aufgaben

Bei der Auswahl der Teilnehmenden wurden alle Funktionen, die in Lehre und Studium der Universität Basel eine Rolle spielen, berücksichtigt. In den Gesprächen wurde – abgesehen von den Studierenden, Dozierenden und Studiendekaten – das Aufgabenspektrum, das die Interviewpartnerinnen in ihrer Funktion bzw. Rolle wahrnehmen, erfragt. Das im Folgenden zusammengestellte Aufgabenspektrum beruht auf persönlichen Angaben bzw. subjektiven Wahrnehmungen und muss sich daher nicht mit den offiziellen Funktionen dieser Gruppierungen decken.

Aufgaben der Mitarbeitenden im Studiendekanat nach eigener Darstellung

Mitarbeitende der Studiendekanate haben in der Regel ein weit gefächertes Aufgabenspektrum – sie administrieren und organisieren, beschäftigen sich mit Themen wie Curriculaentwicklung, Qualitätsmanagement und Lehrevaluation. Sie tragen zur allseitigen Kommunikation bei und haben Einsitz in verschiedenen Gremien. Die befragten Personen nannten folgende Aufgaben in Bezug auf ihre Funktion als Mitarbeitende des Studiendekanats:

Aufgabenfeld Administration und Organisation: Organisation praktischer Prüfungen, Kontrolle von Prüfungen und Ordnungen, Einholen von Bewilligungen, administrative Unterstützung des Studiendekans, Verwaltung der KPs und Prüfungsabläufe in SAP, Zusammenstellung der Stundenpläne, Distribution der TeLL-Beleglisten an die Dozierenden, Unterstützung der Dozierenden im Umgang mit TeLL, Betreuen des Webauftritts etc.

Aufgabenfeld inhaltliche Mitarbeit: Entwicklung von Curricula, Studiengängen und Reglementen, didaktische Unterstützung der Lehre, Zulassungen, Lehrangebotspflege, Anrechnungen und Abschlüsse, Qualitätsmanagement, Lehrevaluation etc.

Aufgabenfeld Kommunikation: Ansprechperson für Studierende und Dozierende, Kommunikation mit dem Studiendekanat, Kontakt zum Vizerektorat Lehre etc.

Gremienarbeit: Gastrecht Unterrichtskommission

Aufgaben der Studiengangkoordinatoren nach eigener Darstellung

Die Studiengangkoordinatorinnen, die primär Prozesse koordinieren und teilweise mehrere Studiengänge betreuen, haben oftmals noch weitere Tätigkeitsfelder: Sie sind tätig als Dozierende oder als Sekretäre für einzelne oder mehrere Studiengänge bzw. Abteilungen. Die befragten Personen nannten folgende Aufgaben in Bezug auf ihre Funktion als Studiengangkoordinatoren:

Aufgabenfeld Administration und Organisation: Koordination des Curriculums, Sekretariatsleitung, Erstellen von Vorlesungsverzeichnis und Stundenplänen, Prüfungsorganisation und Planung der Lehrveranstaltungen, Finanzen, Koordination und Betreuung der Website sowie Partnerinstitutionen und Praktika, Raumverteilung etc.

Aufgabenfeld inhaltliche Mitarbeit: Studierendenberatung, Evaluation

Aufgabenfeld Kommunikation: Betreuung Studierender, Koordination mit dem Studiendekanat, Herstellen von Kontakten nach innen und aussen, zuständig für PR, Werbung und Website

Gremienarbeit: Mitglied der Unterrichtskommission (ohne Stimmrecht)

Aufgaben der Geschäftsführung nach eigener Darstellung

Die geschäftsführenden Personen von Studiendekanaten oder Instituten, die teils auch Studiengangkoordinatoren oder Leiterinnen mehrerer Sekretariate zugleich sind, sind für das Lehrbereichsmanagement verantwortlich. Sie nennen folgende Aufgaben:

Aufgabenfeld Administration und Organisation: Vorlesungsverzeichnis, Koordination des Curriculums, Sekretariatsleitung, Sitzungsvorbereitung und -protokoll, Erstellen von Stundenplänen, Koordination der Platzvergabe bei teilnehmerbeschränkten Seminaren, Arbeit mit TeLL, LAP und Studierendendatenbank, Prüfungsorganisation und Planung der Lehrveranstaltungen, KP-Controlling, Zeugniserstellung und -kontrolle etc.

Aufgabenfeld inhaltliche Mitarbeit: Kooperation mit Dozierenden und Studienberatung, Studierendenberatung und Studienplanung, Festlegung Studienprogramme mit der Unterrichtskommission, Unterstützung der Lehre, Akkreditierung des Studiengangs, Beteiligung an nationalen Prüfungsreformprozessen etc.

Aufgabenfeld Kommunikation: Betreuung Studierender (inkl. Versorgung der Erstsemester mit Informationen), Koordination mit dem Studiendekanat, Herstellen von Kontakten nach innen und aussen, zuständig für Werbung und Website etc.

Gremienarbeit: Mitglied der Unterrichtskommission (teils ohne Stimmrecht), Mitglied Fakultät und Fakultätsausschuss

Aufgaben der Mitglieder/Leiter einer Unterrichtskommission nach eigener Darstellung

Die befragten Leiterinnen der Unterrichtskommissionen sind oftmals in Lehre und Forschung tätig und geben in ihrer Funktion als Leiter der Unterrichtskommission folgende Aufgaben an:

Aufgabenfeld Administration und Organisation: Verbuchung der KPs, Raumreservierungen etc.

Aufgabenfeld inhaltliche Mitarbeit: Generierung des Lehrangebots (LAP), Begleitung der Akkreditierung des Studiengangs sowie der Revision des Curriculums im Hinblick auf die Umsetzung der Bologna-Reform und Learning Outcomes, Teamleitung etc.

Aufgabenfeld Kommunikation: Betreuung der Dozierenden in Bezug auf die Bewertung (TeLL), erste Ansprechperson für Studierende

Gremienarbeit: Mitglied der Prüfungskommission

Vergleicht man die verschiedenen subjektiv wahrgenommen Aufgaben der befragten Personen, dann fällt eines auf: Die vermeintlich „administrativen“ Funktionen – Mitarbeitende Studiendekanat, Studiengangkoordinatoren und Geschäftsführung – nehmen durchaus auch „akademische“ Aufgaben wie didaktische Unterstützung der Lehre, Entwicklung von Curricula, Lehrevaluation, Studierendenberatung wahr und benennen Qualitätsentwicklung und -sicherung als eine ihrer Aufgaben. Die Mitglieder oder Leitungspersonen der Unterrichtskommissionen verorten ihre Kernaufgaben dagegen eher im koordinativen Bereich und benennen das Qualitätsmanagement nicht als eine ihrer Aufgaben. Dieses Ergebnis deckt sich mit einer weiteren Beobachtung zum Rollenverständnis der Befragten, die im Folgenden dargestellt wird.

4.2.2 Rollenverständnis und Zuständigkeiten

„Der Leiter bin ich auch von der Unterrichtskommission natürlich, ja gut, weil ich Studienleiter bin, bin ich per Definition Leiter von der Unterrichtskommission und diesen Sachen. [...] Und dann bin ich noch in der Curriculumskommission natürlich – weil die sind halt dann... Da gibt es einen Rattenschwanz hintendran. [...] Das habe ich alles nicht gewusst, als ich gesagt habe, dass ich Studienleiter werde. Dann heisst es bum, bum, bum, bum! Zehn mehr Sitzungen.“ (G248P24)

Die offiziell zugewiesene Rolle der Befragten stimmt in vielen Fällen nicht mit ihrem individuellen Rollenverständnis überein. Eine vergleichende Analyse der Aussagen von Personen mit administrativen Rollen (Mitarbeitende Studiendekanat, Studiengangkoordinatorinnen und Geschäftsführende) mit denen von Personen mit einer akademischen Funktion (Dozierende, Mitglieder und Leiter einer Unterrichtskommission) brachte Folgendes zum Vorschein:

Aussagen von Personen mit einer administrativen Funktion fokussieren meist auf die Ebene des Studiengangs und argumentieren aus der systemischen Sicht. Sie identifizieren tendenziell eher Defizite und wünschen dort Verbesserung oder Veränderung, dürfen jedoch aufgrund ihrer Funktion nicht handeln, auch wenn sie die dafür notwendigen Kompetenzen zum Teil mitbringen. Personen mit einer akademischen Funktion betrachten dagegen meist die Ebene der (eigenen) Lehrveranstaltung und betonen häufig, dass sie nur für sich sprechen können. In Bezug auf die Lehre sind sie im Sinne des „never change a running system“ eher daran interessiert, Bewährtes zu bewahren. Innovativ seien sie in der Forschung und nicht in der Lehre. Interessant ist, dass Einzelne ihre offizielle Funktion im Rahmen des Lehrmanagements, wie bspw. die Leitung der Unterrichtskommission oder der Einsitz in der Curriculumkommission, lediglich am Rande und wenig enthusiastisch erwähnen. Diese klar durch die akademische Sozialisation geprägte Sichtweise ist im Kontext der Gestaltung der eigenen Lehre durchaus sinnvoll, im Rahmen von Managementaufgaben jedoch nicht ideal.

Insgesamt zu beobachten ist

(1) eine Verschränkung zwischen den Rollen und Zuständigkeiten

Personen, die Handlungsbedarf auf der strukturellen Ebene sehen, dürfen dies aufgrund der ihnen rein administrativ zugewiesenen Funktion nicht umsetzen. Personen, denen Managementfunktionen übertragen wurden, möchten oder können diese aufgrund eines Rollenkonfliktes mit ihrer parallelen rein akademischen Funktion nicht ausüben.

(2) eine Diskrepanz zwischen der offiziell zugewiesenen und tatsächlich zu erfüllenden Rolle bei der Personengruppe mit einer vermeintlich rein administrativen Funktion

Diese Personen bearbeiten Projekte und Aufgaben, die nicht nur technisches oder administratives Spezialistenwissen sondern auch eine akademische Herangehensweise erfordern und häufig zudem eine politische Dimension aufweisen. Sie bewegen sich bei ihrer Arbeit meist im Spannungsfeld zwischen Innovationsmanagement und Regelbetrieb, die eine Schnittstellenfunktion zwischen Akademie und Administration einnimmt. Diese neu entstandenen Stellenprofile werden im englischsprachigen Raum als „Third Space Professionals“ (Whitchurch, 2008, S. 377) bezeichnet. Sie haben spezifischen Qualifikations- und Informationsbedarf, da sie in ihrer Schnittstellenfunktion besondere Herausforderungen zu bewältigen haben, die sich deutlich von rein technischen oder administrativen Tätigkeiten unterscheiden.

4.3 Kommunikation und Koordination

„Zumindest auf Fakultäts- oder Studiengangsebene sollte [es] schon eine Konvention geben: Das wird eben so gemacht, das sind die Kanäle, über die kommuniziert wird. Und man kann noch andere Kanäle daneben haben. Aber es sollte [...] eben eine Konvention geben. Wenn jeder versucht, seinen eigenen Kanal zu etablieren, dann gibt es kommunikatives Chaos. [...] Aber so diese vollständige Beliebigkeit, dass es nicht einmal eine Idee gibt, was man denn gemeinsam machen könnte...“ (G283)

Die identifizierten Probleme im vorangegangenen Kapitel haben direkte Auswirkungen auf die Kommunikation und die Koordination der Arbeitsprozesse. Nicht klar definierte Zuständigkeiten und Kompetenzen sowie individuell unterschiedlich verstandene Rollen erschweren gelingende Kommunikation und damit die Arbeitsabläufe. Zudem bringt die Heterogenität an der Universität Basel eine Reihe von Kommunikationspraktiken hervor, die sich selbst innerfakultär unterscheiden. Hier wünschen sich die befragten Universitätsangehörigen Konventionen zur Unterstützung der Kommunikation und entsprechende organisationale Strukturen auf Fakultäts- und Studiengangsebene. So könnten die institutsinternen, interdisziplinären und gesamtuniversitären Arbeitsprozesse erfolgreich aufeinander abgestimmt und damit überflüssige Arbeitsschritte und Kommunikationsschleifen vermieden werden.

Nicht immer jedoch äusserten sich die Interviewteilnehmerinnen auf der strategischen Ebene. Kommunikation beginnt im Kleinen, z. B. im Umgang mit der täglichen E-Mail-Flut.

4.3.1 Kommunikation im Arbeitsalltag

„Meine meisten Kollegen, die kannst du per E-Mail eigentlich gar nicht mehr erreichen. Die bekommen so viel, das kannst du grad vergessen, weil sie sich weigern, schlicht weg weigern. Wenn jemand etwas will, muss er es mindestens zwei- oder dreimal schicken. Vorher mache ich schon gar nichts. Das ist keine schlechte Lösung. Weil wenn du immer der bist, der zuerst Antwort gibt, dann bist du auch immer der, der zuerst gefragt wird.“ (G248P24)

„Wir haben etwa 600 [...] Studenten. Das heisst, ich habe sehr viel mit Studenten zu tun – fast mehr als mir lieb ist. [...] Das ist ein sehr grosser Aufwand eigentlich. Aber bringt auch etwas. [...] Als Studienleiter habe ich natürlich eine Sekretärin. [...] Ich bekomme die [Mails von den Studierenden] zwar schon, aber ich gebe sie dann ihr weiter zum Beantworten.“ (G248P24)

Neben den traditionellen und nach wie vor geschätzten Formen der Betreuung von Studierenden, wie z. B. Sprechstunden oder Informationsveranstaltungen, hat sich für den Austausch zwischen Dozierenden und Studierenden in erster Linie E-Mail als schnelles und sicheres Kommunikationsmedium etabliert. Hilfreich sind hier v. a. die von TeLL generierten Mailinglisten, die von den Dozierenden, aber auch von den mit der Lehrorganisation befassten Personen rege genutzt werden. Obwohl E-Mails die schriftliche Kommunikation der Universitätsangehörigen massgeblich bestimmen, werden auch Nachteile dieses Kommunikationswerkzeugs angeführt. Beispielsweise werden Kontakte über E-Mail im Vergleich zu persönlichen Kontakten als „ärmer“ erlebt, dies möglicherweise auch aufgrund mangelnden Wissens über die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation. Von einigen Dozierenden wird der E-Mail-Austausch mit den Studierenden als zusätzlicher Aufwand betrachtet, hauptsächlich dann, wenn die Anzahl der zu betreuenden Studierenden sehr hoch ist. Generell scheint die Bearbeitung und Verwaltung der zahlreichen E-Mails erhebliche Zeitprobleme zu schaffen und manche der Befragten auch zu überlasten. Da Gastdozierende keinen Zugriff auf die TeLL-Mailinglisten haben, erfolgt der Austausch mit den Studierenden häufig auf Umwegen (z. B. über die Institutssekretariate oder die Kursverantwortlichen) und gestaltet sich entsprechend kompliziert. Eine Kursplattform mit Mailing-Funktion könnte in diesen Fällen die Kommunikation erleichtern. Auch unter den Studierenden wird Potenzial zur Verbesserung der Kommunikation gesehen.

4.3.2 Koordination von Prozessen

„Ich denke die Koordinationsfunktion [der Universität] ist sicher wichtig. Man muss niemandem etwas aufzwingen, man muss auch nicht alles standardisieren und allgemein verbindlich erklären, aber es muss einfach koordiniert sein.“ (G164P4)

In vielen Fällen wird die Zusammenarbeit mit den uni-internen Dienstleistern (z. B. LTN, URZ, UB) als gut beurteilt. Mindestens ebenso viele Stimmen äussern sich jedoch eher negativ im Hinblick auf die Dienstleistungsprozesse und die daraus resultierenden Ergebnisse. Dies kann zum Teil – wie in Kapitel 4.4 noch genauer ausgeführt wird – auf eine intransparente Informationspolitik zurückgeführt werden, liegt aber auch häufig daran, dass Zuständigkeiten und Abläufe nicht eindeutig geregelt bzw. koordiniert sind. Die oft unzureichende Koordination von Prozessen macht sich vor allem auch bei Innovationen bemerkbar. Wenn beispielsweise für die Entwicklung eines Online-Kurses oder für die speziellen Bedürfnisse einer Doktorandin neue Software benötigt wird, deren Beschaffung und Installation sich dann aber als so aufwändig und langwierig erweisen, dass unverhältnismässig lange Verzögerungen in Kauf genommen werden müssen, erschwert dies den Arbeitsalltag der betroffenen Personen beträchtlich. Gewünscht werden klare und kurze Entscheidungswege.

Es bleibt zu fragen, ob es mit der vielfach als unzulänglich wahrgenommenen Abstimmung der Prozesse, mit Informationsdefiziten oder einfach mit dem jeweiligen beruflichen Selbstverständnis zu tun hat, dass die meisten Interviewpartner zunächst zur Selbsthilfe greifen, wenn Fragen oder Probleme in Bezug auf den Einsatz Neuer Medien auftauchen. Wird etwas gesucht und bringt Google nicht den erwünschten Treffer, werden zunächst Fachkolleginnen um Hilfe gebeten. Und noch bevor Dienstleister wie z. B. das LTN kontaktiert werden, werden institutsintern Softwarelösungen entwickelt, die die eigene Fachkultur berücksichtigen.

Auch das Spannungsverhältnis zwischen zentralen, einheitlichen und dezentralen, individuell angepassten Applikationen wird angesprochen (vgl. auch Kapitel 4.5.8). Tendenziell sprechen sich die in der Lehrorganisation tätigen Personen eher für zentrale IT-Anwendungen aus, wobei durchaus Verständnis dafür geäußert wird, dass spezifische Bedürfnisse auch spezifischer Lösungen bedürfen. Auch aus Studierendensicht sollte auf gesamtuniversitärer Ebene v. a. im Hinblick auf das Anmeldeprocedere und die Prüfungsorganisation einheitliche Regelungen gesucht (vgl. auch Kapitel 4.3.1 und 4.3.4) und diese ggf. mit einer Top-down-Entscheidung eingeführt werden. In der Akademie hingegen werden für den didaktischen Bereich eher flexible, für das jeweilige Fach passende Applikationen gewünscht. Einzelnen integrativen Lösungen steht man aber sehr aufgeschlossen gegenüber.

Allgemein wird als besonders wichtig eingeschätzt, dass, wenn integrative Konzepte entwickelt werden bzw. zentrale Lösungen eingeführt werden sollen, alle Entscheidungsträger zuvor an einen Tisch geholt werden. Es wird erwartet, dass die Universitätsleitung/ -verwaltung diese Prozesse koordiniert.

Auf die Frage, wie denn eine Verbesserung der Kommunikation und der Prozesskoordination erreicht und die Integration Neuer Medien gefördert werden könnten, wurden Vorschläge gemacht, die die gegebenen Strukturen einbeziehen, Prozesse besser definieren und zuständigen Personen eine Multiplikatorenfunktion zuweisen.

„Ich finde eine Zusammenarbeit zum Teil auch mit Uniabteilungen läuft nicht nur wirklich reibungslos. Und man muss Sitzungen machen und nochmals Sitzungen zum Gleichen und manchmal hat man das Gefühl, es geht überhaupt nicht vorwärts. Und ärgerlich ist dann, wenn wir die Arbeit machen und es wird verschlimmbessert wieder. Und das finde ich eigentlich, ja das braucht Ressourcen von unserer Seite, die eigentlich anderweitig besser eingesetzt werden können, weil ja die Ressourcen an der Uni nicht so sind, dass man [...] unendlich viel Zeit hat.“ (G115P5)

„Ich hab eine Rückmeldung. [...] Ein ganz normales Anwenderproblem: Aus SAP wollte ich aus einer Studierendenakte ein Formular ausdrucken. [Viele Leute – auch vom URZ] waren beschäftigt. Das Problem ist, dass [die Person, die] das technische Know-how für SAP hat, hat keine Berechtigung, auf SAP zuzugreifen. [...] Es konnte niemand bisher das Problem lösen. [...] Ein bisschen über ein halbes Jahr kann ich dieses Dokument nicht ausdrucken.“ (G110P12)

„Ich glaube, es ist ein Problem der Uni, [...] ich glaube, es läuft schon sehr viel... Es sind einerseits die Institute, die alle ein bisschen wursteln, die zwar noch zusammengehalten werden von den Fakultäten aber auch vielleicht zum Teil nur mehr schlecht als recht. Und dann gibt es schon wahrscheinlich verschiedene Unistellen, die Lösungen anbieten aber wie nicht vernetzt sind untereinander.“ (G495P43)

„Sie sehen, ein bisschen neigen wir dazu, das uns immer alles selber zu organisieren, aber ein bisschen auch aus der Erfahrung heraus, dass einfach oft auch unsere Fachkultur dann wie nicht richtig Platz hat in den zentralen Angeboten. [...] Vom URZ, wir könnten viel mehr brauchen an - na das ist jetzt nicht fachspezifisch - an [...] zentralen Diensten wie: also wir haben jetzt zum Beispiel einfach ne Personaldatenbank wieder neu gebaut [...], weil wir oft einfach auch pragmatische, kleine Lösungen brauchen, die nicht [...] die ganze Komplexität von solchen Zentralanwendungen erfordern.“ (G171P1)

„Der Erstkontakt hier [...] die Leute, die engagiert sind in der Lehre, die wenden sich dann schon häufig ans Studiendekanat. Also ich glaube wir so als Schnittstelle, das könnte schon funktionieren, weil das ist ja auch noch die Frage, wie kommt der interessierte Dozent mit Problemen dann sozusagen an den, der das Problem lösen kann – gegebenenfalls das LearnTechNet. Selbst das wissen glaub ich viele Dozenten nicht. Also es ist ja schon mal die erste Frage, an wen kann ich mich überhaupt wenden.“ (G136P8)

„Ich glaube in den Fakultäten vielleicht so ein bisschen die Schlüsselpersonen identifizieren. Zum einen wären die engagierten Lehrenden, die die Leuchtturmprojekte im Moment haben. [...] Und so Leute wie uns – wir sind dann glaub ich eher von der organisatorischen Seite so ein bisschen die Schlüsselpersonen – mit zu integrieren in so eine Entwicklung [integrierte E-Infrastruktur], damit das so ne Art Träger der Verantwortlichkeit gibt in der Fakultät. Klar definierbar auch Ansprechpersonen, von denen also auch die Fakultät weiss, [...] die dann aber auch das Projekt mittragen. Ich glaube, das müsste noch stärker von der Universitätsebene, praktisch von der Verantwortung runtersickern. [...] Es ist ja doch eine gewisse Distanz – glaub ich – noch mal vom Dozenten zur Fakultät und dann noch weiter zur Universität, was ja auch zum Teil ein Stück weit als bedrohlich wahrgenommen wird. Der Dozent findet das Studiendekanat bedrohlich – sag ich mal –, weil irgendwie hat er das Gefühl, wir organisieren alles, dann gibt's noch dazu die Universitätsebene, wo man gar nicht einschätzen kann, wer macht da was.“ (G136P8)

„[An meiner früheren Arbeitsstelle] ist E-Learning sehr stark propagiert worden. Und was eine gute Idee war, [...] das waren so E-Agenten. Und was ich gut fand, das waren [...] keine Informatiker. Die sind keine Agenten. Es ist irgendwie glaubwürdiger, wenn das [...] möglichst nah dran ist an der eigenen Fachdisziplin – das ist meine eigene Erfahrung.“ (G136P8)

„Ich glaube, dass es einen Bedarf gibt an Angebot [...] – [...] durchaus projektbezogen – so eine Stelle, die sich zur Aufgabe macht, Anwendungen, Weiterentwicklungen, Projekte zu lancieren und anzubieten. Und zugleich würde ich mir ganz dringend wünschen, dass es so etwas wie eine fachinformatische Stelle an der Phil.-Hist. Fakultät gibt, die mit der zentraluniversitären Stelle [...] zusammenarbeitet und die Projekte entweder mitentwickelt oder runterbricht oder ergänzt oder anpasst. Da sehe ich einen ganz grossen Bedarf, weil ich an allen diesen Punkten, an allen, immer wieder merke, wie spezifisch auch diese Phil.I-Bedürfnisse sind.“ (G171P1)

4.4 Information, Unterstützung und Schulung

„Was ich ja gemacht hab als Vorbereitung auf unser Gespräch, ist, ich hab Ihre Mail mit meiner Zusammenfassung an sämtliche Gruppierungen geschickt – also von Professoren bis Studierende, an alle. Ich hab Rückmeldungen gesammelt. [...] Ich denke, es sind alle daran interessiert, aber von allen kam zurück, wir wissen nicht, was es gibt.“

Es ist so wie: Wir sitzen in unserem System und sehen nicht darüber hinaus.“ (G110P12)

Beim Thema „Information und PR“ ging es darum, festzustellen, ob und wie die Informationen vom LTN, dem URZ und Campus SL zum Thema Neue Medien bei den verschiedenen Nutzergruppen ankommen und genutzt werden. Im Fokus standen die Webseiten (LTN, URZ, Campus SL, Unibas), der LTN-Newsletter, Events zu spezifischen Themen und schliesslich Ansprechpersonen bzw. Anlaufstellen bei Fragen zu Neuen Medien. Dabei kam wiederholt zur Sprache, über welche Kanäle sich die Nutzer effektiv ihre Informationen holen, da diese ja von den offiziell angebotenen abweichen können. Neben dem Bekanntheitsgrad, der Auffindbarkeit und der Nützlichkeit sind daher auch Wünsche, Alternativen und Mängel bezüglich der Informationsangebote und -strukturen angesprochen worden. Nicht zuletzt war von Interesse, wie das Wissen

um das Angebot und die Betreuung rund um die Neuen Medien an der Universität Basel am jeweiligen Arbeitsplatz der interviewten Person verteilt und weitergegeben wird bzw. ob das eher formell oder informell geschieht. Die Effizienz der Informationsbeschaffung hängt in erheblichem Masse davon ab.

4.4.1 Grundsätzliche Informationssituation

*„An Ihre Abteilung habe ich mich noch nie gewandt. Es gibt im Rektorat einfach viele Abteilungen. Da ist es aber auch so, man muss sich drum kümmern und muss sich organisieren, muss herausfinden, was die eigentlich machen. Das ist [...] ganz typisch, wenn man anfängt. [...] Man kriegt, wenn man Glück hat, eine Einführung in der Fakultät – und alles drum herum ist eine Holschuld.“
(G473P37)*

Die Informationen zum LTN, den Partnerinstitutionen, den Werkzeugen und Unterstützungsangeboten sowie Schulungen und Weiterbildungen sind an verschiedenen Orten verfügbar (Webseiten LTN, URZ und NMC, Fortbildungsplakat, Uni-Webseite). Dennoch kennt die überwiegende Mehrheit der Befragten die Angebote und Werkzeuge kaum. Wenn die Werkzeugpalette bekannt ist, dann oft nur in zufälligen Ausschnitten, ohne dass das LTN-Netzwerk dahinter als Institution mit seiner Struktur und seinen Zuständigkeiten gesehen wird. Die Informationen fließen zu meist informell oder werden zufällig erfahren. Aktive Suche nach Informationen oder Unterstützung erfolgt meist im nächsten Arbeitsumfeld. Im Internet wird grösstenteils dann recherchiert, wenn dringender Handlungsbedarf besteht. Die Uni-Webseite und Google sind dabei die primären Anlaufstellen.

Der Informationsfluss von den universitären Dienstleistern zu ihren jeweiligen Nutzergruppen wird sehr unterschiedlich bewertet. Von den Studiengangkoordinatorinnen wird die aktive Informationspolitik und die Zusammenarbeit mit den Student Services durchgehend positiv wahrgenommen. Auch das Ressort Lehre wird mehrfach positiv erwähnt.

Die Gründe, weshalb die vorhandenen Informationen nicht abgeholt oder Ansprechpersonen nicht kontaktiert werden, sind vielfältig. Bei den Dozierenden ist es zumeist der Zeitmangel, der es ihnen nach eigenen Aussagen nicht erlaubt, sich neben Lehre, Forschung und Administration auch noch im Hinblick auf Neue Medien aktiv kundig zu machen. Diese Aufgabe wird denn auch gerne an wissenschaftliche Hilfskräfte delegiert. Die Sekretariatsstellen der Institute und die Studiengangkoordinatoren fungieren in dieser Hinsicht oft als Multiplikatoren, da sie Stellen inne haben, an denen viele Fäden zusammenlaufen (Studierende, Dozierende, Administration). Sie befinden sich daher in der Position, Informationen breit streuen zu können, sind sich dessen auch bewusst und zeigen demzufolge ein starkes Interesse an Informationsmaterialien und Fortbildungsangeboten. Gerade diese Mitarbeiterinnen fühlen sich aber von den an der Universität Basel angebotenen Fortbildungskursen nicht unbedingt angesprochen, da diese primär auf Dozierende ausgerichtet zu sein scheinen. Auch das LTN wird dabei als eine Einrichtung verstanden, die in erster Linie Lehrende unterstützt.

„Unser Wissensstand innerhalb der Fakultät ist so gering. Ich wäre Ihnen wahnsinnig dankbar für eine Übersicht [...] Diese Liste, wenn Sie das haben, jeweils ein Fact-Sheet zu dieser Applikation, dann kann ich das nehmen, kann ich in die Fakultätsversammlung gehen, kann sagen, OK, wir sassen zusammen, das ist das, was die Universität momentan an Tools anbietet und diese Tools können das, das und das.“ (G110P12)

„Ich glaub, bei Ihnen [LTN] ... es ist wirklich das Problem, ich bin einfach davon ausgegangen, dass es Ihre Funktion ist, Lehre zu unterstützen, genau. Und weil ich nicht Dozent bin, habe ich gedacht, das betrifft mich nicht.“ (G164P4)

Insgesamt sind für die Befragten die Zuständigkeiten der zentralen Einrichtungen und Dienste nicht immer klar oder auch gänzlich unbekannt. Dies betrifft auch das LearnTechNet und führt dazu, dass die Universitätsangehörigen keine klaren bzw. mitunter auch falsche Vorstellungen davon haben, welche Möglichkeiten und Einsatzformen die Neuen Medien bieten. Wie im folgenden Kapitel deutlich wird, stellt auch die Uni-Webseite nicht für alle Befragten ein Instrument dar, das die gewünschten Informationen einfach zugänglich macht.

4.4.2 Webseiten

„Eigentlich steht ja links auch Interessentengruppen oder? Und dann passt sich ja die Seite an. [...] Das ist eigentlich recht gut, trotzdem gibt es immer noch Leute, die damit Probleme haben. Es widerspiegelt einfach so ein bisschen die Vielfalt der Uni [...]. Ich glaube, es ist schwierig, diese Vielfalt wirklich sehr simplifiziert auf eine Internetseite zu bringen. Also, auch wenn man einen Relaunch macht, ist die Frage, ob es wirklich besser wird.“ (G473G37)

Uni-Webseite

Die Uni-Webseite stellt an einem Ort wichtige Informationen für und über die gesamte Universität zur Verfügung – sowohl für Studierende und Universitätsangehörige als auch für Aussenstehende. Die Meinungen über die Benutzerfreundlichkeit, den Inhalt und die Struktur der Webseite gehen sehr weit auseinander. Während der Gespräche wurde öfter erwähnt, dass die Navigation der Uni-Webseite nicht einfach ist. Man findet die gesuchten Informationen erst mit etwas Übung, d. h. erst, wenn man sich an die Struktur gewöhnt hat. Die Bandbreite der Aussagen ist jedoch relativ gross. Von einigen wird die Homepage als chaotisch bezeichnet, andere wiederum sehen in ihrem Aufbau die Vielfalt der Universität widergespiegelt, die sich ihrer Auffassung nach kaum einheitlicher gestalten lässt.

„Also ich finde die Webseite sieht noch schön aus, aber sie ist nicht sehr praktisch. Was ich gut finde, ist das [...] Online-VV. [...] Aber die Webseite ansonsten bringt mir eigentlich gar nichts. Ich finde da die Informationen eigentlich nicht, die hole ich mir irgendwo anders.“ (G557)

„Was ich super finde, ist die rechte Spalte, wo wirklich Universitätsbibliothek, Webmail, Marktplatz und all die Sachen aufgelistet sind – der Schnellzugriff, der ist super.“ (G557)

„Ich weiss noch, als ich meine allererste Arbeit geschrieben habe, musste ich diese Plagiatsbestätigung [suchen]. Ich wusste nicht, wo ich die finde und dann hab ich die über die Suche auch gesucht und ich hab sie nicht gefunden. Und dann hab ich über Google gesucht und irgendwie kam's dann zum Ergebnis. Das fand ich dann schon sehr denkwürdig.“ (G557)

Die Studierenden verlangen naturgemäss nach Informationen, die den Einstieg ins Studium und danach den Studienalltag organisatorisch und inhaltlich/fachlich erleichtern. Sie schätzen schnell auffindbare und übersichtlich aufbereitete Informationen rund um ihr Studium. Bei der Uni-Webseite positiv hervorgehoben werden demzufolge auf der Startseite die Schnellzugriffe zu den wichtigsten Rubriken, die für Studierende relevant sind (Termine, Vorlesungsverzeichnis, MOnA, Marktplatz). Die Übersicht der studiumsrelevanten Termine hingegen erfüllt ihre Aufgabe nicht zur Zufriedenheit aller. Die verwendeten Kategorien werden von einigen Befragten als verwirrend angesehen. Gewünscht wird ein Kalender mit klar markierten Terminen und fächer-spezifischen Angaben, wie z. B. zur Veröffentlichung der Prüfungsergebnisse. Zudem wird mehrmals erwähnt, dass man das neue Online-Vorlesungsverzeichnis kompliziert suchen müsse, wenn es frisch aufgeschaltet wird. Die Übersichtlichkeit und Navigation der Uni-Webseite werden eher schlecht bewertet, die Suchfunktion wird als praktisch unbrauchbar abgetan.

In den letzten Jahren wurden nach und nach auch die übrigen Webseiten der Universität (Institute, Fakultäten, universitäre Einrichtungen) dem CI der Universität angepasst. Obwohl es Stimmen gibt, die Vorbehalte gegen eine Vereinheitlichung des Designs dieser Seiten hegen, wird eine einheitlichere Strukturierung der Seiten begrüsst, da auf diese Weise allen die Navigation erleichtert und die (Wieder-)Auffindbarkeit von Informationen verbessert wird.

Informationen für Studieninteressierte, weitere Webseiten und Dienstleistungen

„Bei den Informationen [für Studieninteressierte und Erstsemestrige] glaub ich, gibt's auch noch einen grossen Unterschied, ob man einen stark strukturierten Studiengang anstrebt – da ist es einfacher an die Information zu kommen. Da kann man auch für [...] eine grössere Studierendenanzahl dieselben Informationen servieren [...]. Aber bei all diesen kleinen Phil.-Hist. Fächern, da an Informationen zu gelangen, wie ist jetzt das wenn ich Gesellschaftswissenschaften mit Geschichte oder Geschichte mit Altertumswissenschaften kombiniere. Und dann hat man eine Sekretärin, die das im besten Fall weiss, die arbeitet nur 40% und so. Also das wird dann schwierig – also vor allem in das Kleine rein.“ (G516)

Die Aussagen zu den angebotenen Informationen für Studieninteressierte gehen auseinander. Während die Studentische Körperschaft der Universität Basel (skuba) bemängelt, dass diese tendenziell zu dezentral vorliegen, berichten einige Studierende, dass sie sich vor Studienbeginn auf der Webseite über die Angebote in Basel kundig gemacht haben und die Informationen überaus übersichtlich fanden. Wahrscheinlich hängt die Einschätzung der Qualität der Uni-Website nicht unwesentlich davon ab, ob jemand sich nur eine Übersicht verschaffen möchte oder aber auf der Suche nach detaillierten Informationen ist. In der skuba selbst gehen die Meinungen über Informationsgehalt und -präsentation der Unibas-Website auseinander. Dass aber die Seite als Einstiegsportal verbessert werden könnte bzw. mit den dahinterliegenden Seiten besser verbunden werden sollte, wird sowohl von der skuba als auch von den übrigen befragten Studierenden angemerkt. Das Problem, dass Aufbau und Layout der einzelnen Institutswebseiten völlig verschieden sind, hat sich in der letzten Zeit merklich gebessert. Dies wird sowohl von der skuba als auch von den anderen interviewten Studierenden als angenehmer Fortschritt begrüsst. Im Hinblick auf den Studienbeginn wird bemängelt, dass man keine Einführung zu den Neuen Medien der Universität bekommt. In der Broschüre „Guten Start“ wird man gemäss Aussagen der Studierenden nur über MOnA informiert. Über das weitere Angebot an Software (Betriebssystem, Programme und zentral verwaltete Tools) fühlen sich die Studierenden unzureichend informiert.

Universitätsbibliothek

Der Katalog der UB wird geschätzt. Die Befragten berichten, dass anfangs etwas Zeit aufgewendet werden muss, um zu verstehen, wie der Katalog funktioniert. Danach kommt man aber gut damit klar. Als weniger benutzerfreundlich wird die Suche nach elektronisch verfügbaren Zeitschriftenartikeln via SFX (Context Sensitive Reference Linking) beschrieben. Es kommt immer wieder vor, dass der gesuchte Titel am Schluss der Suche nicht erhältlich ist, obwohl im Verlauf der Suche die Verfügbarkeit über SFX angegeben wird.

LTN-Seite

Die LTN-Seite ist wenig bekannt und wird – auch von Personen, die sie kennen – kaum konsultiert. Personen, die einen Kurs des LTN besucht haben oder bei einem Projekt vom LTN unterstützt wurden, kennen natürlich sowohl die Webseite als auch das LTN als Netzwerk. Die Personen, die die LTN-Seite kennen oder schon besucht haben, wünschen sich in erster Linie mehr Anschaulichkeit und einfachere Erklärungen der Werkzeuge, die auch von wenig technikversierten Nutzern verstanden werden können. Aus den bisherigen Aussagen wird deutlich, dass ein Informationsangebot über die Webseiten alleine nicht genügt.

4.4.3 Informationspolitik des LTN

Viele der befragten Universitätsangehörigen (v. a. die Dozierenden, aber auch die Studiengangskordinatoren) wünschen sich massgeschneiderte Informationsangebote zu Neuen Medien, die auf Anfrage und im persönlichen Kontakt direkt an sie herangetragen werden. Der Hauptgrund dafür ist das begrenzte Zeitbudget. Bei den Dozierenden kommt hinzu, dass sie umfassende Kurse für zu wenig effizient halten. Die Informationen, die sie dort erhalten, werden entweder als zu allgemein oder als für sie irrelevant erachtet. Ideal wären kurze Informationsinputs in der Fakultät oder direkt am Institut, auch deshalb, weil auf diese Weise direkt auf die konkreten Bedürfnisse oder Probleme eingegangen werden kann. Ferner wurde von den Befragten das Manko an Information für neue Mitarbeitende angesprochen. Diese bekommen meistens nur eine Einführung zu ihrem nächsten Arbeitsumfeld und erfahren nicht, welche Leistungen – auch in Bezug auf Neue Medien – bei den zentralen Diensten erhältlich sind. Bisher liegt es an den Fakultäten und/oder Instituten, ob dieses Wissen weitergegeben wird.

4.4.4 Unterstützung und Schulung

„Also, selbst wenn man ein riesengrosses [Fortbildungs]Plakat hätte und da steht alles drauf und der Dozent direkt davor, dann kann man immer noch nicht sicher sein, dass er es sieht. [...] Er sieht es ja erst, wenn er den Bedarf hat.“ (G136P8)

Die in diesem Kapitel zusammengefassten Aussagen betreffen das bestehende Angebot an Schulungen und an Unterstützung bzw. Support für Universitätsangehörige im Bereich IT in Bezug auf Hard- und Software. Die Befragten äusserten sich dazu, welche Schulungen sie besuchen, ob diese ihren Bedürfnissen entsprechen und welche Angebote ihnen fehlen.

Fortbildungsangebot und Kurse

Es wird das gesamte Spektrum des Fortbildungsangebots genutzt. Zahlreiche Personen gaben an, Kurse zu Office-Anwendungen, LTN-Tools wie bspw. FlexiForm und OLAT, Photoshop, InDesign und Typo3 besucht zu haben. Es werden überwiegend technisch-administrative und weniger didaktische Kurse genannt. Erstere besuchen mehrheitlich Personen aus dem administrativen Bereich, während Dozierende allenfalls ergänzend zu den Kursen der Hochschuldidaktik den LTN-Kurs zu Neuen Medien in der Lehre besuchen, um sich auch in diesem Bereich fortzubilden. Die übrigen Fortbildungsangebote im Bereich IT werden von den Dozierenden in den Gesprächen nicht, von den administrativ tätigen Personen jedoch häufiger erwähnt.

Die Befragten sind mit den bestehenden Kursen im Allgemeinen sehr zufrieden, haben jedoch auch Wünsche und Änderungsvorschläge. Unter den Personen aus dem administrativen Bereich gibt es Stimmen, die Bedarf an Vertiefungskursen anmelden, z. B. für Word und Excel.

Bei den Dozierenden sind die Bedürfnisse sehr heterogen und hängen stark von ihrem Fach sowie von ihren persönlichen Tätigkeiten in Forschung und Lehre ab. Abgesehen von den hoch-

schuldidaktischen Angeboten stossen ausführliche Grundlagenkurse auf verhältnismässig wenig Interesse. Mehrfach werden Aussagen zur Form der Kurse und Schulungen getroffen, die nahe legen, diese stärker den individuellen Bedürfnissen der Dozierenden anzupassen. Auch einige Personen aus dem administrativen Bereich unterstützen diesbezüglich die Sicht der Dozierenden.

Format der Schulungen

Wie bereits das Kapitel 4.4 „Information, Unterstützung und Schulung“ zeigte, ziehen die Dozierenden individuelle Schulung oder Unterstützung allgemeinen Kursen vor. Davon erwartet man sich ein schnelleres Eingehen auf spezifische Bedürfnisse oder Probleme, das unabhängig von einem festgesetzten Kursprogramm gewährleistet werden kann. Insofern lässt sich feststellen, dass mehr flexiblere Formen als periodisch stattfindende Kurse verlangt werden. Die gewünschte Form verschiebt sich tendenziell von Kurs/Schulung zu supportartigen Strukturen, die unabhängig von definierten Zeitfenstern verfügbar sind. Vorwiegend von Dozierenden werden individuelle Beratung, informelle Treffen in kleineren Gruppen und Besuche des LTN in vorhandenen Gremien von Instituten oder Fakultäten vorgeschlagen.

Die Personen aus der Administration, die häufig Kurse aus dem Bereich IT besuchen, würden ein zeitlich etwas flexibleres Kursformat ebenfalls begrüssen. Würde ein Kurs z. B. auf halbe Tage verteilt – so die Argumentation –, könnten die laufenden Geschäfte daneben besser erledigt sowie im Kurs vermitteltes Wissen in Ruhe angewendet und vertieft werden. Die Gründe für die vorgeschlagenen Änderungen liegen bei beiden Gruppierungen im Zeitmangel, der bei den Dozierenden besonders stark wiegt. Bei Letzteren spielen die starke fachliche Spezialisierung sowie der Fokus auf die eigenen Lehrveranstaltungen ebenfalls eine grosse Rolle.

Die Studierenden wiederum messen spezifischen Angeboten für ihre Fachbereiche grosse Bedeutung zu. Die richtige Nutzung der elektronischen Ressourcen der UB und eine effiziente, Ziel führende Online-Recherche betrachten sie als zentrale Kompetenzen in ihrem Studium und wünschen entsprechende Kurse. Einige Stimmen äussern sich positiv zu einer möglichen Einführungsveranstaltung zu Neuen Medien für Studierende, die es bis anhin nicht gibt. Ein Mitglied der skuba äussert sich insgesamt negativ über die nicht vorhandene Dienstleistungsmentalität gegenüber den Studierenden an der Universität.

„Mir scheint das so ein Bereich zu sein, bei dem man mehr in die Fakultäten hineingehen müsste. [...] Was ich meine, ist, [...] dass das nur für wenige funktioniert, dass man Kurse anbietet und dann dort hinget einmal in fünf Jahren und irgendwie so einen Kurs von drei Tagen belegt und sich dann gross weiterbildet. Was ich mir vorstelle, wenn ich jetzt wieder das Beispiel nehme, wie kann man in einer Vorlesung mit vielen Studierenden etwas verbessern? Da könnte ich mir gut vorstellen, dass, wenn ich ein Mail an paar Kollegen schreibe, die alle das machen, dass wir an einem Abend mal zwei Stunden zusammensitzen und wenn wir da eine Person hätten, die von aussen noch ein paar Ideen reinbringt, dann würde das eigentlich reichen. [...] Das Prinzip wäre mehr: Hineingehen in die Fakultät und nicht, dass wir da abholen, Kurse belegen, sondern eher, dass das eigentlich in den laufenden Betrieb so ein bisschen einflusst.“ (G341P29)

„Mir fehlen einfach so diese [...] Weiterentwicklungskurse [SAP und Adobe] oder auch [...] speziellere Anwendungen von Excel. Tabellen machen usw. das ist ja kein [...] Problem, aber man kann ja viel mehr damit machen. Da gibt's zwar eins [Excel für Fortgeschrittene], hat mir auch viel gebracht. Aber [...] da bräuchte man mehr und mehr. Also auch mit Word. [...] Kürzere Sequenzen [für die Kurse wären gewünscht] weil die Arbeit muss ja weiterlaufen. Man kann es auch viel besser aufarbeiten.“ (G157P9)

„Was sicher fehlt: die Dienstleistungsmentalität ist an der Universität in vielen Bereichen unterdurchschnittlich. Es geht nicht darum, dass man alles serviert bekommt [...]. Es beginnt bei Öffnungszeiten von administrativen Bereichen; das Phil.-Hist.-Dekanat hat Öffnungszeiten, die sind quasi dann, [...] wenn die grössten Vorlesungen sind, dienstags von 11-12 Uhr. [...] Die Wahrnehmung des Studenten ist als erstes derjenige, der Arbeit beschert und nicht derjenige, für den man eigentlich arbeitet, das eigentlich Sinn und Zweck auch gerade im Bereich der Lehre ist.“ (G516P45)

Laufender Support, Unterstützung und Weiterentwicklung

„Was ich mir vorstellen könnte [...], dass ich sage – mit dem LearnTechNet: schaut das mal aus eurer Warte an, so handhaben wir es, so bedienen wir, so nutzen wir die verschiedenen Medien [...]. Gäbe es etwas, [...] was uns das Leben leichter macht? Das wäre mein Vorgehen.“ (G232P16)

Der bestehende IT-Support an der Universität Basel erwies sich im Laufe der Gespräche als ein wichtiges Thema und als ein Bereich, dessen Bedeutung stetig zunimmt. Auf vielen Ebenen ist es für den laufenden Betrieb an der Universität unentbehrlich, dass entsprechendes Wissen vor Ort vorhanden ist oder Support bei Problemen zeitnah geleistet werden kann. Das ist zurzeit nicht überall gewährleistet, was zumeist an den Supportstrukturen liegt, die zum Teil von Fakultät zu Fakultät und von Institut zu Institut stark voneinander abweichen.

Das grösste Problem sind die fehlenden personellen Ressourcen in diesem Bereich. Die Mehrheit gab an, dass sie bei IT-Problemen zuerst im näheren Umfeld Hilfe sucht – also direkt im Haus – und erst danach beim URZ. Insbesondere aus der Phil.-Hist. Fakultät kommen Stimmen, die anmahnen, dass der Support personell nicht unterdotiert sein dürfe. Erwähnt werden dabei die eigenen Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort durch CVs oder hausinternes Know-how und auch das URZ. Zentral ist Support nicht nur für administrative Applikationen oder die Stabilität des Betriebssystems oder Netzwerks, sondern auch für zentrale Bedürfnisse aus Lehre und Forschung. Eine Person aus einer anderen Fakultät berichtet, dass das URZ beim Aufbau einer Forschungsdatenbank keine Unterstützung leisten konnte.

Für die Behandlung der technischen Probleme aus dem laufenden Betrieb schlägt die skuba einen studentischen Hilfsassistierenden-Pool vor, der vor allem die Dozierenden unterstützen würde (G516P44). Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Unterstützungsstrukturen – insbesondere wenn der Support bis in die einzelnen Institute hinein reichen soll – auf nicht ausreichenden Personalressourcen aufbauen oder nicht effizient genug organisiert sind.

„Der darf auch nicht unterdotiert sein, auch das URZ. [...] Ich finde, dass das ein Bereich ist [Unterstützung], den man unbedingt ausbauen müsste, unbedingt, dringend. Damit ein gewisser Support bis in die Institute hinunter möglich ist. Wir haben z. B. keine Stelle, kein Geld für eine CV-Stelle. Das lief bei uns lange über Hilfsassistenten. Das ist doch einfach kein Zustand. Jetzt ist es meine Kollegin, die das macht, die per Zufall einfach das Wissen mitgebracht hat und da ein bisschen IT-Support bringen kann – aber in ihren 40% Sekretariatsstelle, zum Sekretariatslohn. Und mittlerweile macht sie mehr CV als eben Sekretariatsarbeiten – und das spüre ich dann wieder.“ (G495P43)

„Wir haben ein Angebot machen lassen, eine Offer- te machen lassen von [...] und diese Datenbank online zu produzieren, hätte etwa 20'000 Franken gekostet, und das ist weit über jedem Budget, das wir haben für eine Forschungsdatenbank – für eine Forschung, für eine Studie. Das sind einfach Millionen von Daten, die wir jetzt hereinholen mit dem, und ich muss das jetzt so machen mit einer sturzbanalen Datenbank. Jetzt mache ich, als überhaupt kein Profi, mache ich jetzt so Wischiwaschi in einem System, bei dem ich nicht weiss...“. (G259P25)

„Der Support [...], es müsste für die Leute ein Support dort sein, wo sie sind [...] und nicht per irgendwo an `nem Telefon [...] – im weiss Gott wo. [...] Da muss jemand dabei sein und [...] – grad wenn's ums IT geht – auch vor Ort helfen können.“ (G115P5)

„Wir vergessen es immer wieder. Sie [das LTN] waren mal z. B. in unserer UK, das war sehr nützlich. Aber es ist dann schon wieder drei Jahre her und dann vergisst man schon wieder, dass es so etwas gibt.“ (G639P63)

„Ich find unsere Website [unibas.ch] nicht schlecht. Ich find die eigentlich schon gut, aber [...] wenn ich den Begriff nicht kenne, wüsste ich nicht, wo ich es [das LTN] finden würde. Und vielleicht konkreter, weil wir auch viel mit Hilfskräften machen, wär' es vielleicht [nützlich], dass man überhaupt auf der Hilfskräfteebene da so kleine Einführungen auch hat, dass die besser ausgebildet werden. Also dass die überhaupt wissen, es gibt Sie [das LTN], die können Sie fragen.“ (G639P63)

Ein weiteres Thema waren Grossveranstaltungen bzw. Vorlesungen mit mehreren hundert Studierenden. Diese werden von den Dozierenden aus didaktischer Sicht als grosse Herausforderung beschrieben. Es ist in diesem Rahmen besonders schwierig, eine aktive Beteiligung und Interaktion der Studierenden zu erreichen. Diesbezüglich wurde von den entsprechenden Fachvertretern vorgeschlagen, dass jemand vom LTN eine Grossveranstaltung besuchen könnte, um im Anschluss daran entsprechende Vorschläge machen zu können, wie dieses Unterrichtsformat mit Neuen Medien gestützt werden könnte.

Die Berücksichtigung der unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen Fakultäten und Fächer im Bereich der Neuen Medien wurde in den Interviews oft angesprochen. Es kann dies als Hinweis gesehen werden, dass befürchtet wird, in Veränderungsprozessen nicht genügend involviert zu sein und keine Möglichkeit zu haben, in der konzeptionellen Phase mitzuarbeiten.

Neue Mitarbeitende

„[Weitere Informationen] ist eine Holschuld. [...] Es fühlt sich hier auch niemand wirklich verantwortlich dafür, wie die Dozierenden da vorgehen. [...] Das ist die sogenannte Lehrfreiheit, die wird ganz gross geschrieben an der Uni. [...] Und da gibt es in dem Sinn keine Einmischung und wenn jemand sich das holen will, dann kann er alles haben, was er möchte, aber eingeführt wird er nicht. [...] Das Studiendekanat ist da [...] nicht die richtige Stelle, um das weiterzugeben. [...] Das wäre dann sicher irgendeine andere Stelle. Also wenn es um Anstellungen geht oder Informationen von Dozierenden, das ist nicht unser Ding.“ (G115P5)

Zum Thema Einarbeitung neuer Mitarbeitender gab es nur wenige Äusserungen. Für diese lässt sich jedoch festhalten, dass informelle Einführungen von neuen Mitarbeitenden eindeutig überwiegen und sich auf den Arbeitsplatz und die Abteilung bzw. das Institut konzentrieren. Informationen über die Universität als Gesamtorganisation und auch über die zentralen Einrichtungen und akademischen Dienste werden meist nicht gegeben. Dies wird auch nicht explizit als Aufgabe der Vorgesetzten oder Kolleginnen am neuen Arbeitsplatz betrachtet. Wenn dies dennoch stattfindet, dann eher zufällig (vgl. Kapitel 4.4.). Die Bekanntheit der zentralen Einrichtungen und Dienste im Bereich IT wird demnach unter neuen Mitarbeitenden nicht aktiv gefördert. Das kann unter anderem seinen Grund darin haben, dass auch langjährige Mitarbeitende Wissensdefizite im IT-Bereich haben – insbesondere was das LTN als Netzwerk angeht.

„[Für neue Mitarbeiter] gibt es Merkblätter des Dekanats, wo ganz genau drauf steht, was sie wann tun müssen, an wen sie sich für welche Probleme zu wenden haben. [...] Und [sie] werden gleichzeitig auch im Rahmen der ganzen Lehrveranstaltungsorganisation begrüsst.“ (G115P7)

„Das ist eigentlich eine [...] Personalfrage, das ist eine Frage des Dekanats, diese Informationen weiterzugeben. Ich weiss auch nur, dass gewisse Merkblätter existieren und Hinweise und dann einfach gesagt wird, wer ist in der Fakultät die Ansprechstelle für welche Frage.“ (115P7)

4.5 Werkzeuge und IT-Infrastruktur

4.5.1 Einstellungen und individuelle Sicht

„Meine Antwort ist jetzt weder ‚Ich brauche alles nicht‘, noch ist es die ‚Ich muss unbedingt jede Möglichkeit sofort ausnutzen, sobald sie da ist.‘ [...]. Und es gibt ein paar Dinge, die sicherlich gut und nützlich wären aus meiner jetzigen Praxis, es gibt ein paar Dinge, von deren Nützlichkeit ich mich überzeugen lassen würde, wenn ich sozusagen reinschmecke [...] und dann sage ich, ja, ist eigentlich gut. Und es gibt ein paar Dinge, wie man sagt, kann ja benutzen wer will, es interessiert mich null Komma null.“ (G265P21)

Beim Einsatz Neuer Medien sind nicht nur die IT-Werkzeuge und deren Funktionalitäten von Interesse, sondern auch die Erwartungen und Vorbehalte der Nutzer, die subjektive Einschätzung der eigenen Medienkompetenz, die individuelle Haltung gegenüber neuen Informations- und Kommunikationstechnologien im Allgemeinen und die wahrgenommenen Mehrwerte oder die Beweggründe, warum Neue Medien genutzt werden – oder eben auch nicht. Erschwerend hinzu kommt, dass Begriffe im Bereich IT und Neue Medien oft nicht ausreichend bekannt oder klar genug definiert sind und deshalb häufig mit eigenen Vorstellungen ausgestaltet oder auch falsch interpretiert werden. Beispiele dafür sind die Begriffe „E-Learning“ und „Medienkompetenz“. Damit alle Beteiligten wissen, wovon gesprochen wird, ist eine klare Definition von Begriffen erforderlich, insbesondere wenn es darum geht, über vorhandene Möglichkeiten zu informieren. Die folgenden Abschnitte geben eine Übersicht über die Bandbreite solcher subjektiven, individuellen Sichten.

Medienkompetenz

Die subjektive Einschätzung der eigenen Medienkompetenz streut breit – sowohl bei den Studierenden als auch bei Dozierenden und administrativen Personen. Der Generationenwechsel ist spürbar, aber noch nicht vollzogen. Die einen bemerken ihn deutlich und erleben die Studierenden und jungen Assistierenden als viel versierter und kompetenter im Umgang mit Medien. Andere haben den Eindruck, dass die Studierenden von den 'digital natives' noch weit entfernt sind. Die Medienkompetenz der Studierenden wird breit und eher (fach)unspezifisch, die der Dozierenden fokussiert und eher (fach)spezifisch gesehen. Dieser Unterschied zeigt sich auch bei der Mediennutzung. Die reflektierte Verwendung des Mediums steht bei den Dozierenden im Vordergrund, was sie bei den Studierenden oft vermissen. Sowohl privat als auch im Rahmen von Recherchetätigkeiten wird in Bezug auf die Nutzung von Informationsquellen, Sicherheit und Datenschutz bei den Studierenden ein eher unkritisches Verhalten den Medien gegenüber beobachtet. Diese Heterogenität und das Generationengefälle sollten künftig berücksichtigt werden, insbesondere die bestehenden Differenzen in der Medienkompetenz der Studierenden, denen bspw. durch „Aufholkurse“ begegnet werden könnte. Ferner sollte eine fach- und studienbezogene Nutzung der Werkzeuge gefördert und damit akademische Medienkompetenz als Ziel angestrebt werden.

Unterschiede bei der Selbsteinschätzung der eigenen Medienkompetenz gibt es zwischen Dozierenden und Personen mit administrativen Aufgaben. Dozierende schätzen sich als eher medienkompetent ein und beziehen sich dabei meistens auf den eigenen Fachbereich. Betont wird, dass sie sich dabei viel selbst erarbeiten und dies viel Zeit braucht. Personen mit administrativen Aufgaben schätzen ihre Medienkompetenz häufiger als mittelmässig bis schlecht und allenfalls gut im eigenen Arbeitsbereich ein. Dies wird nicht unbedingt als Defizit beurteilt, da es im Bereich IT kompetente Mitarbeitende gibt. Diese Arbeitsteilung scheint im administrativen Bereich eher die Regel zu sein, als bei der Gestaltung und Durchführung der Lehre (siehe auch

Kapitel 4.2.1). Hieraus lässt sich schlussfolgern, dass Werkzeuge, die spezifisch für einzelne Lehrveranstaltungen eingesetzt werden, sehr einfach und für die jeweilige Dozierende intuitiv bedienbar sein sollten. Bei lehrveranstaltungsübergreifend eingesetzten Werkzeugen mit mehr Funktionalitäten kann nicht davon ausgegangen werden, dass jeder Dozierende diese beherrschen muss. Hier sollte auf Arbeitsteilung und Unterstützung durch Personen mit Expertise gesetzt werden.

Akzeptanz

*„Es ist teilweise auch nicht erkennbar, wieso etwas, nachdem man die moderne Technik eingeführt hat, eigentlich schwerfälliger läuft als vorher.“
(G115P7)*

„Jede Technik ist nur so gut wie die Akzeptanz, die sie findet.“ (G265P21)

Die Einstellung zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien ist von Pragmatismus geprägt. Was genutzt wird, ist akzeptiert. Akzeptiert ist, was verstanden wird und nachvollziehbar ist. Und fehlende Akzeptanz ist eine Hürde bei der Einführung von Neuem, dem die meisten von vornherein eher kritisch gegenüber stehen. Unabhängig von den Nutzergruppen und deren unterschiedlichen Einstellungen kann dennoch festgehalten werden, dass die IT im Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken ist. Es geht nichts mehr ohne Computer. Insbesondere das Verfassen von Dokumenten, Konzepten, Papieren ist ohne die Office-Anwendungen nicht mehr denkbar und gehört zum Alltag.

Motivation

*„Das, was ich hilfreich fände, ist zu gucken, was sind eigentlich unsere Zeitfresser? Und können wir IT nutzen, um diese Zeitfresser zu reduzieren?“
(G136P8)*

Die Hauptmotivation, Neue Medien zu nutzen oder nicht zu nutzen, ist klar Effizienz, sowohl bei den Dozierenden als auch bei administrativ tätigen Personen. Zeitersparnis ist *das* Motiv für die Nutzung von IT. Ein zu grosser Arbeitsaufwand und fehlende Zeit sind dementsprechend die Hauptgründe, Neue Medien nicht zu nutzen. Ohne Problemdruck besteht keine Bereitschaft etwas zu verändern. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die Benutzerfreundlichkeit. Die Einfachheit, Zuverlässigkeit, Nachhaltigkeit im Sinne von nicht zu vielen Änderungen und Stabilität der Systeme werden als sehr wichtig beurteilt, da sich diese am stärksten auf das Zeitbudget auswirken können. Auch Support-Angebote und Empfehlungen von Kollegen spielen eine wichtige Rolle bei der Entscheidung Neue Medien einzusetzen. Neue Medien aus didaktischen Gründen einzusetzen und zwar nicht nur zum eigenen Nutzen, sondern auch zum Nutzen anderer, ist eher selten ein Motiv. Neue Medien nicht einzusetzen ist dagegen oft didaktisch motiviert. Soziale Aspekte, wie persönlicher Kontakt, Austausch und Interaktion sind die am häufigsten genannten Argumente, aber auch der zum Teil negativ wahrgenommene Einfluss der Neuen Medien selbst auf den Lernprozess. Empfehlungen von Kolleginnen – positiver oder negativer Art – wird grosse Bedeutung zugemessen. Hört man von anderen, dass etwas nicht funktioniert, dann lässt man selbst lieber die Finger davon. Ist der Ruf hingegen gut, der didaktische Mehrwert offensichtlich und das passende Werkzeug vorhanden, dann bleibt am Ende manchmal noch die bürokratische Hürde. Oft sind die Budgetierungs- und Planungsprozesse im Vergleich zu den Entwicklungszyklen bei der IT zu langsam, um ein gewinnbringendes Medium zeitnah in der Lehre einsetzen zu können.

„Also ich glaub, da besteht auch ein gewisser Wille so zum Minimalismus [...], also einfach nicht zu komplexe Systeme nutzen zu wollen.“ (G171P1)

„Ein Tool, was [...] so kompliziert ist, dass man 'ne achtstündige Schulung braucht, das braucht kein Mensch.“ (G136P8)

„Ich sag, für eine Lehrveranstaltung möchte ich dieses oder jenes Medium einsetzen und dann muss ich das zwei Jahre vorher in den Budgetprozess eingeben, damit die Studierenden nachher z. B. auf eine solche Lizenz zurückgreifen können. [...] Die Zeitskalen, auf der universitäre Planung stattfindet und auf der eigentlich Veränderungen der Lehre stattfinden müssten, die passen nicht gut zusammen.“ (G283P17)

„Man erwartet ja schon, dass es nicht funktioniert.“ (G115P5)

„Das Interesse ist vorhanden. Ich will aber auch noch mal betonen: Mein persönlicher Arbeitsaufwand und meine persönliche Freude, irgendeine bestimmte Art zu machen ist ja nur ein Teil der interessanten Frage. Die interessante Frage ist ja, was für die Studierenden sinnvoll ist. Also wenn es für mich einfach stressig ist aber ich das Gefühl habe, ich mach etwas durch und durch Sinnvolles, ja du liebe Güte, das ist dann halt so. Es ist jetzt nicht meine Absicht zu sagen, oberstes Gebot ist es, Arbeit einzusparen.“ (G265P21)

Wünsche und Befürchtungen

„Was halt nicht gut ist, ist sozusagen, wenn die Uni anfängt den Big Brother zu spielen und den Leuten ihr Leben jetzt zu organisieren.“ (G265P21)

Die Wünsche und Befürchtungen bewegen sich im Spannungsfeld zwischen einem zentral koordinierten Vorgehen und der Aufrechterhaltung der Wahlfreiheit und Vielfalt für die verschiedenen Fachbedürfnisse. Diese Ambivalenz wird insbesondere zwischen den administrativen und den fachspezifischen Bedürfnissen wahrgenommen. Im Moment verursacht jede Ausnahme einen grossen administrativen Aufwand, der dann dazu führt, dass versucht wird die Ausnahmen zu reduzieren, um technisch einfache und „saubere“ Lösungen einführen zu können. Dies ist aber nicht immer im Interesse der einzelnen Fachkulturen. Eine weitere Befürchtung ist, dass die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologien zu einer zu starken Kontrolle führen.

4.5.2 Werkzeuge und deren Nutzungsformen

Die Vielfalt der Werkzeuge und ihrer Nutzungsformen ist gross. Es gibt einzelne Fachbereiche, die digitale Medien für organisatorische, didaktische und administrative Zwecke sehr breit einsetzen, bis hin zu einem Fach, das bis auf die obligatorischen SAP-Applikationen (vgl. Kapitel 2.2) ganz ohne digitale Medien auskommt. Im Folgenden ist zusammengefasst, welche Werkzeuge wofür eingesetzt werden. Im Vordergrund stehen die Nutzungsformen, d. h. der Zweck, für den die Werkzeuge eingesetzt werden. Um darüber einen Überblick zu erhalten, wurden alle Interviews nach der Nennung verschiedener Funktionalitäten ausgewertet: Welche Nutzungsformen wurden angesprochen, welche sind kein Thema? Die Ergebnisse sind in den Tabellen 3-12 zusammengefasst. Sie repräsentieren *nicht* objektive Nutzungszahlen, da in den Interviews die verschiedenen Funktionalitäten weder als Liste vorgelegt noch aktiv angesprochen wurden. Sie geben vielmehr ein Stimmungsbild darüber ab, welche Funktionalitäten den Befragten erwähnenswert schienen.

Kommunikation – Kooperation – Betreuung – Beratung

Funktionalität	wird genutzt	nicht mehr genutzt	nicht genutzt	gewünscht
E-Mail	37	-	-	23
Betreuung	13	-	1	-
Gruppenarbeit, Kooperation	5	2	4	2
Diskussion	3	2	2	-
Desktop-(Video)Konferenz	3	-	3	-
Groupware	1	-	-	1
Mailingliste	1	-	-	-

Tabelle 3: Anzahl Nennungen für Einsatz Neuer Medien im Bereich Kommunikation

Für den Austausch und die Betreuung steht bei den meisten der persönliche Kontakt im Vordergrund, der von vielen als effizienter eingeschätzt wird. Online-Betreuung macht wegen der räumlichen Nähe zwischen Studierenden und Dozierenden für viele keinen Sinn. Dennoch ist für die Kommunikation zwischen Dozierenden bzw. Studiengangleitung und Studierenden E-Mail das bevorzugte Kommunikationsmittel. E-Mail wird nicht nur für die Betreuung (bilaterale Kommunikation), sondern auch für Informationszwecke (unilateral, „push“) eingesetzt. Dafür werden von Einzelnen auch Mailinglisten oder Newsletter-Tools verwendet, ebenso mangels Alternativen Facebook (freiwillig). Foren und Wikis kommen eher selten zum Einsatz, einerseits weil der virtuelle Austausch neben einer Präsenz als überflüssig empfunden wird, andererseits weil der Aufwand für die Moderation sehr hoch ist, aber ohne Moderation kein Austausch stattfinden würde. Desktop-Videokonferenzen werden von keinem Interviewpartner für die Betreuung oder die Kommunikation mit den Studierenden eingesetzt. Die Nutzung von Skype und Desktop-Videokonferenzen wird ansonsten nur im Zusammenhang mit Forschungs Kooperationen genannt. An Bedeutung zu gewinnen scheint hingegen die kooperative Erstellung von Texten und Gruppenpräsentationen. Dies wird vor allem von den Studierenden genannt (Stichwort Generationenwechsel).

Instruktion und Lehr-/Lernorganisation

Lehr-/Lernmaterialien (Texte, Bildmaterial, Skripte, Präsentationen und zum Teil Filme) elektronisch bereitzustellen, ist heute Standard. Meist handelt es sich um statische Materialien. Die Bedeutung von Filmen nimmt aber zu. Dabei geht es meist um den Download bestehender Filme (Beilage von Lehrbüchern, Aufzeichnung etc.), nur in einzelnen Fällen wird selbst produziert. Eingesetzt werden die Filme unter anderem zu Übungszwecken, zur Prüfungsvorbereitung oder sogar in Prüfungen. Multimediale, interaktive Lehr-/Lernmaterialien sind bei den meisten Befragten kein Thema. Dies hängt vermutlich mit dem grossen Aufwand für die Erstellung zusammen. Ein Fach nutzt deshalb externe Angebote.

Für die Distribution von Lehr-/Lernmaterialien werden die Neuen Medien als sehr wichtig eingestuft. Hier wird der grösste Nutzen gesehen. Die Distribution erfolgt bei fast allen über das Internet, entweder über eine Homepage (in einzelnen Fällen passwortgeschützt) oder über eine Internetplattform wie EVA, ISIS, Courses oder OLAT (s. u.). In einem Fall werden die Materialien am Ende der Lehrveranstaltung auf CD verteilt. Meist laden die Dozierenden die Materialien selbst auf die Plattformen hoch, zum Teil delegieren sie dies an ihre Mitarbeitenden.

³ Antwort Studierende; diese wünschen sich ein neues E-Mail-System.

Funktionalität	wird genutzt	nicht mehr genutzt	nicht genutzt	gewünscht
Unterrichts- / Lernmaterial	28	-	-	-
Distribution	27	-	-	-
Film	9	-	-	-
Lernumgebung	4	2	4	1
Aufzeichnung	4	-	3	2
Aufgaben	3	-	-	-
Übertragung	2	1	-	-
Dateien kooperativ bearbeiten	2	1	-	2
Training / Selbststudium	2	-	-	1
Themenvergabe / Auktion	1	-	-	2
Online-Veranstaltung	1	-	2	1
Simulationen	1	-	-	3
Podcast	-	-	5	1
E-Portfolio	-	-	1	3

Tabelle 4: Anzahl Nennungen für Einsatz Neuer Medien in den Bereichen Instruktion und Lehr-/Lernorganisation

Die Durchführung eines reinen Online-Kurses wird nur einmal erwähnt. Falls virtuelle Lernumgebungen genutzt werden, dann innerhalb von Blended-Learning-Arrangements, d. h. einer Mischung aus Präsenz- und virtueller Lehre. Nur eine Person erwähnt ihre sehr positive Erfahrung mit einem reinen Online-Seminar. Auch die Aufzeichnung oder Übertragung von Lehrveranstaltungen ist eher die Ausnahme. Falls Videokonferenzen eingesetzt werden, dann im Kontext der Forschung (s. u.) oder im Rahmen von Fort- und Weiterbildungsangeboten. Als Gründe, warum Videokonferenzen nicht genutzt werden, werden der grosse organisatorische Aufwand und die als schlecht erlebte Qualität angegeben.

Assessment und Lehrevaluation

Für Prüfungszwecke werden die Neuen Medien eher selten eingesetzt. Sicherheitsfragen sind häufige Bedenken, aber auch didaktische Gründe werden dafür genannt. Wenn Neue Medien aber im Rahmen von Prüfungen genutzt werden, sind die Einsatzformen vielfältig. Die Bandbreite reicht von der Präsentation und Bearbeitung digitaler Materialien (Fallbeispiele, Filme etc.) in der Präsenzprüfung bis hin zu kompletten Online-Prüfungen bei einzelnen Lerneinheiten. Eine Person hat in einer Prüfung auch schon Latinum electronicum genutzt, einen Online-Kurs für das Erlernen von Latein. Regelmässig wird „E-Assessment“ derzeit in drei Fächern eingesetzt, einige weitere Personen berichten von einmaligen Versuchen. Vier Personen sprachen sich dafür aus, dem Thema „E-Assessment“ weiter nachzugehen und entsprechende Kompetenzen an der Universität Basel aufzubauen. Am häufigsten wird die IT bei der Lehrevaluation für die Erstellung und Verwaltung von Online-Fragebögen genutzt (vgl. Kapitel 4.1.5 und Kapitel 4.5.3).

Funktionalität	wird genutzt	nicht mehr genutzt	nicht genutzt	gewünscht
Lehrevaluation	9	1	5	5
Self-Assessment	5	-	5	1
E-Assessment / Prüfung	5	-	15	4
Prüfen mit E-Medien	5	-	10	1
Befragung	2	-	4	1

Tabelle 5: Anzahl Nennungen für Einsatz Neuer Medien in den Bereichen Assessment und Evaluation

Administration und Organisation der Lehre

Funktionalität	wird genutzt	gewünscht
Anmelden/Belegen	11	3
Veranstaltung ankündigen	9	-
Veranstaltung verwalten	6	-
Platzvergabe	6	6
Prüfungsverwaltung	4	1
Benutzerdatenabgleich	3	-
zur Prüfung anmelden	2	2
Prüfungsergebnisse melden	1	-
KPs vergeben	2	-
Bewerbung	-	1
Immatrikulation	1	1
Rückmeldung	-	-
Exmatrikulation	-	-

Tabelle 6: Anzahl Nennungen für den Einsatz Neuer Medien für die Lehradministration und -organisation.

Neben den obligatorischen SAP-Campus Online-Applikationen – LAP für die Studiengangkoordination, TeLL für Dozierende und MOa für die Studierenden (vgl. Kapitel 4.5.4) – werden von einzelnen Fakultäten und Fächern weitere Plattformen für die Lehrorganisation und Lehradministration verwendet. Diese sind zum Teil komplementär und übernehmen ergänzende Funktionen. Zum Teil weisen sie Doppelspurigkeiten mit den zentralen Applikationen auf, was zu Problemen führen kann (vgl. Kapitel 4.5.6).

Für die Ankündigung und Voranmeldung kommen die Werkzeuge ISIS und Courses zum Einsatz, beides Eigenentwicklungen von Fakultäten resp. Instituten, die auch über eine Lehrveranstaltungsspezifische Dokumentenablage verfügen. Die Doppelspurigkeiten von ISIS und Courses mit anderen Werkzeugen (v. a. den SAP-Applikationen) sind in Kapitel 4.5.5 beschrieben. Neben ISIS und Courses wird von Einzelnen auch FlexiForm als Voranmeldetool verwendet. Anmeldungen zu Exkursionen werden in einem Fach über Doodle organisiert. Die interessengesteuerte Vergabe von Themen wird in einem Fach mit dem Werkzeug auktiOpro (Auktion und Projektbegleitung online) vorgenommen. Neben der Themenvergabe unterstützt diese Plattform auch bei der Durchführung der „ersteigerten“ Seminar- bzw. Projektarbeiten. Ein Fach nutzt auktiOpro für die Platzverteilung in Praktika.

Für die Prüfungsadministration setzen zwei Fakultäten das System Relationdesk ein, das ausserhalb der SAP-Applikation TeLL läuft. Daneben werden für die Studierendenverwaltung eigene Datenbankapplikationen entwickelt. Für die Stundenplanerstellung hat ein Fach das Werkzeug FactScience angeschafft:

Hauptwunsch für den Bereich Administration und Lehrorganisation ist ganz klar ein Werkzeug für die Platzvergabe, da sind sich die meisten Befragten einig. Die Meinungen, wie dies umgesetzt werden soll, sind hingegen unterschiedlich. Die einen wünschen ein zentrales Werkzeug, die anderen Lösungen auf Fakultätsebene (vgl. Kapitel 4.5.8).

Planung und Monitoring

Funktionalität	wird genutzt	gewünscht
Raumdisposition	10	3
Kalender	8	4
Leistungsübersicht	7	1
Terminkoordination	7	4
Semesterangebot	5	1
Stundenplan	4	3
Curricula	3	-
Studierende	2	-
Modulmanagement	1	1
Studium	1	1
Projektmanagement	1	1
Zeitmanagement	1	-
Studierendenprojekte	-	2

Tabelle 7: Anzahl Nennungen für Einsatz Neuer Medien im Bereich Planung und Monitoring

Die Raumdisposition ist das am häufigsten angesprochene Thema im Bereich Planung und Monitoring. Verwendete Werkzeuge sind Raumdispo und RoomMate. Beide Werkzeuge werden sehr geschätzt, da man differenzierte Informationen zu den Räumen bekommt und die Anfragen immer direkt an den zuständigen Raumdisponenten gelangen. Bemängelt wird, dass nicht alles erfasst sei (z. B. die Ausstattung der eigenen Seminarräume). Gewünscht wird, dass es für die Räume der Uni nur ein Tool geben sollte, das mit dem Online-Vorlesungsverzeichnis verknüpft ist. Eine Person berichtet, dass sie ihre Räume via Google-Kalender mit einem anderen Institut koordiniert.

Elektronische Kalender, die mit mobilen Geräten synchronisiert werden können und Gruppenfunktionen haben, werden zum Teil bereits verwendet, zum Teil gewünscht, ebenso wie die Terminkoordination. In Bezug auf die Lehrplanung sind Leistungsübersicht, Semesterangebot und Stundenpläne ein wichtiges Thema. Diese Punkte sind in Kapitel 4.5.4 näher beleuchtet.

Meistgenannter Wunsch für den Bereich Planung und Monitoring sind integrierte Werkzeuge (Groupware) mit Terminkalender für Dozierende und Studierende zur Terminplanung und Erstellung von Stundenplänen. Weiter gewünscht wird ein Lehrplanungstool, in das die Dozierenden ihre Lehrveranstaltungsdaten eingeben können, so dass darauf basierend Module erstellt, Stundenpläne produziert, das Lehrangebot analysiert und publiziert sowie Formulare generiert werden können.

Forschung

Interessant sind die Werkzeuge, die ausser der eigens entwickelten Forschungsdatenbank der Uni Basel oder das Fachportal InfoClio für Forschungszwecke verwendet werden. Neben Datenbanken (Filemaker) werden auch Learning Management Systeme für die Kooperation und das Informationsmanagement genutzt oder es besteht ein Interesse dafür. Die fachliche Arbeit sei insgesamt sehr netzbasiert. Ebenfalls für die Forschung eingesetzt werden Videokonferenzen. Speicherplatz ist ein Bedürfnis.

Informationsmanagement und Portale

Funktionalität	wird genutzt	gewünscht
Recherche	15	-
Fachdatenbanken	9	-
produzieren / ablegen / wiederfinden	8	1
veröffentlichen / vermarkten	5	1
sammeln / dokumentieren	3	1
Studierendeninfozentrum	1	-

Tabelle 8: Anzahl Nennungen für Einsatz Neuer Medien im Bereich Informationsmanagement

Produktklasse	Produkt	n
Recherchetool	Google, Google Scholar, Google Books, Wikipedia, Internet	12
Literatur	E-Books, E-Journals, Google Books, Google Scholar, JSTOR	6
Literaturverwaltung	Endnote, Refworks, Zotero	3
Fachdatenbanken	Swisslex, Lexiform, PubMed	3
Anti-Plagiat-Software	Anti-Plagiat-Software	1

Tabelle 9: Software und Plattformen, die für das Informationsmanagement eingesetzt werden.

Beim Informationsmanagement steht klar die Online-Recherche im Vordergrund, gefolgt von Fachdatenbanken (vgl. Tabelle 8). Welche Werkzeuge und Plattformen genannt wurden, ist in Tabelle 9 angegeben. Gewünscht wird, dass Neue Medien auch für die Bereitstellung von Literatur, die in Basel nicht verfügbar ist, sowie für Skripte und Reader genutzt werden (Open Access, geschützte Bereiche zum Download). Nur eine Person wünscht sich eine Anti-Plagiat-Software. Portale sind durchaus auch ein Thema, allerdings meist für die Studierenden (9 Nennungen). Die Studierenden wünschen sich zudem ein Personal Learning Environment, von dem man Zugriff auf Mails, Kalender, seine Lehrveranstaltungen etc. hat. Drei Personen wünschen sich auch für Dozierende ein Portal. Von anderen Zielgruppen werden keine Portalwünsche geäußert.

4.5.3 Nutzung und Beurteilung der LTN-Werkzeugpalette

„EVA ist eine Online-Ablage. [...] ISIS ist nach Veranstaltungen organisiert. Und es ist rein für Veranstaltungen, dass man Dokumente herunterladen kann und es ist näher am Vorlesungsverzeichnis. [...] OLAT ist ein Ort, wo man sich einschreiben kann und dann wird geschaut, wer sich zuerst eingetragen hat und so werden dann die Kurse gebildet. Und in ISIS hat man wie EVA und OLAT beides integriert, weil bei ISIS kann man sich auch eintragen [...] und in EVA kann man sich glaub nicht so eintragen – also es wird nicht dafür verwendet.“ (G568P54)

Im folgenden Abschnitt wird näher auf die Nutzung und Beurteilung der LTN-Werkzeugpalette eingegangen: Welche Werkzeuge werden benutzt, wofür werden sie eingesetzt, wie werden sie beurteilt und wo bestehen Verbesserungswünsche? Interessant ist auch, welche Vorstellungen Personen von den Instrumenten haben.

Bekanntheit und Nutzung der LTN-Tools

Die Werkzeuge sind unterschiedlich bekannt. Einzelne Werkzeuge wie EVA, OLAT und FlexiForm werden breit eingesetzt (vgl. Tabelle 10). Von einer flächendeckenden Bekanntheit kann jedoch nicht gesprochen werden. Es gibt einige Personen, die noch nie von der LTN-Werkzeugpalette gehört haben (vgl. Kapitel 4.4). Viele äussern grosses Interesse, die Palette kennenzulernen.

Werkzeug	wird genutzt	wurde genutzt/ wird nicht mehr genutzt	Nutzung geplant	wird nicht genutzt
EVA	26	4	-	4
OLAT	17	4	3	1
FlexiForm	15	-	1	6
Videokonferenz	5	1	-	2
MovieBench	3	-	-	-
auktiOpro	3	-	1	-
DocExchange	1	-	1	-
FittingImage	1	-	-	-
Glossary	1	-	-	-
Forum Server	-	-	1	1
Telepoly	-	-	-	-
MORE	-	-	1	1
MatchingPair	-	-	-	-
FAQMaker	-	-	-	-

Tabelle 10: Übersicht über die Nutzung der LTN-Werkzeugpalette bei den Interviewpartnern (n=50).

Im Folgenden wird näher auf die Nutzung der drei am meisten eingesetzten Instrumente – EVA, OLAT und FlexiForm – eingegangen.

Dokumentenablage EVA

EVA wird mehrheitlich positiv beurteilt und ist von der LTN-Werkzeugpalette das am stärksten verbreitete Tool. Eingesetzt wird EVA in erster Linie für die Dokumentenablage/-distribution, für die Gremienarbeiten, als Uploadbereich für Studierende und Dozierende, für die Prüfungsorganisation, als Austauschplattform, für die Dokumentenverwaltung, für die gemeinsame Arbeit an Dokumenten, für die Kooperation unter Studierenden bei Gruppenarbeiten, für die Examensplanung oder als persönlicher Online-Ordner.

Besonders geschätzt wird, dass EVA selbsterklärend ist und man keine Schulung braucht. EVA sei daher sehr hilfreich, wenn man mit Leuten zusammenarbeiten muss, die ganz unterschiedliche Medienkompetenzen haben. Als weitere positive Punkte wurden die Möglichkeit der Teilnehmerbeschränkung sowie die Bekanntheit und den verbreiteten Einsatz dieses Werkzeugs an der Universität Basel genannt. Häufigster Kritikpunkt bei EVA sind die Unübersichtlichkeit und die beschränkte Funktionalität. Die meisten kritischen Töne zu EVA haben jedoch nichts mit dem Werkzeug selbst, sondern eher mit persönlichen Einstellungen oder Fehlinformationen zu tun.

Bei EVA werden folgende Verbesserungen gewünscht: Übersichtlichkeit, Benutzerverwaltung für Grossgruppen, Anmeldung mit Wartelisten, Vernetzungsmöglichkeit mit Internetauftritten, Möglichkeit zur Ablage von Filmen, Möglichkeit des gleichzeitigen Uploads mehrerer Dateien. Zudem solle EVA generell von Fachleuten auf Bedienbarkeit geprüft werden.

Learning Management System OLAT

Ein Fallbeispiel: P61 ist an Werkzeugen interessiert, die einige strukturelle und formelle Aspekte der Lehre erleichtern, damit man sich im Kurs besser auf das Wesentliche konzentrieren kann. Insbesondere soll es ein Werkzeug geben, das besser ist als ISIS, nachhaltig, mit Selbsttests mit Lösungen und Erklärungen, Möglichkeiten, wie sich die Studierenden untereinander organisieren können, z. B. Schwarzes-Brett-Funktion, Einteilung in Zweier- und Dreiergruppen, Entwicklung einer Befragung, eigene Texte hochladen, die dann von den anderen kommentiert werden können. Die meisten dieser Funktionen hat P61 in OLAT gefunden. P61 hat daraufhin versucht, OLAT zu nutzen, fand es aber für die Studierenden zu kompliziert. Nun wird ISIS eingesetzt: Es ist einfacher und sicherer, wenn auch weniger interaktiv. (G639P61)

OLAT ist das Learning Management System, das an der Universität Basel vom LearnTechNet unterstützt wird. Die vielfältigen Möglichkeiten werden von den wenigsten der Befragten genutzt. OLAT wird in erster Linie für die Distribution von Materialien eingesetzt und von den Studierenden als Werkzeug dafür wahrgenommen. Am stärksten geschätzt wird die Anmeldefunktion mit der Möglichkeit, Wartelisten zu führen. Diese wird zur Gruppeneinteilung oder für Prüfungsanmeldungen verwendet. OLAT wird auch für Informationszwecke eingesetzt. Interaktive Fragen mit automatisiertem Feedback (z. B. Multiple Choice, Lückentext) für das Self-Assessment oder für Prüfungszwecke werden kaum genutzt. Auch Foren kommen weniger zum Einsatz, was aber nicht mit deren Funktionalität, sondern eher mit dem Betreuungsaufwand zu tun hat.

Insgesamt wird OLAT als eher nicht nutzerfreundlich eingestuft. Kritisiert werden die Komplexität, die Navigation und die Unübersichtlichkeit, die schlechte Suchfunktion und die grosse Zahl an teilweise als überflüssig empfundenen Funktionalitäten. Diese machen den Einstieg in OLAT schwierig, auch für die Studierenden. Das hat in mehreren Fällen dazu geführt, dass OLAT nicht mehr genutzt wird. Aber auch der Zusatzaufwand, die Plattform einzurichten, zu betreiben und einzuführen, ist ein Hinderungsgrund für den Einsatz. Weitere Kritikpunkte sind, dass OLAT keine Excel-Tabellen mit den eingeschriebenen Studierenden ausgibt, man bei E-Mails keine Anhänge mitverschicken kann, der Browser-Back-Button nicht funktioniert, interaktive Webinhalte nicht unterstützt werden und die Anpassung an das CI der Uni Basel nicht möglich ist. Personen, die ein solches System in seinen vielfältigen Möglichkeiten – also im Sinne des Erfinders – einsetzen, bevorzugen häufig andere Learning Management Systeme als OLAT.

Interesse an OLAT besteht im Hinblick auf Stundenplanverwaltung und Pensen legen. Gewünscht wird bei Anmeldeprozessen eine Schnittstelle zwischen Learning Management System und SAP.

Von den Studierenden wird OLAT sehr unterschiedlich bewertet. Die Ablehner stören sich an folgenden Dingen: (1) OLAT ist zusätzliches Lehr-/Lernelement, (2) OLAT ist Pflicht, da es nur hier die Unterlagen zur Vorlesung gibt und (3) OLAT-Kurs ist in englischer Sprache. Insgesamt ist bei den Studierenden aber durchaus ein Interesse an Learning Management Systemen vorhanden.

Online-Formular und Umfragewerkzeug FlexiForm

FlexiForm wird in erster Linie für die Lehrevaluation und Befragung, aber auch für Prüfungen, Platzvergabe und Anmeldung eingesetzt. Insgesamt wird FlexiForm sehr positiv beurteilt. Die Einfachheit und Stabilität wird geschätzt. Die Rückmeldung von den Studierenden zu FlexiForm ist, dass es sehr einfach zu benutzen ist, mit allen Vor- und Nachteilen, die man mit einem einfachen System hat. Nur eine Person regt an, die Übersichtlichkeit zu verbessern. Da die Fragebögen nummeriert sind, ist eine themenorientierte Verwaltung schwierig. Im Gegensatz zu EVA und OLAT ist FlexiForm ein Werkzeug, das Studierende aktiv für die eigene Arbeit nutzen können (Marktanalyse, Befragung) und nicht nur als „Kunden“ (Befragte).

4.5.4 SAP-Campus-Management-Applikationen TeLL, MOnA, LAP

*„Und das ist einfach fantastisch für mich [...], wenn ich sehe, dass eben aus einer Idee oder einer Notwendigkeit oder aus einem Projektplan heraus nachher wirklich ein System wird [meint hier SAP], was eingesetzt wird im operativen Betrieb, uniweit mittlerweile ja, und wie ich dann eben auch sehe, was funktioniert, was gut klappt und wo noch der Bedarf liegt, um dort halt auch Optimierungen zu machen. Das ist für mich auch etwas, was mich total motiviert immer, wenn man einfach sieht, dass Dinge vorwärts gehen.“
(G198P10)*

*„Wenn ich sehe, wie früher die Verwaltung der Noten hier erfolgt ist mit einem separaten System, [...], dann war das ein völlig abgekapseltes, dezentrales System, das nur hier funktioniert hat, am Institut. Aber es war nicht angegliedert, man wusste nicht, ob noch ein Student eingeschrieben ist, ist der schon exmatrikuliert? Also all diese ganzen zentralen Informationen, die man eigentlich braucht, die hatte man darüber nicht.“
(G198P10)*

Unter dem Thema SAP-Applikationen werden Aussagen zu SAP allgemein, den Studierendenakten, TeLL, MOnA und LAP vorgestellt. Insbesondere geht es um die allgemeine Beurteilung, den Zugang zu den Applikationen und um vorhandene und gewünschte Funktionalitäten, z. B. Schnittstellen zu anderen Tools. Die meisten Personen, die sich zu diesem Thema geäußert haben, nutzen TeLL, MOnA, LAP und die SAP-Studierendenakten, vereinzelt werden auch SAP Cash und SAP Finanzen und Controlling verwendet.

Allgemeine Beurteilung

Das SAP-Campus-Management und die Applikationen TeLL, MOnA und LAP sind allgemein gut akzeptiert. Die Applikationen funktionieren, werden verwendet und als gut eingeschätzt. Die Nutzer fühlen sich von den Student Services sehr gut unterstützt und informiert. Das gesamte Team wird positiv erwähnt.

Als Kritikpunkte werden einzelne technische Punkte genannt sowie, dass das System unflexibel, nicht einfach genug, nicht besonders schnell und nicht studierendenfreundlich ist. Von Seiten der Phil.-Hist.-Fakultät wird kritisiert, dass nicht jede Studienordnung in SAP abbildbar sei, was den Gestaltungsspielraum einschränke. Gewünscht wird eine Arbeitsgruppe, die die verschiedenen Bedürfnisse berücksichtigt, damit für die Studierenden ein einheitliches System entwickelt werden kann, das den Wünschen der Fakultäten entspricht. Ähnliche Wünsche werden auch von anderen Seiten geäußert. Wichtig sei, dass SAP so flexibel ist, dass auch zukünftige Umstellungen – wie bspw. die erfolgte Studienreform – abgebildet werden können.

Zugang

Der Zugang zu den SAP-Applikationen kommt in den durchgeführten Interviews mit den Personen der Lehradministration oft zur Sprache, insbesondere wird von und für administratives Personal ein Zugang zu TeLL gewünscht. Zugangsprobleme zu TeLL treten häufig bei neu eingestellten Dozierenden auf oder dann, wenn Dozierende die Anwendung über den VPN-Client nutzen möchten.

*„Also, ein Beispiel jetzt: Die Dozenten hätten die Möglichkeit über TeLL - das weiss ich jetzt einfach vom Hörensagen, weiss es selber nicht, weil ich es auch noch nie gesehen habe - zu ihren eigenen Vorlesungen noch irgendwie eine kleine Inhaltsangabe dazuschreiben oder so, und das würde man dann im Vorlesungsverzeichnis online sehen.“
(G164P4)*

„Ich hätte zum Beispiel gerne Zugang zu TeLL und zu MOnA. Für mich ist es eigentlich unangenehm, weil ich nicht weiss, z. B., was sehen denn die Studenten in diesem MOnA.“ (G164P4)

Einigen Personen aus dem Bereich der Lehrorganisation geht es dabei um einen Zugang, z. B. als Gast, um einen Einblick zu erhalten, Informationen abzurufen oder um die Applikation den Dozierenden erklären zu können. Andere wünschen sogar, dass Sekretariate vollen Zugang zu TeLL haben sollten, um den Dozierenden gewisse Arbeitsschritte abzunehmen, wie dies für Gastdozierende ohne Unibas-Account möglich ist. Wo dieser Wunsch sehr stark war, sind bereits Einzellösungen gefunden worden. Eine grundsätzliche Lösung wird jedoch gewünscht.

Der Wunsch nach einem Zugang zu MOnA wird auch geäußert, allerdings nur von wenigen der befragten Personen, die sich dafür interessieren wie MOnA funktioniert und aussieht.

Die Kritik am Zugang zu LAP hängt meist mit dem Prozess, wie man eine neue Lehrveranstaltung in LAP einführt, oder mit der Modulzuteilung zusammen. Kritisiert wird, dass ein Formular ausgefüllt und als pdf-Datei an die Student Services geschickt werden muss und es lange dauert, bis die Lehrveranstaltung im System erscheint und weiterbearbeitet werden kann. Besser wäre die Eingabe über ein Online-Formular. Als ebenso ungünstig wird empfunden, dass man – sobald die Daten einmal im System sind – selbst keine kleinen Änderungen mehr daran vornehmen kann.

Funktionalitäten

„[...] das Online-VV], wenn Sie die Problemliste wollen, ist für unsere Studierenden definitiv nicht benutzbar. Also das ist so unübersichtlich und auch so schwer auffindbar; [...] für unseren Studiengang Bachelor [...] muss man, glaub ich, neun Mal klicken und auch genau wissen, wo man klickt, bis man auf dem ersten wirklichen Modul des Bachelor [...] gelandet ist. Und dann hat man das immer noch nur in Modulstruktur“. (G171P1)

Bei MOnA wird von den Studierenden die Leistungsübersicht als nützlich beurteilt, obwohl auch festgehalten wird, dass man mit zunehmender Anzahl erworbener Kreditpunkte die Übersicht verliert. Von Seiten der Studierenden wird kritisiert, dass die Lehrveranstaltungen nicht automatisch den richtigen Modulen zugeordnet würden. Ausserdem wäre es nützlich, wenn man die Lehrveranstaltungen, die man für verschiedene Module anrechnen kann, elektronisch selbst einem Modul zuordnen könnte. Im Moment ordnet MOnA eine Lehrveranstaltung allen Modulen zu, zu denen man sie rechnen kann. Beim Bachelor-Antrag muss man dann von Hand durchstreichen. Die Gefahr, sich zu verrechnen und darum den Abschluss um wenige Punkte zu verpassen, ist gross. Das Problem der Modulzuordnung in der Leistungsübersicht wird auch von administrativer Seite artikuliert, da die händische Zuordnung einen grossen administrativen Zusatzaufwand verursacht. Gewünscht wird, dass bei der Leistungsübersicht noch zu erbringende Leistungen (Seminare, Arbeiten, Prüfungen etc.) ausgewiesen werden. Weitere Wünsche bei MOnA sind ein elektronischer Stundenplan, Bestätigungen für belegte Kurse, Transparenz in Bezug auf die Durchschnittsnoten und die Möglichkeit der Steuerung von Lehrevaluationen.

Als Problem wird genannt, dass sich die Platzvergabe bei Kursen mit Teilnehmerbeschränkung weder in MOnA noch in LAP organisieren lässt. In der Praxis werden dann dafür andere Werkzeuge eingesetzt, was zum Teil die Problematik nur verschiebt. Die dadurch entstehenden Schwierigkeiten sind in Kapitel 4.1.3 bereits thematisiert. Bei LAP wird aus studentischer Sicht die fehlende Übersicht über die Modulzugehörigkeit kritisiert. Weiter wäre es hilfreich, wenn man die Lehrveranstaltungen nach Modulen durchsuchen und ordnen könnte. Diese Kritik hört man auch von administrativer Seite. Ebenfalls aus der Lehrorganisation kommt der Wunsch, aus LAP eine Liste der Lehrveranstaltungen nach Semestern ziehen zu können. Bei TeLL wird im Allgemeinen die Rundmail-Funktion gelobt. Spezifische Wünsche werden nicht geäußert.

Die Möglichkeiten der Studierendenakten werden grundlegend positiv eingeschätzt. Sie erleichtern den Alltag enorm, z. B. zur Kontrolle der Abschlusszeugnisse. Im Zusammenhang mit den

Studierendenakten kommen zwei Wünsche zur Sprache (G129P11), zum einen die Möglichkeit aus der Studierendenakte Standardbriefe mit Informationen über Daten und Fristen zu generieren, zum anderen die fachspezifische Erweiterung der Daten nach den eigenen Bedürfnissen, z. B. um den Studienfortschritt zu dokumentieren. Falls dies nicht möglich ist, könnte vielleicht auch eine neue Anwendung eingeführt werden.

4.5.5 Eigenentwicklungen: ISIS und andere

ISIS steht für „Integriertes Studenten-Informationssystem“ und wird von der Phil.-Hist.-Fakultät unter anderem für die Anmeldung zu Lehrveranstaltungen genutzt, was zu einigen Problemen führt (vgl. Kapitel 4.1.3). Obwohl viele Stimmen die Doppelspurigkeiten mit anderen Systemen beklagen und für eine Abschaffung von ISIS plädieren, ist es für die Weiterentwicklung bestehender Werkzeuge dennoch interessant, die wahrgenommenen Vor- und Nachteile von ISIS zusammenzutragen. ISIS wurde als Planungstool entwickelt, mit dem Angaben zu den Lehrveranstaltungen bei den Dozierenden eingeholt und bereinigt werden können und das als Grundlage für das gedruckte VV dienen konnte. Mit der ursprünglichen Version können Lehrveranstaltungen den Modulen zugeordnet werden. Darauf aufbauend wurde dann eine Weboberfläche für die Studierenden entwickelt und daraus das neue ISIS. Dieses wird als übersichtlicher als das zentrale Online-VV beurteilt, zu dem eine technische Schnittstelle zum Datenaustausch eingerichtet wurde (vgl. Kapitel 4.5.7). Ausserdem bietet es die Möglichkeit zur Anmeldung mit Wartelisten und die Möglichkeit, die Teilnehmerzahl von Lehrveranstaltungen zu beschränken, eine integrierte E-Mail-Funktion sowie ein Ordnersystem zur Ablage und Distribution von Unterrichtsmaterialien. Die Bedienerfreundlichkeit von ISIS wird von den Nutzerinnen als viel höher beschrieben als diejenige von EVA, was sicherlich ein Grund für die Beliebtheit dieser Anwendung ist. Zudem fehlt EVA die integrierte E-Mail-Funktion.

An zwei weiteren Institutionen (eine Fakultät und ein Departement) werden ISIS-ähnliche Systeme eingesetzt, die ebenfalls von SAP unabhängig sind.

4.5.6 Doppelspurigkeiten

Doppelspurigkeiten zwischen SAP-Applikationen und anderen Werkzeugen, z. B. ISIS oder Courses, werden vor allem in den Bereichen der Ankündigung der Lehrveranstaltungen und des Anmeldens/Belegens genannt, aber auch bei der Prüfungsanmeldung. Die dadurch entstehende Problematik ist in Kapitel 4.1.3 beschrieben. Handlungsbedarf für eine Vereinheitlichung besteht ganz klar bei der Anmeldung. In einzelnen Fächern bestehen noch weitere eigene Datenbanken, die die Studierendenakte oder andere SAP-Applikationen ergänzen. Zum Teil stehen diese im Zusammenhang mit den alten Lizentiatsstudiengängen und werden früher oder später auslaufen. Teilweise werden aber auch eigene Datenbanken als Ergänzung zu den SAP-Studierendenakten verwendet. Bei allen diesen Parallelsystemen, die einerseits Doppelspurigkeiten aufweisen, deren Existenz jedoch in vielen Fällen durch die Komplementarität zu SAP Campus Management begründet wird, werden Schnittstellen zwischen den zentralen und den dezentralen Verwaltungswerkzeugen gewünscht.

Diese Doppelspurigkeiten hängen vermutlich mit den kurzen Entwicklungszyklen im Bereich der IT und der eher langwierigen Einführung von IT-Systemen in Organisationen zusammen. Spezialisierte Systeme, die ein klar definiertes spezifisches Problem einer Abteilung lösen sind schnell entwickelt und eingeführt. Die Entwicklung zentraler Systeme, die den Bedürfnissen aller gerecht werden müssen, dauert länger. Ausserdem können diese meist nur die Schnittmenge aller Bedürfnisse unterstützen. Die Folge ist, dass bei der Einführung eines zentralen Systems an verschiedenen Orten bereits Lösungen für Detailprobleme existieren. Für alle spezifischen Bedürfnisse, die dann immer noch nicht abgedeckt sind, werden lokal wieder neue Lösungen

entwickelt – meist unabhängig voneinander an verschiedenen Orten was dann bei den Nutzerinnen (hier den Studierenden) wieder zum Ruf nach einem zentralen System führt. Eine allumfassende stabile Lösung wird es nicht geben können, solange (a) sich die IT in dieser Geschwindigkeit weiterentwickelt und (b) die Bologna-Reform noch in vollem Gange ist.

4.5.7 Technische Schnittstellen

„Es wär einfach wahnsinnig toll, wenn's z. B. mit MOnA eine Schnittstelle gäbe, weil die Studierenden natürlich immer auf der Suche sind – und dort, wo sie zugreifen müssen, wär es einfach ganz sinnvoll, wenn dort die wesentlichen Informationen oder Links zur Veranstaltung gleich sofort da wären. Weil sie sonst nämlich selber auf die Suche gehen und dann passieren solche Dinge, dass sie sich irgendwo auf ISIS einschreiben oder irgendwas und wir sehen's eigentlich gar nie, weil das nie irgendwo publiziert ist. [...] Also das wär' einfach phantastisch oder, wenn man MOnA hätte, weil dort die Studierenden zugreifen und dann pro Veranstaltung den Link auf das Tool mit dem in der Veranstaltung eben gearbeitet wird. Und dann kann man sich dort einschreiben.“ (G143P3)

Technische Schnittstellen zwischen dem zentralen SAP Campus Management bzw. den Einzelapplikationen LAP, TeLL und MOnA und den dezentralen Plattformen der Fächer und Fakultäten sind ein häufig genanntes Desiderat. Technische Schnittstellen sind zum Teil bereits realisiert. Zum Beispiel werden aus MOnA Belegungsdaten automatisch über Nacht in Courses eingespielt, so dass die Studierenden nur noch in MOnA belegen und sich nicht auch noch in Courses eintragen müssen. Auch zwischen ISIS und LAP wurde eine Schnittstelle mit automatischem Datenimport eingerichtet. Diese Schnittstelle ist etwas heikel: Hier muss jeweils ein Tag festgelegt werden, ab dem LAP die gültige Version ist und danach muss die Information in ISIS aufdatiert werden. Die anstelle von TeLL verwendete Software Relationdesk hat ebenfalls eine Schnittstelle zu SAP.

Gewünscht werden Schnittstellen zwischen MOnA und einem Learning Management System (LMS) oder einer Dokumentenablage. Mehrfach genannt werden dabei das LMS OLAT und die Dokumentenablage EVA, aber auch ISIS und FactScience. Grundlegend sollte MOnA auch eine Verbindung zum Anmeldewerkzeug und den Prüfungsergebnissen haben. Einige Stimmen wünschen gar bei allen Veranstaltungen eine Verlinkung von MOnA zu den jeweils verwendeten veranstaltungsspezifischen Plattformen. Dieser sollte man aber auch noch nach der ersten Ankündigung einer Veranstaltung im Online-VV einrichten können. Des Weiteren wird ein automatischer Datenabgleich zwischen LAP und dezentralen fachspezifischen Ankündigungsplattformen, wie Departements- oder Institutswebseiten bzw. Anmeldewerkzeugen, gewünscht, so wie er für ISIS bereits eingerichtet wurde. Auch gewünscht wird eine automatische Notenübertragung zwischen TeLL und lokaler Prüfungsverwaltungssoftware.

4.5.8 Integration vs. dezentrale Lösungen

„Es gibt einfach so viele verschiedene Systeme, wo die Studierenden [...] überall sich anmelden müssen, einen Nutzer-Account haben müssen – also die Integration der einzelnen Systeme, das ist noch nicht optimal.“ (G283P17)

„Es ist für uns als Gesamtbereich extrem schwierig, weil das auch so sehr spezialisiert ist. [...] Und es gibt nicht die zehn wichtigsten Tools.“ (G171P1)

Benutzerfreundlichkeit steht auf der Wunschliste ganz oben. In der Frage, inwieweit zentrale integrierte Lösungen angeboten werden sollten oder eher fachspezifische Lösungen und Vielfalt gewünscht sind, gehen die Meinungen auseinander. Für die Vielfalt und dezentrale Lösungen sprechen die Stimmen, denen die zentralen Tools zu starr sind und die auf die Eigenheiten der

Fakultät zu wenig Rücksicht nehmen. Die anderen plädieren für integrierte zentrale Angebote, da die meisten Dozierenden nur eine verbindliche Anmeldefunktion brauchen und vielleicht einen digitalen Semesterapparat.

Auch bei der Plattformfrage gehen die Meinungen auseinander. Die einen befürworten Plattformen, die viel können, wie beispielsweise OLAT. Den anderen bietet ein solches Learning Management System zu viele ungenutzte Funktionalitäten und ist damit viel zu kompliziert. Einig ist man sich hingegen, dass eine zentrale Plattform – welches Tool es dann auch immer sein mag – Schnittstellen zu den SAP-Applikationen haben sollte.

Die Studierenden und die skuba wünschen sich ebenfalls Integration verschiedener Werkzeuge in Form einer Basis-Plattform mit "Single Sign-On", die die verschiedenen Funktionen entweder integriert oder zumindest auf diese verweist. So könnten die Studierenden die für sie relevanten Werkzeuge besser finden, selbst dann, wenn diese redundante Funktionen haben.

Aus der Sicht der Studierenden überschneiden sich die Funktionalitäten von ISIS, OLAT und EVA zu einem grossen Teil. Die Funktionen sollte man deshalb in einem System zusammenzuführen, das eine Schnittstelle zu MOnA hat. An der derzeitigen Situation bemängeln die Studierenden die unterschiedliche Oberflächenstruktur der verschiedenen Plattformen, was die Orientierung und Usability reduziert.

Ein weiteres Thema waren die Weiterentwicklungen von oder die Abstimmung zwischen vorhandenen Tools, was mit den zentralen SAP-Anwendungen der universitären Verwaltung an Bedeutung gewonnen hat. Im administrativen Bereich stellt sich diesbezüglich die Frage, was zentral und was dezentral gelöst werden soll. Besonders Personen aus der Phil.-Hist.-Fakultät äussern den Wunsch nach besserer Berücksichtigung der Fachkulturen und fakultären Bedürfnisse bei zentralen Lösungen. Um einen Ausgleich einerseits zwischen den Anteilen an zentralen vs. dezentralen Lösungen und andererseits zwischen den Interessen der zentralen Verwaltung vs. denen der verschiedenen Fakultäten sicherzustellen, wird eine Scharnierstelle zwischen diesen beiden Bereichen vorgeschlagen.

Insgesamt werden für die Administration und Lehrorganisation, wie z.B. Distribution oder Gruppeneinteilung, tendenziell zentrale Lösungen gewünscht. Wichtig dabei scheint, dass eine solche Plattform über eine integrierte E-Mail-Funktion verfügt und Schnittstellen zu den SAP-Applikationen hat. Dies wird sowohl von allen Nutzergruppen (Studierende, Dozierende und Lehradministration) gefordert. Bei der Lehrgestaltung wünscht man sich dagegen eher angepasste Lösungen für die einzelnen Fächer.

„Die verschiedenen Plattformen, also dass man dort selektioniert und einfach sich für ein paar entscheidet, die viel können und dann den Rest abstellt. [...] Also, es gibt einfach einzelne, die das jetzt bevorzugen, weil OLAT eben mehr kann, als nur Dokumente hochladen. Und das ist einfach der Vorteil und ist der Nachteil von ISIS, weil man dann automatisch noch weitere Tools braucht und das ist einfach was, was ich finde, was sehr verwirrend wirkt für alle, oder?“ (G143P3)

„Letztlich ist das doch der Hauptgrund, dass man die Tools integriert. Wir haben halt die grössten Probleme mit nicht integrierbaren Altlösungen. [...] Wir haben keinen Nutzen von neuen Systemen, die wir nicht mit MOnA kurzschliessen können. Das ist für uns nicht verwendbar.“ (G110P14)

„Ja, Komplexität ist gut, aber es gibt glaub ich auch einen gewissen Wildwuchs. Und bestimmte Sachen sind einem vielleicht auch lieb geworden und der eine mag das und der andere mag das. Aber ich glaube, man muss schon auch zu einer gewissen Einheitlichkeit kommen in dem, was man anbietet. [...] Weil, ansonsten wird's auch unübersichtlich. [...] Zum Beispiel, es gibt eine Software an einer bestimmten Fakultät, ein kleines, schönes, liebgewordenes Projekt mit wichtigen Inhalten – und der, der das programmiert hat, geht in Rente. Und damit ist nämlich das Projekt gestorben, weil in der Regel kein anderer mehr weiss, wie das mal programmiert wurde. Und da muss man [...], um das auch zu verstetigen und effizient zu machen – glaub ich –, schon ein bisschen eine [...] einheitliche Linie versuchen zu entwickeln.“ (G136P8)

4.5.9 IT-Infrastruktur und Raumausstattung

Die zu diesem Themenbereich gemachten Aussagen geben Aufschluss darüber, wie die befragten Universitätsangehörigen die individuelle, fakultäre und universitätsweite mediale Infrastruktur einschätzen. Im Fokus standen sowohl die zur Verfügung stehende Soft- und Hardware als auch die IT-Ausstattung der Räume (Hörsäle, Seminarräume und andere Bereiche, die zum Lernen genutzt werden). Ferner sollten die Interviewpartner die Qualität der technischen Unterstützung bzw. der IT-Betreuung beurteilen. Obwohl nicht explizit abgefragt, gab es im Zusammenhang mit dem Thema „IT-Infrastruktur und Raumausstattung“ auch immer wieder Statements zur Raumsituation im Allgemeinen und zur IT-Grundversorgung, hier insbesondere zur Funknetzabdeckung (W-LAN). Im Anschluss an die themenorientierte Darstellung der Ergebnisse aus den qualitativen Interviews findet sich am Ende des Kapitels eine quantifizierende Übersicht über die Anzahl der Nennungen in den Bereichen IT-Infrastruktur und Raumausstattung (vgl. Tabelle 12, S. 61).

IT-Infrastruktur

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Mehrheit der befragten Universitätsangehörigen der IT-Infrastruktur der Universität Basel ein sehr gutes Zeugnis ausstellt, allerdings auch oft gefolgt von einem Nebensatz, der mit einem „aber“ beginnt. Die dann angebrachte Kritik bezieht sich meistens entweder auf bestimmte Gebäude bzw. Räumlichkeiten oder auf Einzelprobleme, die im Folgenden noch genauer spezifiziert werden.

Software

Auf die Frage nach der Software-Ausstattung kommen an dieser Stelle in den Interviews nur noch spärliche Aussagen von den Befragten, da dieses Thema zum grössten Teil schon zuvor im Kapitel 4.5, als es um die Werkzeugpalette der Universität Basel ging, angesprochen wurde. In Tabelle 11 ist eine Liste der Software zusammengestellt, die von den Befragten als von ihnen genutzte Anwendungen genannt wurde. Ein grundlegendes Bedürfnis ist die Versorgung der Studierenden mit adäquater Software. Offen bleibt nun, wie die Studierenden dann an die fachspezifischen Programme kommen sollen. Dafür müssen Konzepte entwickelt werden. Zudem gewünscht wird, dass weitere verbilligte Lizenzen für kommerzielle Pflichtsoftware angeboten werden. Die Studierenden schätzen die über das URZ angebotene Software, die sie verbilligt oder auch kostenlos beziehen können. Es wird mehrmals der Wunsch geäussert, dieses Angebot auszubauen. Anlass zur Kritik gibt die als unzureichend empfundene Information über das bestehende Softwareangebot – dieses sei unter den Studierenden wenig bekannt. Ein erweitertes Angebot zu bzw. mehr Informationen über Open-Source-Software ist ein weiteres Anliegen, das in diesem Zusammenhang geäussert wurde.

Hardware

Die Ausstattung der Räume mit Hardware wird mehrheitlich für gut befunden und von vielen der Befragten explizit gelobt. Die Universität Basel sei im Vergleich zu anderen Institutionen gut ausgestattet. Einzelne Kritikpunkte beziehen sich auf bestimmte Gebäude oder Räumlichkeiten. Am häufigsten genannt wurden in diesem Zusammenhang das Bernoullianum und das Kollegienhaus. Von Seiten der Dozierenden wird ein Bedürfnis mehrfach genannt: fest installierte Präsentationsrechner in den Hörsälen, so dass man als Dozierender lediglich den USB-Stick mit der eigenen Präsentation mitbringen muss. Aufgrund der unterschiedlichen Präsentationssoftware (MS-Office, Key Note) und der unterschiedlichen Systeme (PC, MAC) wird dies allerdings nicht für alle Anforderungen gleichzeitig umsetzbar sein. Auch das Thema E-Assessment kommt zur Sprache (vgl. Kapitel 4.5.2, S. 45).

Produktklasse	Beispiel	n
Dokumentenablage	Google Docs, Syllaby, Jumbo Server	27
Lehrorganisation, -verwaltung	ISIS, Relationdesk, FactScience	20
Office-Anwendung	Excel, Word, PowerPoint und Pages, Keynote	16
Learning Management System	Courses, Moodle, Dokeos, E-Front, Ilias, Sakai	14
Recherchetool	Google, Google Scholar, Google Books, Wikipedia, Internet	12
Website	Website, InfoClio	10
Kommunikation	Facebook, Skype, Mail-Programme, Newslettertool	9
Terminkoordinationstool	Doodle, Google Kalender	8
Raumdispo-Anwendung	RoomMate	7
fachspezifische Software	SPSS, Bibliothekssoftware	5
Literatur	E-Books, E-Journals, Google Books, JSTOR	5
E-Prüfung	Teleform, Videofilme	4
Content Management System	Typo 3	3
Desktop-Publishing-Programm	InDesign	3
Fachdatenbanken	Swisslex, Lexiform, PubMed,	3
Kooperation	Etherpad, Google Docs	3
Literaturverwaltungsprogramm	Endnote, refworks, Zotero	3
Autorensoftware	Flash	2
Browser	Firefox, Google Chrome	2
Sprachprogramm	Übersetzungsprogramm, Wörterbuch	2
Videokonferenzsystem	AdobeConnect	2
Whiteboard	Interaktives Whiteboard, Tablet-PC	2
Anti-Plagiat-Software	Anti-Plagiat-Software	1
CD-ROM zur Vorlesung	CD	1
Editor	Dreamweaver	1
Flash-Konvertierer	MacConverter	1
Geräteausleihe	RentMate	1
Individualisierungstool für Startseiten	Netvibes	1
Materialbestellung	EIWAP	1
Online-Dateiablage	dropbox	1
Remote-Control-Tool	LogMeIn, Citrix	1
Ripper-Software	Ripper-Software	1
Scansoftware	Scanmaster	1
Video-Software	Screencapture-Software	1
Web Based Training	agfamLearn	1
		175

Tabelle 11: Software, die von den Befragten genannt wurde. Produktklasse, Beispiele und Häufigkeiten.

Weitere Wünsche sind Grafiktablets anstatt interaktiver Whiteboards zur Bearbeitung von pdf-Dateien, mehr Kopiergeräte zum Erstellen von pdf-Dateien, Ausstattung für Videokonferenzen in mehr Räumen, Verbindungskabel von Mac zu Beamer als Standardausstattung in Veranstaltungsräumen und interaktive Abstimmssysteme in den Hörsälen (Clicker- bzw. TED-Systeme).

Mit einer ganzen Reihe von Wünschen warten die Studierenden bei diesem Themenkomplex auf. Sehr geschätzt werden die NEPTUN-Aktionen, allerdings würde es begrüsst, wenn die Geräte länger als bisher vor Ort besichtigt werden könnten. Als hilfreich würden auch Ladestationen für die studentischen Laptops angesehen (z. B. Schliessfächer), da ein Akku selten einen durchschnittlichen Studierendentag durchhält. Auch bei der Druckerverfügbarkeit gibt es Optimierungsbedarf. In öffentlichen Rechnerräumen kann man nur über die fest installierten PCs drucken. Dadurch sind diese Rechner häufig blockiert. Gewünscht wird eine W-LAN-Lösung oder eine serverbasierte Lösung über eine Webapplikation. Ein grosser Wunsch *aller* befragten Studierenden ist eine multifunktionale, aufladbare Unicard, die dann auch die jetzige Legi ersetzt.

IT-Grundversorgung

Die W-LAN-Versorgung scheint den Universitätsangehörigen sehr am Herzen zu liegen. Die meisten Nennungen im Bereich „IT-Grundversorgung“ beziehen sich auf dieses Thema (vgl. Tabelle 12). Es spricht viel dafür, dass eine Ausweitung des W-LAN von den Universitätsangehörigen gewünscht wird, wobei die Meinungen auseinandergehen, ob W-LAN wirklich flächendeckend verfügbar sein muss, also auch in allen Büros und Lehrräumen. Einzelne Stimmen sprechen sich explizit gegen W-LAN in den Hörsälen aus. Die Studierenden würden ebenfalls eine flächendeckende Ausweitung des W-LAN begrüssen, gerade auch in den Hörsälen, aber auch in Fachbibliotheken, in Gruppenlernräumen und an sonstigen Lernorten wie beispielsweise im Garten des Kollegengebäudes. Kontrovers diskutiert wurde das Thema „VPN-Zugang“. Die einen sind zufrieden. Andere haben Probleme, insbesondere an den externen Hotspots. Beim E-Mail-Account wurde von einer Person der zu geringe Speicherplatz kritisiert.

Raumausstattung und Raumsituation

Neben der gesondert betrachteten IT-Ausstattung äusserten sich die Befragten auch noch zur übrigen Raumausstattung. Negativ hervorgehoben wurde die mangelnde Anzahl der Steckdosen. Vor allem die Gruppe der Studierenden sieht hier Handlungsbedarf und wünscht sich zusätzlich noch Ladestationen für Laptops. Auch die Einrichtung der Räume lässt sich hin und wieder nicht mit den didaktischen Ansprüchen der Lehrenden vereinbaren, insbesondere bei Gruppenarbeit, da die Räume meist für die Vortragssituation konzipiert sind. Als weiteres Defizit wurde die Ausstattung des grossen Hörsaals im Bernoullianum und der Aula benannt: kaputte Stühle, nicht adäquate Bestuhlung, fehlende Tafel. Verhältnismässig häufig wird beklagt, dass die institutseigenen Räumlichkeiten für die Lehrveranstaltungen nicht ausreichen und daher auf externe Räume ausgewichen werden muss. Diese sind aber ebenfalls sehr oft überbucht. Zudem herrscht ein deutlicher Mangel an grossen Hörsälen, zumal durch den ausserfakultären Bereich nochmals viele Studierende hinzukommen. Interessant ist, dass sogar diejenigen, die gerade einen Umbau bzw. einen Umzug in neue Räumlichkeiten hinter sich haben, bereits wieder über Platzprobleme klagen. Auch die Studierenden bestätigen die Platznot, die teilweise durch begrenzte Öffnungszeiten noch verschärft wird.

Technische Unterstützung und IT-Betreuung

„[...] diese Leute sind bei uns sehr zufrieden. Das schliesse ich daraus, dass es immer wieder heisst: Hier klappt es, aber wenn ich woanders an der Uni bin, steh ich wie alleine im Wald. Dass niemand da ist, der bei Problemen hilft, dass man keinen Ansprechpartner hat, dass was nicht funktioniert, wenn man kommt, dass [...] man vielleicht mal auf die Medien verzichten muss, weil man den Beamer nicht zu Gange kriegt und weil man niemanden findet, der einem dabei hilft.“ (G115P6)

„Das ist das Problem, dass die Uni Geld investiert hat in die technische Ausstattung und man vergessen hat, die personelle Ausstattung hinterher zu ziehen“ (G115P6).

Während die Hörsaal-Infrastruktur der Universität Basel von den befragten Personen meist sehr positiv beurteilt wird, wird die Qualität der technischen Unterstützung und Hörsaal-Betreuung sehr häufig als schlecht eingestuft. In den eigenen Räumlichkeiten der Institute und Fächer – explizit wird auch das Pharmazentrum genannt – wird die technische Unterstützung als gut bis sehr gut eingeschätzt. Insbesondere im Bernoullianum und im Kollegienhaus hingegen gibt die Betreuung Anlass zu Kritik, vor allem weil dadurch der reibungslose Verlauf der Lehrveranstaltungen behindert wird. Im Bernoullianum gibt es gar keine Ansprechperson. Im Kollegiengebäude gibt es zwar grundsätzlich eine Ansprechperson, doch diese fühlt sich oft nicht zuständig und ist schwer zu erreichen. Die Betreuung im Kollegiengebäude wird als schlecht beschrieben. Viele der Befragten wissen auch nicht, dass es überhaupt eine Person gibt, die dafür zuständig ist.

Die Folge ist, dass gar nicht mehr erwartet wird, dass die an sich gute technische Ausstattung überhaupt funktioniert und sich die Personen lieber selbst durchschlagen. Zu einer aufmerksamen Betreuung gehören nach Ansicht mehrerer Personen auch klare Informationen, Kurzanleitungen und „Notfall-Telefonnummern“ in den Hörsälen und Seminarräumen. Gewünscht werden zudem mehr Informationen über die Raumausstattung für die Raumreservation sowie eine bessere Abstimmung und Vernetzung zwischen verschiedenen Stellen, die Räume anbieten, ausstatten und betreuen. Allerdings müsste dafür auch bei den Personalressourcen angesetzt werden, da mehr technische Ausstattung auch mehr personelle Betreuung erfordert.

	wird genutzt	gewünscht
Hörsaalausstattung	13	3
Seminarraumausstattung	7	2
Wireless Campus	6	17
Ladestationen	2	7
White Board	2	2
Selbstlernräume	1	1
Notebooks for all Students	-	1
Videokonferenzräume	-	2
E-Book-Reader	-	1

Tabelle 12: Anzahl Nennungen in den Bereichen IT-Infrastruktur und Raumausstattung

4.6 Optionen und Visionen

Zum Schluss der Interviews wurden die Befragten gebeten, ihre Vorstellungen über eine mögliche zukünftige Entwicklung der Universität zu schildern. Von Interesse waren insbesondere ihre Ansichten darüber, wie sich Studium und Lehre mit und durch Neue Medien verändern werden.

Als Einstieg dienten zwei Zitate, wobei ersteres die meisten Reaktionen auslöste:

Zitat 1: „Die an der Universität genutzten IT-Lösungen sind uneinheitlich und teilweise redundant. Dies liegt in erster Linie daran, dass verschiedene Einheiten der Universität eigene Produkte entwickeln und verwenden, ohne dass die Universität eine Koordinationsfunktion übernimmt. [...] Ausserdem ist festzustellen, dass die Onlineplattformen als auch Auftritte von Instituten und Fakultäten noch nicht alle einem einheitlichen Erscheinungsbild entsprechen.“ (Positionspapier skuba, Universität Basel)

Zitat 2: „E-Learning – oder allgemeiner der Einsatz Neuer Medien in der Bildung – ist nicht nur die Fortsetzung der gewohnten Bildung mit neuen Mitteln, sondern wird zu Umstrukturierungen führen, die heute noch schlecht absehbar sind. Die Bildungseinrichtungen werden sich darauf einstellen müssen, dass sie zu permanenten Baustellen werden. ‚under construction‘ wird keine vorübergehende Behinderung mehr anzeigen, sondern die neue Grundverfassung.“ (Sesink, 2006, S. 4)

Die Vorstellung einer „Universität als Baustelle“ schien ein Befinden anzusprechen, das fast allen gemeinsam war, dennoch fielen die Antworten sehr divers aus. Oft wurden im Zusammenhang mit den Zitaten bereits angesprochene Themen nochmals aufgegriffen, die den Interviewpartnern besonders wichtig erschienen.

4.6.1 Direkte Reaktionen auf die vorgelegten Zitate

Sesinks Zitat wird grösstenteils zugestimmt. Der stete Wandel bzw. das „under construction“ wird als treffende Beschreibung für die Situation an der Universität betrachtet. Die Meinungen gehen jedoch auseinander, ob der Autor damit eine pessimistische Sicht vertritt. Viele Interviewpartner akzeptieren den steten Wandel als Tatsache, die zuweilen Arbeitssituationen und -prozesse erschwert, können dem jedoch auch positive Seiten abgewinnen. Unausgesprochen bleibt dabei, welche Vorstellungen und konkreten Erfahrungen von Wandel die Interviewpartnerinnen ihren Aussagen jeweils zugrunde legen. Es ist hingegen Konsens, dass der Wandel nicht aufgehhalten werden kann. Vielmehr geht es darum, wie die Universität damit umgeht.

„Man muss das vielleicht auch im Vergleich zu anderen Unis sehen – machen die das besser oder schlechter? Also ich habe eigentlich das Gefühl, dass Basel da relativ weit ist. [...] Das zweite [Zitat Sesink] ist ja fast ein kulturkritischer Kommentar, der natürlich etwas Wahres in sich hat. Und es geht natürlich darum, um die Euphorie überhaupt von E-Learning, was ist überhaupt E-Learning. [...] Was will ich damit überhaupt erreichen? Will ich den traditionellen Dozierenden damit ersetzen – eben nicht. Aber hier kommt es ja fast so durch. Also hier scheint es ja fast, dass hier ein Apparat da ist, der sich permanent erneuert und dass der einzelne Dozierende nichts mehr zu sagen hat und dies auch nicht mehr gestaltet und dabei den Überblick verliert und sogar eigentlich die Kontrolle darüber verliert. Das ist ja auch der kulturkritische Ansatz dieses Kommentars.“ (G639P63)

„Dass [die Universitäten] permanente Baustellen sind, das ist der Lauf der Zeit. Das finde ich aber auch normal. [...] Ich fände das schlecht, wenn man da unflexibel wäre und nur auf dem alten da verharrt.“ (G157P9)

„Ich bin nicht so glücklich mit seiner [Aussage Sesink] negativen Bewertung ‚under construction‘, sondern es ist ‚in development‘. [...] Das ist ein permanenter Prozess. Das ist nicht einmal und dann ist es fertig. ‚Under construction‘ impliziert: es wird mal fertig sein. Oder eben, wenn es der Dauerzustand ist, dann ist es so negativ konnotiert. Also für mich ist es ein stetes Weiterentwickeln, ja, schön. [...] Das [hier] kommt mir zu negativ rüber. [...] Und dass es absehbar ist – nein! Aber, vergessen wir das Ziel, dass es absehbar sein soll. Es ist nicht.“ (G224P19)

4.6.2 Allgemeine Wahrnehmung der IT-Entwicklung

„One size fits all“ wird es nie geben.“ (G224P20)

Hinsichtlich des Umgangs mit IT im Allgemeinen sowie an der Universität Basel im Besonderen wird mehrmals festgestellt, dass die Neuen Medien wesentlich dazu beitragen, den permanenten Wandel, der an der Universität ohnehin stattfindet, zu intensivieren. Dabei wird den Neuen Medien ein beschleunigendes Moment attribuiert, das der Bildung von verlässlichen Standards tendenziell entgegensteht. Bemerkenswert ist, dass eine Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur (Beschränkung auf möglichst wenige Tools, die die Bedürfnisse aller abdecken sollen), die in diesem Zusammenhang entschleunigend wirken könnte, für unmöglich gehalten und auch nicht gewünscht wird. Da die Befragten grösstenteils eine weitgehende Angleichung im Bereich IT ablehnen, bewegen sich die Erwartungen an die Neuen Medien im Spannungsfeld zwischen flexiblen, einfach handhabbaren Einsatzformen diverser Applikationen und reibungslosem Funktionieren dieser Vielfalt in der Gesamtorganisation Universität. Die Perspektive auf die IT-Infrastruktur hängt bei den Dozierenden mehrheitlich von den persönlichen Bedürfnissen in Lehre und Forschung ab. Wie bereits an anderer Stelle erwähnt (vgl. Kapitel 4.2.1), nehmen Personen aus der Studiengangkoordination und aus den Dekanaten vermehrt eine organisationale Perspektive ein.

Die Einführung von SAP Campus hat vermutlich mit dazu beigetragen, im Bereich IT an den Fakultäten und Instituten der Universität Basel eine übergreifende Sicht einzunehmen. Das ist aber noch eine vergleichsweise junge Entwicklung. Rückblickend gesehen wird neben den verschiedenen Fachkulturen auch die schnelle Entwicklung der Neuen Medien als Ursache dafür angesehen, dass ihre Einführung an der Universität nicht von Anfang entlang allgemein vereinbarter Konventionen verlief. Angesichts der gewachsenen IT-Strukturen in den letzten Jahren an den Instituten und Fakultäten wird es auch für die Zukunft als eine Herausforderung betrachtet, eine für alle befriedigende Konsolidierung vorzunehmen.

Einige Stimmen weisen darauf hin, dass die gewachsenen Systeme auch als Potenzial betrachtet werden können, das z. B. über ein Institut hinaus grösseren Kreisen von Nutzen sein könnte. Folgt man dieser Sichtweise, erweist es sich für das zukünftige Vorgehen als ratsam, vor einer möglichen Neukonzeption Bestehendes zu erfassen, um etwas nicht top down an den Bedürfnissen und Befindlichkeiten vorbei einzuführen.

„Aber, was ja hier auch noch die Kritik ist: Permanenter Wandel durch neue Technologien, die wir als Nicht-Fachleute letztlich nicht mehr überblicken können. Das ist ja auch so eine gewisse Frustration. Also man hat sich grad auf einen gewissen Standard eingestellt, fünf Jahre später ist man schon wieder völlig hinten dran – und permanent ‚under construction‘ letztlich auch im eigenen Kopf, weil man schon wieder hinten dran ist und das nicht bewerkstelligen kann.“ (G639)

„Wie realistisch ist das so ein bisschen, den Open-Source-Gedanken da weiterzutragen und zu sagen, die Zentraleinheit wird so mit offenen Schnittstellen ausgestattet, die man gut dokumentiert, dass auch quasi von den Inseln mal ein paar Fähren fahren können. Wäre das denkbar? [...] Als IT-Experten denken wir halt eher so. [...] Wir haben eine Inselinfrastruktur und es geht darum, da Kommunikation zu ermöglichen.“ (G110P14)

„Ich denke, es ist aber auch nicht schlimm, wenn verschiedene Einheiten dann unterschiedliche Tools entwickeln. Weil ich mein, wir sind Gott sei Dank an einer Universität, wo man dann nicht alles nur zentral irgendwie zur Verfügung gestellt bekommt, sondern dass man eben auch in der Lage ist oder die Möglichkeit hat, da eben eigene Dinge zu entwickeln, aus denen sich nachher vielleicht ja auch wieder Anwendungen herauskristallisieren, die für die ganze Universität gut sein können.“ (G198P10)

Das Vorhergehende spiegelt, wie die Neuen Medien an der Universität gegenwärtig wahrgenommen werden. In die Zukunft blickten die Interviewteilnehmenden anhand der Frage, wie Studium und Lehre in zehn Jahren aussehen werden.

4.6.3 Zukunftsvisionen Studium und Lehre

„Vielleicht sind die Studierenden noch nicht im Fokus [...] dieser ganzen Technologien.“ (G198P10)

Was die Zukunft von Studium und Lehre angeht, glaubt die Mehrheit der Befragten, dass der Einsatz Neuer Medien zunehmen wird und dass auch diverse neue Formen von Medienprodukten zur Verfügung stehen werden. Trotzdem – so der Tenor – wird sich die Lehre unter dem Einfluss der Neuen Medien nicht grundlegend verändern. Dem klassischen Präsenzunterricht wird ein sehr hoher Stellenwert eingeräumt. In diesem Zusammenhang wird die Wendung ‚fine tuning‘ mehrmals verwendet: Die bereits vorhandenen Medien werden adäquater eingesetzt und zu diesem Zweck hier und dort angepasst werden. Eine grössere Änderung in den Lehrformen könnte allenfalls mit einem Generationenwechsel stattfinden, da erst dann die Dozierenden und Studierenden an die Universität kommen werden, die auch die entsprechenden Kompetenzen im Umgang mit Neuen Medien mitbringen. Fragt man die heutigen Studierenden, so vertreten sie die Ansicht, dass sich Studium und Lehre nicht grundsätzlich ändern werden. Vielmehr messen sie dem Präsenzunterricht hohe Bedeutung zu und legen diesbezüglich eine kritische Haltung gegenüber Neuen Medien an den Tag. Sie wünschen sich einen sparsameren und didaktisch überlegteren Einsatz der Neuen Medien.

Eine andere Gruppe – eine Minderheit unter den befragten Personen – geht davon aus, dass es nicht nur ‚fine tuning‘ geben wird, sondern dass die Neuen Medien einen stärkeren Einfluss auf den universitären Betrieb haben werden. Die vermuteten grösseren Veränderungen werden aber zumeist nicht näher spezifiziert und können auf Nachfragen nur selten direkt benannt werden. Zum einen sehen die Interviewpartnerinnen die Neuen Medien als einen Bereich, der zukünftig in der Lehre stärker beachtet werden muss. Durch die Neuen Medien, so wird vermutet, wird das Studium anspruchsvoller. Dazu gehört auch, dass die Förderung der (fachspezifischen) Medienkompetenz der Studierenden zu einem festen Bestandteil der Lehre werden wird. Diese kann bei den Studierenden nicht einfach vorausgesetzt werden; dafür ist didaktische Begleitung nötig. Zum anderen – und das geht mit dem ersten Punkt einher – betrachten es die Interviewten als wichtig, dass nach der Pionierzeit der Neuen Medien der Fokus auf das Wesentliche gerichtet wird. Um die IT-Struktur an der Universität zu optimieren, müssen die Studierenden und ihre Bedürfnisse im Studium in den Mittelpunkt rücken. Die Komplexität sollte auf der Seite der Inhalte liegen und nicht unnötigerweise zusätzlich durch die Neuen Medien entstehen, die solcherart für das Studium mehr zu einem Hindernis werden, statt didaktisch sinnvoll in Lehre und Studium eingebunden zu sein.

„Was ich eigentlich hoffe, [...], ist, [...] dass der Dozierende nicht jedes Jahr durch die ganzen Power-Point-Folien geht, sie irgendwie mal auffrischt oder so, sondern [...] dass sich die Dozierenden halt wirklich ein bisschen mehr damit auseinandersetzen, wie man das didaktisch jetzt am besten überbringt, anstatt irgendwie halt da ne Animation wieder rein und dort wieder was raus.“ (G551P51)

„Ich kann mir auch die Entwicklung von Podcasts anschauen, aber ich persönlich würde das nie wirklich nutzen, nur aus praktischen Gründen, wenn ich mal nicht kommen kann. Weil ich finde das menschliche Element schon sehr wichtig.“ (G568P56)

„Ich glaube, es wird sich in den nächsten zwanzig Jahren nicht so viel ändern. Ich glaube, im Endeffekt ist die Präsenz immer noch wichtig [...] für die Mehrheit. Es wird sich hoffentlich verbessern, [...] das mit den Power-Points, dass es nicht so übergenutzt wird, dass die Leute nur die Power-Point-Präsentation vorlesen und man eigentlich gar nicht präsent sein müsste.“ (G557P52)

„Indem sich die Leute selbständig Wissen aneignen müssen, selbständig recherchieren müssen usw., dass sie medienkompetent werden müssen. Heute läuft nichts mehr ohne Medien, das muss ich auch sagen. [Beim Plagiarismus] da bin ich jetzt pessimistisch, wenn man jetzt irgendwie sieht, wie einem die Medien aber auch beeinflussen und einem das Denken abnehmen. [...] Ich hab alles so leicht zur Verfügung und ich glaube eben diese Reflexivität, [...] die inhaltliche, dass das wahrscheinlich auch ein Stück weit verloren gehen könnte, wenn wir da nicht dranbleiben.“ (G198P10)

„Also die Studierenden sollen lernen, mit Komplexität umzugehen, das würde ich unterschreiben. Aber ich glaub, man muss die Komplexität nicht unnötig selbst generieren. Also ich würde die Komplexität dann eher auf die Studieninhalte verlagern und nicht auf die Werkzeuge, die sie haben, um an die Studieninhalte ranzukommen.“ (G296P22)

Schliesslich werden Befürchtungen geäussert, die eine Übermacht der Technik bzw. eine Abhängigkeit von der Technik ansprechen. Die Arbeit und die administrativen Prozesse an der Universität dürfen nicht von technischen Abläufen abhängen, sondern müssen vielmehr auch auf Einzelsituationen und Unvorgesehenes reagieren können. Eine weitere Befürchtung bezieht sich auf den Umgang mit Neuen Medien seitens der Studierenden. Dabei ist der Plagiarismus ein zunehmend wichtiges Thema. Die Möglichkeiten, die heute vor allem das Internet eröffnet, bergen immer auch die Gefahr, dass sie die Fähigkeit zum selbstständigen Denken bei den Studierenden nicht fördern und diese die schnelle Verfügbarkeit von Informationen gleichsetzen mit einer vertieften Auseinandersetzung mit Themen des Fachs und der durchaus herausfordernde Erarbeitung von inhaltlichen Zusammenhängen.

Bei der Frage nach der Zukunft wurden mögliche Veränderungen genannt, die von den Interviewpartnern nicht direkt mit Neuen Medien in Verbindung gebracht werden – teilweise aber mit der Bologna-Reform. Diese Aussagen werden hier zwar nicht weiter kommentiert, aber dennoch angeführt, da sich daraus noch Implikationen für Neue Medien in der Lehre ergeben könnten.

„Also ich glaub, die Studienstruktur wird sich sicher weiterentwickeln in die Richtung, dass Bachelor und Master sich auseinanderdifferenzieren werden, vielleicht der Master näher an die Promotionsausbildung rückt, wir werden eine strukturiertere Promotionsausbildung haben, die ihre Plattformen braucht und haben wird.“ (G171P1)

„Also ich denke, es wird sich irgendwie dahin entwickeln, [...] dass es ein anderes Verhältnis gibt und ein anderes Verständnis – könnt ich mir vorstellen – von Studium. Vielleicht nicht im Bachelor – es ist so Lehrer-Schüler-Verhältnis. [...] Aber ich könnte mir vorstellen, dass [...] im Master dann, wenn's dann mehr forschungsorientiert ausgerichtet ist, dass es dann mehr auf so eine partnerschaftliche Ebene [...] kommt. [...] Damit einhergehend werden sich auch die Lehrformen ändern. Eben nicht mehr dieses Frontalteaching, sondern einfach Seminarformen, Selbststudium, Learning Contracts – alles, was Bologna im Prinzip ja auch bietet an Möglichkeiten.“ (G198P10)

„E-Learning kann etwas Tolles sein. [...] Da könntest du eine Universität haben hier in der Schweiz mit ein paar digitalen Professoren und dann können alle dasselbe lernen. [...] Wer weiss? [...] Also erstens könnte man das alles virtualisieren die Vorlesungen. [...] Man könnte auch sagen, wir stellen Lecturers an, wie sie das in England haben, Leute die nur Lehre machen den ganzen Tag und dann aber von der Forschung nichts mehr wissen. Dann ist dort Lehre und Forschung wirklich ein bisschen getrennt. [...] Also ich glaube, das werden die zwei Sachen sein, will man jetzt, wenn sich die Uni noch mehr spezialisieren... Dann kauft man halt den Rest der Lehre von anderswo ein über Videoconferencing.“ (G248P24)

4.6.4 Visionen der UB

Die UB sieht mit der zunehmenden Digitalisierung der Medieninhalte und Angebote sowie den sich ändernden Lern- und Arbeitsweisen neue Aufgaben auf sich zukommen. Da auf viele Inhalte ortsunabhängig zugegriffen werden kann und das wissenschaftliche Arbeiten verstärkt Kompetenzen im Umgang mit Neuen Medien erfordert, wird die Bibliothek nicht mehr in erster Linie mit ihrem Bestand von Printmedien konnotiert. Das Wissen der UB-Mitarbeitenden um den Umgang mit digitalen Inhalten und die Beschaffung von relevanten Informationen hat bereits deutlich an Bedeutung gewonnen. Die UB vermutet, dass die Bibliotheken in den kommenden Jahren viel stärker als Arbeitsumfeld für Lernen und Forschen gestaltet sein und die nötige Infrastruktur und entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung stellen werden. Die Räume sollten flexibles Arbeiten, einzeln oder in Gruppen, ermöglichen und von persönlicher Betreuung durch Bibliothekare profitieren können. Aus dieser Perspektive bietet sich eine stärkere Zusammenarbeit zwischen UB und LTN an.

„[Wir müssen schon davon ausgehen] dass die Bibliotheken als Raum in zehn, zwanzig Jahren ganz anders strukturiert sein werden. Sie werden nicht flächig riesen Papiermengen mehr anbieten. Es wird wahrscheinlich eher auf eine Arbeitsumgebung für Lernende und Forschende rauslaufen. Und ich kann mir in meinen kühnsten Phantasien durchaus vorstellen, dass da ein Mischangebot von bibliothekarischen Elementen und auch Dingen, die Sie anbieten, präsentiert wird. Vielleicht Parlatorien, wo die Studenten auch Präsentationen üben, eine sehr gut ausgestattete Grundlage: Drucker, Plotter, ich weiss nicht, was alles. Solche Modelle kann man in England schon sehen und das sind eigentlich nicht mehr Bibliotheken, sondern Lern- und Arbeitsumgebungen für Studenten, für Wissenschaftler. [...] Das würde ja dann auch heissen ein Zusammenwachsen unseren Bemühungen, LearnTechNet und Bibliothek.“ (G780P64)

„Fachkulturen kommen vielleicht irgendwann mal an einen bestimmten Punkt, wo's halt gilt, so eine Kluft zu überwinden [...], wo man vielleicht aus dieser reinen Printkultur dann [...] zu einer E-Kultur, zu einer virtuellen Kultur, übergeht. [...] Ich glaube, da entstehen dann die Probleme und da ist dann Vermittlung auch notwendig. Und dort hat die UB sicherlich auch eine wichtige Rolle. Ich denke, dieser Vorgang wird bei den Geisteswissenschaften früher oder später kommen.“ (G780)

4.6.5 Anmerkungen zum Projekt ITSI und Anregungen

Einige Interviewpartnerinnen haben sich spontan zum Vorgehen von ITSI geäussert. Um das Ziel des Projekts – eine IT-Service Integration – zu erreichen, wird ein klares und deutliches Vorgehen begrüsst, das aber in einem Dialog mit den verschiedenen Nutzergruppen sowie Fakultäten und Instituten stattfinden soll. Da in den Gesprächen gerade das zur Sprache kommen kann, was die Gesprächsteilnehmenden für ihren Bereich für relevant erachten und die Befragten zudem ihre Interessen einbringen und gewichten können, stiess das Vorgehen von ITSI bisher auf überaus hohe Akzeptanz. Für einen Kulturwandel, wie die angestrebten Veränderungen im Bereich IT an der Universität Basel zuweilen beschrieben werden, braucht es – so die Befragten – Überzeugungsarbeit in transparenten Dialogsituationen. Nur auf diese Weise, wenn die Beteiligung gewährleistet ist und die Vorteile verständlich kommuniziert werden, werden solche grossen Projekte die notwendige breite Unterstützung finden. Von der Universitätsleitung erwartet man dann – hier und in anderen vergleichbar grossen Projekten – ein klares Bekenntnis zum einmal eingeschlagenen Kurs, um eine konsequente Umsetzung in Angriff nehmen zu können.

„Sie haben auf jeden Fall eine Sisyphos-Arbeit vor sich, denn eigentlich sind es ja gewisse gewachsene Systeme. Jedes System, das irgendwo eingeführt wurde, hat seine Daseinsberechtigung, ist angepasst an die speziellen Bedürfnisse. Und jetzt eben das Rad neu erfinden, wird sehr schwer. [...] Ich denke auch, dass die Unterstützung von allen Seiten auf jeden Fall da ist, wenn die Vorteile dann auch auf den Tisch kommen.“ (G473P38)

„Ich denke halt, das eine ist, man macht Vorgaben [...], verpflichtet oder gibt vor, aber das andere sind dann die Leute, die das leben müssen. [...] Irgendwie müsste man halt die Leute dafür gewinnen. Ich denke, wenn man es einfach [...] von oben herab befiehlt und bereitstellt, das reicht noch nicht.“ (G164P4)

„Es ist ein Kulturwandel [CI-Webseiten, Informationen, SAP], man muss vieles mit Überzeugungsarbeit... Man muss Veränderungen beliebt machen und sagen, was alle Beteiligten davon profitieren würden.“ (G402P33)

„Die Fakultäten sind so gegeneinander, gerade die Phil.-Hist., eine Riesenfakultät, so viele verschiedene Seminare, [...] so viel individuelle Kreativität, individuelles Potenzial da, [...] eine Einheit ist wie nicht möglich. Und ich glaube, auf diesem Weg zur Uni als Ganzes, dass es als Einheit auch nach aussen erscheint, sind schon die Fakultäten oft im Weg. [...] Ich weiss nicht, ob der Laden halt auch zu gross ist und zu individuell [...]. Andererseits denke ich, es könnte ruhig auch noch mit mehr Druck gearbeitet werden. Nicht Druck, um noch mehr Arbeit auszulösen, sondern Druck verbunden mit Service.“ (G495P43)

„Um ganz ehrlich zu sein, es bräuchte erst mal eine Wahrnehmung der Unileitung und einen Willen, das zu verändern. Ich möchte gar nicht behaupten, dass das nicht da ist, aber es ist nicht erkennbar. Ich finde, das sind eigentlich Dinge, die von oben nach unten kommen müssen. Das kann kein Bottom-up-Prozess sein. Die Institute wollen ihre eigenen Gärtle und wollen die halt pflegen. Ich sehe das ja am Thema Open Access. Das ist dort vorangegangen, wo die Unileitung voll dahinterstand. Und wenn die Uni das halt nicht zum Ziel und Anliegen erklärt, dann halte ich unsere Bemühungen, also die stehen auf sehr schwachen Beinen.“ (G780P64)

4.7 Zusammenfassende Beurteilung der Ist-Situation

Eines der Hauptziele der ITSI-Studie ist, die Arbeitsrealitäten in Studium und Lehre zu erfassen. Im Folgenden werden die bisherigen Ergebnisse anhand plakativer, teils abgewandelter Sprichworte verdichtet dargestellt und bewertet. Es handelt sich dabei um die Themen, die sich für die Mehrheit der Befragten als sehr bedeutsam erwiesen und die sich bei der Aufbereitung der Interviews als allgemeine Problembereiche herauskristallisiert haben, wobei diese bei weitem nicht nur die IT-Situation der Universität betreffen.

4.7.1 Wissen und Verständnis

«Was ist was?» – verwechseln, vermischen, fehlinterpretieren

Gleichzeitig laufende Projekte (z. B. Bologna-Reform, Einführung von SAP Campus, Akkreditierung, Evaluation und Monitoring in der Lehre) sowie komplexe Arbeitsprozesse, die zuweilen unzureichend dokumentiert sind, bereiten nicht nur neuen Mitarbeitenden Probleme. Diese Situation führt dazu, dass Begriffe aus verschiedenen Bereichen verwechselt oder nicht richtig verstanden werden. Daraus wiederum können grundlegendere Fehlinterpretationen der erwähnten Projekte oder Prozesse resultieren.

«Wieso, weshalb, warum?» – Hintergründe, Ziele und Konzepte

Besonders bei grösseren Veränderungsprozessen und Innovationen spielt Transparenz in Bezug auf die jeweiligen Hintergründe, Ziele und Konzepte eine grosse Rolle. Der Grad der Akzeptanz des jeweiligen Wandels und das Verständnis für das eigene Tun hängen davon ab. Fehlt bspw. die konzeptionelle Stütze bei der Lehrevaluation, verkommt diese schnell zur technischen Routine ohne konstruktive Wirkung. Fehlt das Verständnis über den Sinn und die Funktionalitäten von Werkzeugen, werden diese schlecht akzeptiert oder nicht adäquat eingesetzt.

4.7.2 Information und Koordination

«Information, die nicht fliesst» – informell, zufällig, Holschuld

Ein funktionierender Informationsfluss ist elementar für eine Institution von der Grösse der Universität Basel – sowohl innerhalb wie auch zwischen den Organisationseinheiten. Beides ist nach den Aussagen vieler Befragter noch nicht ausreichend gewährleistet. Für ein informiertes Arbeiten, das alle von der Universität gebotenen Möglichkeiten nutzt und die übergeordneten Arbeitsprozesse im Blick hat, besteht für die Universitätsangehörigen oft eine Holschuld. Doch wo holen, wenn man nicht weiss wo? Insbesondere für neue Mitarbeitende ist dies eine Hürde, denn meist werden die nötigen Informationen informell weitergegeben oder zufällig erfahren. Die nächste Schwierigkeit zeigt sich dann bei der Einordnung solcher Informationen. Inwieweit handelt es sich um offizielle verbindliche Leitlinien und inwieweit um eine optionale Empfehlung? Oder kurz: Was ist Pflicht, was Kür?

«Information im Überfluss» – zu viel, verteilt, nicht auffindbar

Ein weiteres Hindernis für einen reibungslosen Informationsfluss ist die Fülle an Informationen, die zudem auf zu viele Orte verteilt sind. Die breite Streuung erschwert nicht nur die schnelle Orientierung und die grundsätzliche Auffindbarkeit, sondern kann auch zu einer Unsicherheit darüber führen, welche Angaben letztlich verbindlich sind. Tatsächlich leidet die Verlässlichkeit der Daten, da es schwierig ist, in einer derartig dezentralen Informationsstruktur alle Angaben synchron aktuell zu halten.

«Die linke Hand weiss nicht, was die rechte tut»

Immer wieder haben Interviewpartnerinnen unklare Zuständigkeiten und unzureichende Koordination angesprochen. Allgemein wurde die Situation im Bereich der Neuen Medien als unübersichtlich beschrieben. Doppelspurigkeiten und individuelle Lösungen erwecken den Eindruck, dass wenig Abstimmung stattgefunden hat. Mangelnde Koordination wird auch bei der Informationsverteilung kritisiert. Studierende bspw. haben beispielsweise die Frage gestellt, weshalb sie bei Studienbeginn einzeln mehrere Briefe mit teilweise redundanten Informationen bekommen, anstatt diese in einem Paket zu erhalten. Es ist nicht zuletzt die auf mehreren Ebenen fehlende Koordination, die einem optimalen Informationsfluss entgegensteht.

«Den Wald vor lauter Bäumen nicht sehen»

Wiederholt haben die Befragten in den Interviews darauf hingewiesen bzw. während des Gesprächs erst festgestellt, dass ihnen in verschiedenen Bereichen die Gesamtsicht fehlt. Diese eingeschränkte Sicht auf Prozesse, Systeme oder Strukturen hat verschiedene Gründe, führt jedoch in vielen Fällen zu Missverständnissen, überflüssigen Arbeitsschritten, Korrekturen oder Kommunikationsschleifen. Die Ursachen dafür liegen zum Teil an den schon erwähnten Problembereichen (mangelnde Koordination, unübersichtliche Information, Unkenntnis der Hintergründe), zum Teil sind jedoch auch Arbeitsprozesse und -strukturen so angelegt, dass sie von den verschiedenen Beteiligten nicht als Ganzes erfahren werden können. Auf diese Weise zeigen sich den Betroffenen gewisse Bereiche ihrer Arbeitswelt in Einzelteile zersplittert. Der nicht unwesentliche Aufwand, sich einen Überblick zu verschaffen wird häufig nur für das unmittelbare Arbeitsumfeld auf sich genommen. Dennoch besteht bei der überwiegenden Mehrheit der Befragten der Wunsch nach Übersicht und nach besser aufbereiteter Information.

4.7.3 Interessen und Konzepte

«under construction» versus «in development»

Unter den Interviewpartnerinnen liessen sich tendenziell zwei Gruppen unterscheiden, die die Entwicklungen im Bereich der Neuen Medien aus grundsätzlich verschiedenen Perspektiven betrachten. Die einen sprechen von einem Prozess, den man „under construction“ nennen könnte. Aus dieser Sicht läuft die Entwicklung der Neuen Medien auf eine Idealsituation zu, der die optimale Nutzung der IT in Studium, Lehre und Forschung darstellt. Die anderen sehen den Prozess als ergebnisoffen an, als ein permanentes „in development“, das in Anbetracht der schnellen Innovationssprünge in diesem Bereich auch nur bedingt steuerbar ist. Diese beiden Perspektiven leiten sich zu einem grossen Teil von verschiedenen Denk- und Arbeitsweisen ab, die auf unterschiedlichen beruflichen Identitäten und Sozialisationen basieren (eher administrativ oder eher akademisch). Diese verschiedenen Selbstverständnisse gilt es zu beachten, wenn universitäts- bzw. fakultätsweite Neuerungen anstehen oder Informations- und Schulungsangebote konzipiert werden.

«Zielkonflikte» – implizit wahrgenommen, selten expliziert

Bestehende, teils unauflösbare Zielkonflikte werden selten expliziert. Eine Offenlegung der unterschiedlichen Interessen und Ziele würde jedoch die Akzeptanz einer Kompromisslösung steigern. Ein prominentes Beispiel sind die relativ langen Belegzeiten, die den Studierenden eine flexible Semesterplanung erlauben, den Dozierenden hingegen die didaktische Vorbereitung auf ihre Veranstaltungen erschweren. Ein weiteres Beispiel ist die Platzvergabe für Veranstaltungen mit beschränkter Platzzahl, bei denen die Selektionskriterien nicht den Bedürfnissen aller gerecht werden können.

Bei der Frage, wie offen oder strukturiert Studiengänge gestaltet werden sollen, treffen ebenfalls mehrere Interessen aufeinander: die Fach- und die verschiedenen Lehr-/Lernkulturen, die administrativen Prozesse und damit verbundenen Vorgaben sowie die Auflagen, die durch die Bologna-Reform zu erfüllen sind.

4.7.4 Einstellungen und Motivation

«Der Schuster bleibt bei seinen Leisten»

Besonders bei den Dozierenden spielt die berufliche Identität eine nicht unbedeutende Rolle. Priorität hat meist die Forschung, dort ist Innovation am allerwichtigsten. In anderen Bereichen bedient man sich tendenziell altbewährter Methoden, um nicht weitere zeitintensive Baustellen zu schaffen. Bei der Entscheidung, Neue Medien in der Lehre einzuführen und einzusetzen, müsste der Impuls von den Dozierenden kommen. Diese sind aber, wie die in der Administration tätigen Personen bestätigen, überlastet und haben kaum Ressourcen für innovative Schritte in diesem Bereich.

«Reformmüdigkeit»

Die letzten Jahre waren an der Universität Basel durch grosse Reformen und Umstellungen geprägt, die Stichworte „Bologna“ und „SAP“ erinnern daran. Das hat bei allen Universitätsangehörigen zu teils erheblichen Mehrbelastungen geführt. Zusammen mit der allgemeinen Zeitnot ist die Bereitschaft, weitere grosse Veränderungen mitzutragen, sehr gering. Das wirkt sich auch auf die Neuen Medien aus. Der Aufwand, ein neues Tool kennenzulernen, um es für die eigene Arbeit zu nutzen oder in einer Abteilung einzuführen, wird meist als zu gross empfunden. Die Haltung den Neuen Medien gegenüber ist daher paradox: Ein Tool sollte möglichst ein Alleskönner, zugleich aber einfach und selbsterklärend sein.

«Effizienz statt Qualität» – Zeitmangel dominiert Handeln

Besonders bei den Dozierenden aber auch bei anderen Universitätsangehörigen, z. B. in der Administration, ist der Zeitmangel ein sehr bestimmender Faktor bei der Erwägung Neue Medien einzusetzen. Entsprechend sind Effizienzsteigerung und Zeitersparnis Motivation und Ziel beim Einsatz von IT. Qualitätsgründe oder didaktische Überlegungen sind bis auf wenige Ausnahmen nicht als Beweggrund für die Einführung und Nutzung Neuer Medien genannt worden. Wenn kein spezifischer Problemdruck besteht, bleibt man lieber bei der bewährten Arbeitsmethode. Mit ein Grund für diese Befindlichkeit ist, dass mit Bologna die administrative Arbeit stark zugenommen hat, ohne dass die Betroffenen in anderen Bereichen entlastet worden wären.

4.7.5 Rollen und Zuständigkeiten

«Man müsste, aber ich darf nicht» – «Ich darf, aber kann nicht»

Betrachtet man die Funktionen und die Zuständigkeiten der Befragten, so fällt auf, dass die Personen ihre Rollen oft als widersprüchlich wahrnehmen. Diskrepanzen zwischen Aufgaben und Kompetenzen sind Hürden im täglichen Arbeitsalltag und werden von den Personen als unbefriedigend und paradox erlebt. Als Beispiel kann die Situation mehrerer Studiengangkoordinatoren dienen, die geschäftsführend für Gremien zuständig sind, für die sie auch die entsprechende Expertise mitbringen, selber jedoch bei Entscheidungen keine Stimme haben. Des Weiteren ist die Freiheit in Lehre und Forschung ein verständlicher Grund, weshalb sich Professorinnen zuweilen schwer damit tun, in entsprechenden Positionen Entscheidungen zu fällen, die eben diese Freiheit ihrer Kollegen tangieren könnten. Auf diese Weise kann Verantwortung nicht wahrgenommen werden, obwohl der Wille dazu da ist.

«Fünftes Rad am Wagen»

Bei grösseren Projekten mit weitreichenden Auswirkungen und entsprechendem konzeptionellen Vorlauf ist es besonders wichtig, einen möglichst weiten Kreis von Personen nicht nur zu informieren, sondern auch zu involvieren. Die Berücksichtigung der verschiedenen (Fach-)Kulturen und etablierten Prozesse ist Voraussetzung für ein Ergebnis, das von den Entscheidungsträgern und Beteiligten nachhaltig mitgetragen wird. Die Befragten sprechen sich mehrheitlich für Dialog aus, statt für Entscheidungen, die top down durchgesetzt werden. An Aussagen, die von „der Zentraluni“ sprechen, lässt sich eine gewisse Distanz zwischen den verschiedenen Organisationsebenen ablesen, die anzuzeigen scheint, dass es bis anhin nicht immer genügend Beteiligungsmöglichkeiten gegeben hat.

4.7.6 Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien

«Moderne Lernumgebung statt virtualisierte Lehre»

Die geführten Interviews haben eindeutig ergeben, dass die Neuen Medien nicht für virtualisierte, den Präsenzunterricht ersetzende Lehre genutzt werden. Sowohl Dozierende als auch Studierende betrachten den Präsenzunterricht an einer Volluniversität als ein zentrales Element der Lehre. Den Neuen Medien kommt aus dieser Perspektive die Aufgabe zu, eine moderne Lern- und Arbeitsumgebung zu schaffen, die ortsunabhängiges Lernen und Arbeiten unterstützt. Häufig genannte Stichworte sind in diesem Zusammenhang die schnelle und übersichtliche Verfügbarkeit von Lernressourcen und eine entsprechende Ausstattung der universitären Räumlichkeiten, um individuelles bzw. das Arbeiten in Gruppen zu ermöglichen.

«Gleichzeitig auf verschiedenen Hochzeiten tanzen»

So wie die Neuen Medien Lehre und Forschung unterstützen können, gibt es auch Bereiche, in denen die digitalen Medien durch die Virtualität Probleme verursachen, die es „offline“ nicht gibt. Die zahlreichen Anmeldeverfahren für Lehrveranstaltungen sind dafür ein gutes Beispiel. Online können sich die Studierenden unabhängig von Ort und Zeit „präventiv“ für alle Lehrveranstaltungen anmelden, wohingegen sie sich früher am entsprechenden Institut vor Ort einschreiben oder eine Einführungsveranstaltung besuchen mussten. Auf diese Weise entsteht ein „gefühlter“ Platzmangel, da die Veranstaltungen virtuell sehr schnell überbelegt sind. Der Kampf um die tatsächlich knappen Seminarplätze wird dadurch virtuell noch „angeheizt“.

«Medium = Methode»

Besonders beim Thema Evaluation war auffallend, dass das eingesetzte Medium (FlexiForm, Papierbogen u. a.) stark die Evaluationsmethode bestimmt. Steht die Entscheidung für ein bestimmtes Medium am Anfang, bestimmen die Möglichkeiten aber auch die Grenzen des jeweiligen Werkzeugs die Methode und damit rückwirkend das Konzept. Dass Werkzeuge zuweilen nicht dafür eingesetzt werden, wofür sie programmiert wurden, liegt teilweise an der Medienkompetenz der Personen und teilweise daran, dass das „richtige“ Tool fehlt.

4.7.7 Fazit

Bezüglich des Werkzeugportfolios und der anfangs gestellten Fragen zur Bekanntheit des Portfolios, zur Usability der einzelnen Werkzeuge und deren Nutzungsformen sowie zu den Doppelspurigkeiten und dem weiteren Bedarf kann abschliessend Folgendes festgehalten werden:

Die Universität Basel verfügt über ein Portfolio mit einfachen Werkzeugen und multifunktionalen Plattformen, das das Spektrum der Bedürfnisse abdecken kann. Es gibt keinen grundlegenden Bedarf neue Werkzeuge einzuführen. Mit der Benutzerfreundlichkeit der angebotenen Werkzeuge sind die Befragten im Grossen und Ganzen zufrieden. Das grösste Defizit besteht darin, dass

die Werkzeuge nicht bekannt sind, häufig nicht adäquat eingesetzt werden und das Portfolio viele Doppelspurigkeiten aufweist, die in manchen Fällen zu unerwünschten Nebeneffekten führen. Zwischen Verwaltungs- und Lehrplattformen werden technische Schnittstellen gewünscht. Grundlegend wollen die Universitätsangehörigen einfache Werkzeuge und bringen sich deren Nutzung bevorzugt selbst bei. Kurze Einführungen, gute Informationsmaterialien und Ansprechpersonen werden gegenüber langen Schulungen priorisiert.

Die identifizierten Defizite betreffen also nicht die Technik selbst, sondern sind vielmehr in den Bereichen Information, Koordination und Kommunikation zu suchen. Kritisiert werden dabei nicht nur die Informationsangebote der und die Koordination zwischen den verschiedenen IT-Services in Studium und Lehre, sondern die gesamte Kommunikations- und Informationspolitik der Universität. Aus diesen Ergebnissen lassen sich zunächst die nachstehenden Schlussfolgerungen ziehen:

Die bestehende Vielfalt sollte im Sinne von Gestaltungsmöglichkeiten erfasst und sichtbar gemacht werden, ebenso verschiedene subjektive und bisher nicht explizierte Konzepte, wobei es nicht darum geht diese gegeneinander auszuspielen, sondern Akzeptanz für deren Koexistenz zu schaffen. Begriffe und Projekte sollten klar definiert und kommuniziert werden, damit sie auseinandergelassen werden können. Dies gilt auch für Hintergründe und Ziele. Eine integrierte Sicht auf die Zusammenhänge und Schnittstellen zwischen Einzelprojekten und Teilprozessen sollte ermöglicht bzw. gefördert werden, so z. B. die Ebene des Studienprogramms und nicht nur die Sicht auf die Einzellehrveranstaltung. Die summativen und formativen Elemente der Evaluation sollten klar voneinander getrennt werden – sowohl inhaltlich als auch personell. Flächendeckende zentrale Elemente sollten im Umfang gering gehalten werden. Bei zusätzlichen Aufgaben sollte eine zeitliche Entlastung in anderen Bereichen ermöglicht werden.

5 Ergebnisse anderer Studien

Ungefähr im gleichen Zeitrahmen wie ITSI wurden an der Universität Basel drei weitere Umfragen zu universitären Dienstleistungen durchgeführt. Die Hochschul-Informationssystem GmbH evaluierte im Auftrag der Verwaltungsdirektion die IT-Versorgung durch das Universitätsrechenzentrum (URZ) an der Universität, die Student Services führten eine Erhebung zur Zufriedenheit der Studierenden mit dem Online Self-Service für die Studierenden MOOnA (My Online Account) durch und die Universitätsbibliothek holte ein Feedback der Nutzerinnen zu ihren Angeboten ein. Darüber hinaus hat das Institut für Medienwissenschaft im Auftrag der Hochschulleitung die Print- und Online-Mediennutzung an der Universität untersucht.

Im Folgenden werden lediglich die Ergebnisse, die im Zusammenhang mit ITSI von Interesse sind, dargestellt und zu den ITSI-Ergebnissen in Bezug gesetzt.

5.1 HIS-Studie

Von April bis August 2010 wurde im Auftrag der Verwaltungsdirektion die IT-Versorgung der Universität Basel hochschulweit von der Hochschul-Informationssystem GmbH (HIS) evaluiert (Gilch & Krause, 2010). Die Ziele waren die Analyse der Ist-Situation, die Ermittlung des Personalbedarfs für die IT-Versorgung der Universität, Handlungsempfehlungen zur Optimierung der IT-Versorgung sowie die Entwicklung eines optimalen Organisationsmodells für die Versorgung. Die Daten wurden mittels einer Strukturanalyse sowie durch Begehungen, Interviews und Gespräche erhoben. Der Fokus der HIS-Studie liegt auf den Kernaufgaben des URZ. Sowohl was das Vorgehen als auch die Ergebnisse von HIS anbelangt gibt es nur wenig Redundanz mit dem Projekt ITSI. Vielmehr ergänzen sich die beiden Studien durch komplementäre Perspektiven.

Information und Koordination

Hinsichtlich der Bekanntheit der Services des URZ deckt sich die Einschätzung von HIS mit dem Bekanntheitsgrad der Angebote des LTN. Wenn auch die vorhandenen Services geschätzt werden, wissen die meisten Angehörigen der Universität wenig über sie Bescheid. HIS ortet das Problem darin, dass zwischen den Nutzerinnen und dem URZ kaum direkter Kontakt besteht, da dieser über die dezentral organisierten Computerverantwortlichen (CVs) läuft (Gilch & Krause, 2010, S. 60). Die dezentrale Organisation hat den Vorteil, dass die Nutzer die IT-Betreuung direkt vor Ort in den Departementen und Instituten haben, wodurch jedoch eine gewisse Distanz zum URZ selbst entsteht. Zudem besteht – mit Ausnahme an den vom URZ organisierten CV-Treffs – kaum ein Austausch zwischen den CVs. „Dies führt dazu, dass häufig wenig bis kein Wissen vorhanden ist, welches Know-how oder z. B. welche Software an anderen, manchmal eng benachbarten Einrichtungen verfügbar ist“ (ebd., S. 37).

HIS schlägt diesbezüglich vor, „sowohl die Kommunikation zwischen den dezentralen IT-Teams bzw. CVs und URZ als beidseitigen Kommunikationsfluss zu optimieren als auch die Vernetzung der IT-Teams und CVs untereinander aktiv zu fördern“ (ebd., S. 147).

Dieser Vorschlag kommt dem Konzept entgegen, das aus dem Projekt ITSI als empfohlene Massnahmen (vgl. Kapitel 6) für eine bessere Informationspolitik und einen erhöhten Bekanntheitsgrad der zentralen Einrichtungen und Dienste bei den Nutzerinnen abgeleitet wird.

Reformmüdigkeit

Wie im Kapitel 4.7.3 festgestellt, herrscht zurzeit unter den Universitätsangehörigen eine gewisse Reformmüdigkeit. Das hat zum einen mit der Umstellung aufgrund der Bologna-Reform zu tun, zum anderen mit der Einführung des zentralen SAP-Campus-Management-Systems. Beides war und ist mit erheblichen Anstrengungen und nicht unwesentlichen Änderungen der Arbeitsrealitäten verbunden. HIS stellt fest, dass „die Haltung der Fakultäten und Einrichtungen gegenüber den Aktivitäten des URZ in vielen Aspekten von vorsichtigem Abwarten und Misstrauen gegenüber jeder Neuerung geprägt ist“ (ebd., S. 149). Diese Vorsicht, was Änderungen bzw. Reformen angeht, hat auch mit einer unzureichenden Involviertheit der Organisationseinheiten bei früheren Umstellungsprozessen zu tun. Um die Universitätsangehörigen bei Änderungen besser mit einbeziehen zu können, ist Information und Transparenz der erste Schritt. In den Gesprächen im Rahmen von ITSI wurden mehr Information und die Möglichkeit zur Teilnahme bei der Planung und Konzeption von Reformprojekten gewünscht – vor allem dann, wenn es sich um Zentralisierungsvorhaben handelt. Wenn diese Grundsätze beachtet werden, könnten in Zukunft die „schlechten Erfahrungen mit früheren Zentralisierungsprozessen“ (ebd., S. 149) vermieden werden. Auch HIS stellt das mit Blick auf die Optimierung der URZ-Services fest und empfiehlt, dass „die verschiedenen Akteure mit ihrem Know-how an der Entwicklung partizipieren und damit für eine hohe Identifikation und Verbindlichkeit in der Umsetzung“ (ebd., S. 148) sorgen. HIS erwähnt, dass die zentralen Datenbanken und Managementtools der Universität bemängelt werden: „Sie entsprächen nicht den Anforderungen der Fakultäten, besäßen keine Schnittstelle zu dezentralen Datenbanken, funktionierten nicht oder seien wenig benutzerfreundlich.“ (ebd., S. 61). Die Schnittstellenproblematik und die Doppelspurigkeiten kamen als Problembereiche auch in den ITSI-Interviews deutlich zur Sprache. Dementsprechend wurde mehrmals der Wunsch geäußert, die Systeme sollten doch als Ganzes besser funktionieren. Zugleich kam bei den Befragten gerade wegen der unterschiedlichen Bedürfnisse der Fakultäten eine gewisse Zurückhaltung gegenüber zentral betriebenen Systemen zum Ausdruck.

Interessen und Konzepte

Subjektive, nicht explizierte Konzepte und Interessen (vgl. Kapitel 4.7.2) bestimmen die Haltung gegenüber einer möglichen Zentralisierung oder Umstellung der IT-Dienste. Die in ITSI festgestellten Konzepte spiegeln sich in den Aussagen der CVs in der HIS-Studie wider. Die meisten der Befragten sprechen sich für eine Zentralisierung aus – jedoch nur mit Einschränkungen. Zum einen werden die verschiedenen Fachkulturen angeführt und zum anderen implizit die Trennung zwischen Forschung und Administration. Entsprechend wird eine Zentralisierung der IT für die Forschung generell abgelehnt. Noch weiter geht diesbezüglich die Forderung, dass die Entscheidungskompetenz über die Anschaffung der Hard- und Software bei den Wissenschaftlerinnen bleiben muss (ebd., S. 65f).

Rollen und Zuständigkeiten

Im Projekt ITSI wurden verschiedene Verschränkungen und Hürden zwischen Rollen und Zuständigkeiten festgestellt (vgl. Kapitel 4.7.4). Bezüglich der IT-Werkzeuge werden vor allem von den in der Administration arbeitenden Personen der verschiedenen Fächer und Institute erweiterte Zugangsrechte zu SAP-Applikationen gewünscht. Die jeweiligen Arbeitsprozesse würden dadurch erleichtert. HIS empfiehlt diesbezüglich „Prüfung und Redesign des Rechte- und Rollenkonzepts speziell für Mitarbeiterinnen in den Fakultäten und wissenschaftlichen Einrichtungen, zunächst für das SAP-System, dann generell für alle Systeme“ (ebd., S. 149). Momentan werden – wie im Projekt ITSI festgestellt – die Zugriffsrechte informell geregelt, was auch dazu führt, dass die Rechte nicht den Richtlinien entsprechend vergeben werden. Das kann als Hinweis darauf gesehen werden, dass die Richtlinien nicht den Bedürfnissen und Anforderungen in der Arbeitsrealität entsprechen. Darüber hinaus sind

allgemein Rollen und Zuständigkeiten nicht optimal verteilt, so dass Kompetenzen und Wissen nicht eingebracht werden dürfen oder nicht eingebracht werden wollen (vgl. Kapitel 4.2.1).

Moderne Lernumgebung

Die Studierenden stehen einer Virtualisierung der Lehre weg von der Präsenzveranstaltung skeptisch gegenüber. Sie wünschen sich eine funktionierende, moderne Lernumgebung, die den Studienalltag unterstützt. Diese in ITSI aufgezeigte Sicht der Studierenden wird durch die HIS-Studie nochmals bestätigt. HIS hält fest, dass die Studierenden sich über die Vielzahl der an der Universität vorhandenen Tools zur Organisation und Administration des Studiums sowie zur Distribution und Kooperation beschweren. „Die verschiedenen Systeme erzeugen in vielen Fällen redundante Daten und verursachen für die Studierenden Unübersichtlichkeit und organisatorischen Aufwand“ (ebd., S. 68).

Die Studierenden favorisieren eine fächerübergreifende Lösung im Sinne eines Portals mit Single Sign-On, die die Organisation des Studiums sowie das Lernen und Arbeiten unterstützt. Ferner soll der E-Mail-Account durch Groupware, Kalender und Stundenplanfunktion ergänzt werden. Dazu gehört laut den Studierenden auch ein elektronischer, multifunktionaler Studierendenausweis, der u .a. als Zugangskarte für Arbeitsräume oder Bibliotheken dienen könnte (ebd., S. 68). Zudem wird die W-LAN-Abdeckung, die das ortsunabhängige Arbeiten mit Laptops ermöglichen sollte, als ungenügend empfunden (ebd., S. 89 und 151).

Auch die Verwaltung nimmt diesbezüglich eine ähnliche Perspektive ein. Für eine moderne Arbeitsumgebung fehlt neben den bereits erwähnten Zugriffsrechten eine universitätsweite Groupware. Ausserdem verursachen „redundante und nicht abgestimmte Datenbanken“ Probleme (ebd., S. 71).

Betreuung Hörsaaltechnik

Ebenso wie ITSI benennt die HIS-Studie ein Problem bei der Hörsaalbetreuung. Vor allem bei den zentral verwalteten Räumen (z. B. im Kollegienhaus) wird es als problematisch erachtet, dass oft niemand zuständig oder erreichbar ist, wenn etwas nicht funktioniert. HIS weist der Behebung von Problemen im Hinblick auf die Hörsaaltechnik oberste Priorität zu. Dazu müssten die Zuständigkeiten geregelt werden und Personal zur Verfügung stehen mit Servicezeiten, die mit den Benützungzeiten der Hörsäle abgestimmt sind (ebd., S. 150).

Optimierung der Beschaffung

Genauso wie in den Interviews im Projekt ITSI, wird gegenüber HIS geschildert, dass die Beschaffung von Hard- und Software „sehr kompliziert“ (ebd., S. 150) ist. HIS schlägt vor, die Beschaffungsprozesse zu optimieren und besser zu koordinieren, macht aber keine Aussagen darüber, dass die Zeitspanne zwischen Bestellung und Lieferung verkürzt werden sollte, was bei ITSI gewünscht wurde.

5.2 Evaluation von MOnA durch die Student Services

My Online Account (MOnA) ist ein Online-Self-Service, der den Studierenden für die Organisation des Studiums zur Verfügung steht. Gewisse Funktionen (Rückmelden und Belegen) sind obligatorisch. Nach fünf Semestern laufenden Betriebs wurde die erste umfassende Evaluation durchgeführt. Im Mittelpunkt standen Fragen zu den zentralen Diensten mit dem Fokus auf Benutzerfreundlichkeit, Übersichtlichkeit und zu den zur Verfügung gestellten Informationen. Für die Umfrage wurden insgesamt 8727 Studierende der Universität Basel angeschrieben, von denen 2793 (32%) teilgenommen haben. Erhoben wurden die Daten mit einem Online-

Fragebogen, der in einem zweiten Teil Vorschläge für zusätzliche Services enthielt und mit einem Textfeld für freie Kommentare schloss. Das ITSI-Projektteam erhielt die Ergebnisse in Form eines internen Abschlussberichts.

Allgemeine Einschätzung

Die allgemeine Beurteilung von MOnA in der von den Student Services durchgeführten Evaluation deckt sich mit jener, die in den studentischen Fokusgruppen bei ITSI abgegeben wurde. MOnA wird geschätzt und als Erleichterung bei der Organisation des Studiums empfunden. Wie die Reaktionen auf die vorgeschlagenen Zusatzservices zeigen, wird MOnA als Tool mit Potenzial betrachtet. Die von den Student Services in ihrer Evaluation vorgeschlagenen Funktionalitäten zur Erweiterung von MOnA entsprechen auch jenen, die in den ITSI-Gesprächen erwähnt wurden. Insbesondere sind das die Darstellung der Belegungen als Stundenplan, ein zentrales Anmeldesystem für Lehrveranstaltungen, das selbstständige Bereinigen der Leistungsübersicht in MOnA und der Upload von vorgegebenen Stundenplänen in die Belegungen.

Integration von Lernplattformen

In der ITSI-Befragung wurde der Wunsch nach einem Portal geäußert, das die verschiedenen Anwendungen (EVA, OLAT, Anmeldetools, Kalender usw.) an einem Ort zusammenfasst. Eine Anmeldung per Single Sign-On wäre gegenüber den vielen Passwörtern, mit denen man sich für jedes Tool separat einloggen muss, eine wichtige Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit. Anders als in den ITSI-Fokusgruppen jedoch zeigt die MOnA-Evaluation bezüglich der Integration von Lernplattformen vergleichsweise niedrige Zustimmungswerte. Einen gewissen Einfluss könnte die Art der Fragestellung⁴ gehabt haben. Diese nennt lediglich die Namen der Tools. Es ist jedoch fraglich, ob alle Studierenden die Werkzeuge – wenn sie nicht mit den jeweiligen Funktionalitäten verknüpft sind – kennen und den Nutzen einer Integration in MOnA (einheitlicher Zugang und effizientere Navigation) beurteilen können. Die positiven Reaktionen auf die vorgeschlagenen Zusatzdienste in MOnA, wie u. a. auch ein zentrales Anmeldetool, das momentan dezentral über verschiedene Tools verteilt ist, stehen in einem gewissen Widerspruch zur niedrigen Befürwortung der Integration der verschiedenen Werkzeuge in MOnA. Betrachtet man die Frage nach der Integration der Lernplattformen im Kontext der hohen Befürwortung der verschiedenen anderen Zusatzdienste, wäre zu erwarten, dass eine Plattform mit Single Sign-On von den Studierenden auch in der MOnA-Evaluation eine höhere Priorität erhält.

Belegen

Das Belegen kann laut MOnA-Befragung zuweilen noch einige Schwierigkeiten bereiten. Der Wechsel zwischen MOnA und dem Online-Vorlesungsverzeichnis kann Probleme bereiten. Im Vorlesungsverzeichnis fehlen noch weitere Such- und Filteroptionen für die Zusammenstellung des Stundenplans. Erschwerend kommt hinzu, dass die Merkliste vor dem definitiven Übertragen in MOnA nicht für ein späteres Belegen gespeichert werden kann. Dies macht das Belegen etwas umständlich. Die ITSI Gespräche in den Studierendengruppen ergaben ähnliche Ergebnisse.

Leistungsübersicht

Ebenfalls übereinstimmend sind die Ergebnisse zur Leistungsübersicht. Die Folgen einer offenen Modulstruktur, in der eine Lehrveranstaltung mehreren Modulen zugewiesen wird, wirken sich in

⁴ Die Frage auf dem Online-Fragebogen lautete: „Wie wichtig wären Ihnen folgende zusätzliche Services?“ – „Lernplattformen (wie EVA, OLAT etc) integriert in MOnA“

der Phil.-Hist.-Fakultät am stärksten aus. Die für den Studienabschluss oder für die laufende Studienplanung gewählte Zuordnung kann MOnA nicht automatisch vornehmen, es handelt sich dabei um eine individuelle Entscheidung der Studierenden. So listet MOnA die Lehrveranstaltungen in allen in Frage kommenden Modulen auf. Die Studierenden müssen, um eine Übersicht über ihre Studienleistungen zu erhalten, auf einer ausgedruckten Liste von Hand eine Bereinigung dieser mehrfachen Modulzuordnungen vornehmen. Die Funktionalität, die Leistungsübersicht elektronisch in MOnA bereinigen zu können, ist denn auch ein deutlich geäussertes Wunsch der Studierenden v. a. der Philosophisch-Historischen Fakultät.

Entsprechend wird die Übersicht über die Studiendaten in MOnA von den Studierenden als nur eingeschränkt hilfreich empfunden. Das widerspricht, zusammen mit dem Umstand, dass die Kreditpunkte zuweilen verzögert in der Leistungsübersicht erscheinen, der in der MOnA-Evaluation ermittelten überaus positiven Einschätzung der Übersicht über die Studiendaten. Zur Frage, ob die Leistungsübersicht zur Organisation des Studiums benutzt werde, weist auch die MOnA-Evaluation vergleichsweise tiefe Werte auf. Dies muss aber nicht ausschliesslich am Tool MOnA liegen. In den Gesprächen im Rahmen von ITSI hat sich die Tendenz abgezeichnet, dass sich die Studierenden stärker interessengeleitet an einzelnen Veranstaltungen orientieren als an der Gesamtstruktur ihres Studiums.

5.3 Studie des Instituts für Medienwissenschaft

Ende 2009 wurde im Auftrag der Universitätsleitung vom Institut für Medienwissenschaften die Online-Umfrage „Print- und Online-Mediennutzung der Angehörigen der Universität Basel“ unter der Leitung von Prof. Dr. Neumann-Braun durchgeführt (Neumann-Braun & Bänziger, 2010). Ziel war es, die bestehenden Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit zu evaluieren und Chancen zu allfälligen Optimierungen zu eruieren. Insgesamt haben sich 3816 Personen aus allen Bereichen an der Umfrage beteiligt. Für ITSI sind insbesondere die Ergebnisse zur Uni-Homepage von Interesse, da diese als wichtige Informationsquelle zentral zur IT-Umgebung Universität gehört.

Nutzung Uni-Homepage

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Uni-Homepage häufig verwendet wird und ein überaus wichtiges Informationsinstrument darstellt. Fast die Hälfte der Befragten gibt an, die Homepage mehrmals in der Woche zu besuchen. Gegenüber ITSI äusserten sich die Befragten (bis auf die Studierenden) ähnlich, fügten jedoch einschränkend hinzu, dass die Navigation anfangs Probleme bereitet. Bezüglich der Einschätzung der Wichtigkeit der Rubriken ergab die Umfrage des Instituts für Medienwissenschaften insgesamt folgende Reihenfolge: Vorlesungsverzeichnis, administrative Informationen, Marktplatz, Veranstaltungskalender, aktuelle Informationen aus Wissenschaft und Forschung, Homepage als Knotenpunkt zu ausseruniversitären Webseiten, Weiterbildung, Informationen für Mitarbeiter, Forschungsdatenbank, Medienmitteilungen, neueste Publikationen.

Rubriken

Das Vorlesungsverzeichnis genießt bei den Studierenden der Phil.-Hist.- und der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät die höchste Relevanz, gefolgt von den Juristen und den Naturwissenschaften. Informationen administrativer Art werden von allen Gruppierungen als sehr wichtig erachtet. Die hohe Bedeutung des Marktplatzes für die Studierenden scheint darauf hinzudeuten, dass sich die Homepage neben den studiumsrelevanten Informationen auch als Plattform für über das Studium hinausgehende Belange etabliert hat. Wie sich auch bei ITSI beobachten lässt (vgl. Kapitel 4.4), spielen Informationen über Weiterbildung für die Professoren eine relativ

geringe Rolle, während sie für die anderen Gruppierungen (Studierende, technisch-administrative Mitarbeitende, Assistierende, Dozierende) deutlich wichtiger sind. Die Forschungsdatenbank wird von der Medizinischen und der Naturwissenschaftlichen Fakultät am intensivsten genutzt.

Anwenderfreundlichkeit

Die Anwenderfreundlichkeit der Uni-Homepage wird von über 50 Prozent als durchaus gut bewertet, jedoch nur von knapp zwei Prozent als sehr gut. Als Gründe für eine niedrige Anwenderfreundlichkeit – und diese Ergebnisse werden wiederum durch ITSI gestützt (vgl. Kapitel 4.4) – werden schlechte Auffindbarkeit von Informationen, Unübersichtlichkeit und unklare Kategorisierung angeführt. Das Fehlen relevanter Informationen scheint ein weitaus weniger grosses Problem zu sein.

Optimierungsvorschläge

Als mögliche Zusatzdienste, die in die Homepage aufgenommen werden könnten, wurden Audiostreams, Diskussions- und Frageforen, Präsentationsmöglichkeiten für studentische Schrifterzeugnisse, Filmbeiträge, Live-Interaktionsmöglichkeiten vorgeschlagen. Diese werden in dieser Reihenfolge abnehmend als gewinnbringend betrachtet. Die ersten vier Kategorien liegen dabei jedoch fast gleichauf (zwischen 70 und 59 Prozent Zustimmung), erst die Live-Interaktionsmöglichkeiten fallen deutlich ab. In der Studie wird darauf hingewiesen, dass die Resultate mit Vorsicht zu geniessen sind, man wisse nicht, ob die zusätzlichen Applikationen auch genutzt werden würden. Insgesamt hat sich gezeigt, dass die Zustimmung der Studierenden generell höher liegt (bis zu 20 Prozent) als die der anderen Gruppierungen. Am tiefsten sind die Zustimmungswerte bei den Professorinnen.

Die am häufigsten genannten Veränderungsvorschläge betrafen die Gliederung, die Übersichtlichkeit und den Angebotsumfang (meist im Sinne einer Reduktion), die Umgestaltung des Layouts, das Einführen von Direct-Links und die Verbesserung der Suchfunktion. In den ITSI-Interviews war das Design kaum Thema, dafür die Verbesserung der Übersichtlichkeit und der Suchfunktion. Die Befragten räumten jedoch ein, dass es sehr schwierig ist, die Navigation einer so umfangreichen Seite für alle Nutzerinnen einfach zu gestalten.

5.4 Umfrage zum Dienstleistungsangebot der UB

Die Universitätsbibliothek der Universität Basel hat zusammen mit anderen Schweizerischen Hochschulbibliotheken im Frühjahr 2010 ihr Dienstleistungsangebot durch die Benutzerinnen evaluieren lassen.⁵

Hauptdienstleistungen der UB

Im Allgemeinen sind alle Nutzergruppen mit den Dienstleistungen der UB bzw. ihrer Fakultäts- oder Institutsbibliothek zufrieden. Der Literaturbestand geniesst bei allen Nutzerinnen erste Priorität. Die zur Verfügung gestellten Instrumente und Ressourcen wie die Webseite und die Katalogsuche der UB sollten dabei möglichst einfach handhabbar und selbsterklärend sein. Überraschend war, dass die Erwartungen bzgl. elektronischer Ressourcen bei den Dozierenden nicht ganz erfüllt werden. Allerdings gab es auch im Rahmen der ITSI-Interviews Stimmen, die

⁵ Wir danken Frau Monika Wechsler von der Universitätsbibliothek Basel für die Erläuterung der Ergebnisse der Evaluation.

sich eine Optimierung im Hinblick auf die Anzeige der Verfügbarkeit von Online-Zeitschriften wünschen.

Lern- und Arbeitsumgebung

Die Studierenden bemängeln hauptsächlich das im Verhältnis zu den Studierendenzahlen geringe Arbeitsplatzangebot. Besonders während der Prüfungszeiten sind die Lesesäle überfüllt, was sich auch am Raumklima bemerkbar macht. Die Räume werden in vielen Freitextkommentaren als düster, altmodisch, mässig belüftet und wenig „lernmotivierend“ beschrieben. Die UB-Evaluation ergab, genau wie die ITSI-Befragung, dass es nicht genügend Steckdosen für das Arbeiten mit dem Laptop gibt. Ebenso wird das Fehlen von Gruppenarbeitsräumen kritisiert, die auch mit PC-Plätzen für Gruppenarbeiten ausgestattet sein sollten. Die Öffnungszeiten werden grundsätzlich als zufriedenstellend eingeschätzt, wobei es wie erwähnt während der Prüfungszeiten zu Engpässen kommen kann. Mit der Cafeteria im gleichen Gebäude eine nahe Verpflegungsmöglichkeit während des Lernens in der UB zu haben, wird von den Studierenden geschätzt. Bemängelt wird, dass die Öffnungszeiten der Cafeteria nicht mit denen des Lesesaals abgestimmt sind.

Bei den Studierenden lässt sich die Tendenz feststellen, dass die Räumlichkeiten für MA-Studierende nicht ganz so wichtig sind wie für die BA-Studierenden.

An der UB ist eine gute W-LAN-Versorgung gewährleistet. Zur Zugriffsmöglichkeit auf die Bibliotheksressourcen per VPN gibt es kaum spezifische Aussagen. Im Kontext der Resultate von ITSI und anderer Umfragen darf davon ausgegangen werden, dass die Möglichkeit, von überallher per VPN auf alle Dienstleistungen zugreifen zu können, von allen Universitätsangehörigen als überaus wichtig eingestuft wird. Die Umfrage der UB ergab zudem, dass die Nutzer ein einfaches und einheitliches System für Prints, Scans und Kopien bevorzugen.

Unterstützung, Schulung und Bekanntheit der Angebote

Die Zufriedenheit der Nutzer mit der Qualität des Schulungsangebots ist überaus hoch. Von der Infrastruktur wird erwartet, dass sie selbsterklärend ist. Aus dieser Sicht kommt die Webseite der UB relativ schlecht weg. In den Freitexteingaben zeigte sich ferner, dass die UB viele Services, die als fehlend bemängelt wurden, im Angebot hat. Dieses Ergebnis könnte auch mit der Einstellung der Nutzer zusammenhängen, zuerst alles selber zu versuchen, bevor Hilfe in Anspruch genommen wird. Wie sich in ITSI herausgestellt hat, spielen subjektive Konzepte und Interessen in dieser Hinsicht eine Rolle. Gerade Personen aus der Forschung haben in den ITSI-Interviews angegeben, Neues oder Probleme zunächst alleine anzugehen. Ein anderes Thema ist die Informationspolitik. Auch im Hinblick auf das LTN ergab die ITSI-Befragung, dass Informationen, die über eine Website kommuniziert werden, tendenziell zu wenige Personen des Zielpublikums erreichen.

5.5 Schlussfolgerungen

Alle Studien bzw. Umfragen kamen zum Ergebnis, dass Informationen auf Webseiten verhältnismässig wenige Leute erreichen. Dies wird für Institutionen mit grossen und heterogenen Zielgruppen ein Problem bleiben, da diese nicht alle persönlich angeschrieben werden können. Für die Universität Basel besteht zudem die Schwierigkeit darin, dass die Informationen auf vielen Webseiten verteilt oder verlinkt sind. Sich einen Überblick zu verschaffen, nimmt viel Zeit in Anspruch.

Für die CVs schlägt die HIS-Studie eine ähnliche Massnahme vor wie ITSI. Die Vernetzung sollte intensiviert werden, damit mehr Austausch stattfinden kann und die Informationen besser flies-

sen. Auch auf die ganze Universität bezogen ist das bisher noch nicht genügend gewährleistet, was zur Folge haben kann, dass Transparenz fehlt und benachbarte Prozesse quasi „blind“ nebeneinander laufen.

Der HIS-Bericht, die UB und die MOnA-Evaluation bestätigen, dass der Einsatz von Neuen Medien nicht auf eine Virtualisierung der Lehre hinausläuft bzw. diese von den Nutzergruppen nicht angestrebt wird. Vielmehr steht eine moderne Lern- und Arbeitsumgebung im Vordergrund, die z. B. vereinfachten Zugang zu Lernmaterialien und Dokumenten, ein vernetztes Print- und Kopiersystem, W-LAN und entsprechend ausgestattete (Gruppen-)Arbeitsräume bietet, um ein ort- und zeitunabhängiges Lernen und Arbeiten zu ermöglichen. Die dazu bereitgestellte Software sollte ebenfalls möglichst einfach zugänglich sein.

6 Empfohlene Massnahmen

Aus den Ergebnissen der ITSI-Befragung und der dazu parallel durchgeführten Studien lassen sich eine Reihe möglicher Massnahmen ableiten, die im Folgenden – gegliedert nach den Themenbereichen des Kapitels 4 – näher beschrieben und zur Umsetzung empfohlen werden. Es werden dabei auch Vorhaben beschrieben, die unabhängig von den genannten Studien initiiert, nun aber im grösseren Kontext der ITSI-Studie aufgeführt werden.

6.1 Prozesse

6.1.1 Anmeldung zu Lehrveranstaltungen

Parallel laufende und nicht koordinierte Anmeldeverfahren zu Lehrveranstaltungen und das Verwechslungspotenzial mit dem Belegen bergen derzeit Probleme (vgl. Kapitel 4.1.3). Studierende und Dozierende wünschen sich eine Optimierung und Reduzierung dieser Doppelspurigkeiten bei den Anmeldeverfahren, insbesondere bei Veranstaltungen mit Teilnehmerbeschränkung. Anmeldeverfahren sollen künftig nicht mehr losgelöst, sondern eingebettet in den Semesterzyklus von MOnA aus erfolgen. Die Platzvergabe, Gruppeneinteilung oder Themenvergabe selbst kann durchaus mit Hilfe anderer Werkzeuge als MOnA, wie OLAT, auktiOpro oder FlexiForm gelöst werden. Studierende gelangen jedoch nur über MOnA zu den jeweiligen Anmeldewerkzeugen. Wichtig dabei ist, dass die Platzvergabe künftig ein Teil des Belegens ist. In der folgenden Abbildung ist dargestellt, wie das Anmeldeverfahren künftig in den Semesterzyklus eingebettet werden könnte.

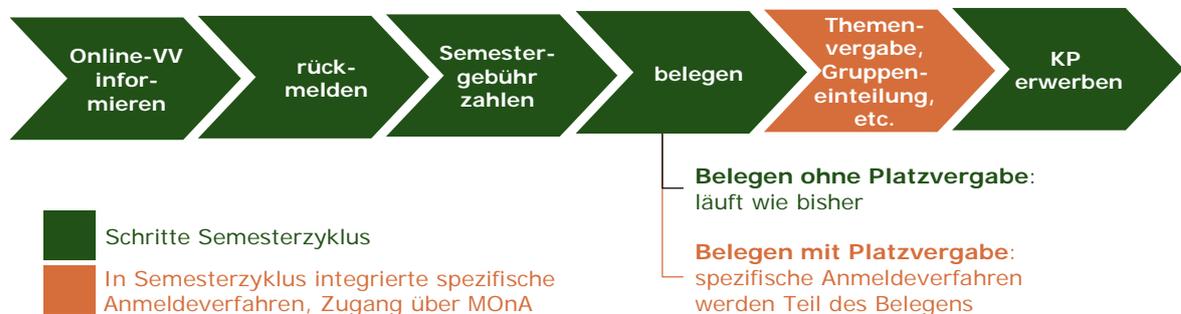


Abbildung 5: Integration Anmeldeverfahren in Semesterzyklus

6.1.2 Belegfrist

Für die Planung von Lehrveranstaltungen (Auswahl Lehrmethode, Raumbellegung, Ressourceneinteilung, Themenverteilung, Abschätzung Prüfungsvolumen etc.) ist die derzeitige Belegfrist, die erst fünf Wochen nach Vorlesungsbeginn endet, deutlich zu lang. Für eine bessere Planbarkeit sollte die Frist vorverlegt werden, was nicht bedeutet, dass die Gesamtdauer verkürzt werden muss. Damit die Studierenden weiterhin die Möglichkeit hätten, in Lehrveranstaltungen hineinzuschnuppern, könnte die Belegfrist beispielsweise zwei Wochen nach Semesterbeginn enden, dafür aber entsprechend früher beginnen. Die lange Belegfrist bietet dagegen für einzelne Fachbereiche die Möglichkeit auf eine separate Anmeldung zur Prüfung zu verzichten. Aufgrund der vielen kritischen Stimmen im Rahmen dieser Studie sollte geprüft werden, inwieweit eine Vorverlegung im Kontext aller Bedürfnisse dennoch machbar wäre.

6.2 Funktionen und Zuständigkeiten

6.2.1 „Schnitt“-Stellen zwischen Administration und Akademie

Durch die Umsetzung der Bologna-Reform sind insbesondere für die Professionalisierung der akademischen Kernprozesse neue Rollen und Funktionen zwischen Akademie und Administration entstanden, die auf strategischer oder operativer Ebene eine Schnittstellenfunktion zwischen verschiedenen Zielgruppen und universitären Einheiten einnehmen. Beispiel dafür sind Mitarbeitende in den Studiendekanaten oder die Studiengangkoordinationen. Andere Rollen mit ähnlichen Schnittstellenfunktionen bestehen bereits seit längerem, wie z. B. Geschäftsführende der Departemente oder Studienfachberatungen.

Diese neuen Rollen zeichnen sich dadurch aus, dass sie Informationen entgegen nehmen, bündeln und sie weitergeben bzw. als spezialisierte Informationsträger für Anfragen zur Verfügung stehen. Diese Personen fungieren also als Multiplikatoren mit wichtigen Kommunikations-, Koordinations- und Schnittstellenfunktionen, die nicht mehr klassisch entweder der Administration oder der „rein“ akademischen Welt zugeordnet werden können. Diese neu entstandenen Rollen erfordern Kompetenzen, wie z. B. den Umgang mit Komplexität, die Fähigkeit zur Übersetzung und Integration in gemischten Teams oder spezifisches institutionelles Wissen, die sich klar von rein administrativen Funktionen unterscheiden. Momentan werden diese Rollen dem technisch-administrativen Personal zugeordnet (Gruppierung IV). Dies hat u. a. zwei Folgen. (1) Zum einen gibt es keine für diese neuen Rollen und deren spezifische Kompetenzen erforderliche Fortbildungsangebote. Die vorhandenen Angebote sind – soweit vorhanden – auf die klassischen Aufgabenfelder der Gruppierung IV ausgerichtet. Kurse, die die oben genannten Sozialkompetenzen und das organisationale Wissen vermitteln, werden derzeit grösstenteils exklusiv für die Gruppe der Dozierenden angeboten. (2) Umgekehrt werden die Interessen der Gruppierung IV in den politischen Gremien mehrheitlich durch Personen in diesen neuen Rollen zwischen Administration und Akademie vertreten. Damit ist das eigentliche technisch-administrative Personal in den politischen Gremien unterrepräsentiert.

Derzeit werden diese neuen Rollen in ihrem Potenzial nicht ausreichend wahrgenommen. Für eine effiziente Kommunikations- und Informationsstrategie sowie die Begleitung von Veränderungsprozessen spielen sie jedoch eine Schlüsselrolle. Diese neu entstehende Berufsgruppe sollte deshalb als neue Personalkategorie zwischen Administration und Akademie anerkannt, in ihren Stellenprofilen mit den entsprechenden Kompetenzen für die tatsächlich wahrgenommenen Aufgaben ausgestattet werden und durch adäquate Personalentwicklungsmassnahmen gefördert werden (Nickel & Ziegele, 2010). Dies ist einerseits eine Grundlage für eine gezielte und effiziente Personalentwicklung und andererseits ein wichtiger Mosaikstein für das unter Punkt 6.3.1 bzw. 6.3.2 vorgestellte Multiplikatorenmodell. Diese Massnahme ist sowohl im Sinne der neu entstandenen Berufsgruppe als auch im Sinne des rein technisch-administrativ tätigen Personals, das von der jetzigen Situation einer Mischgruppierung auch nicht profitieren kann.

6.2.2 Studiengangleitungen

Im Zusammenhang mit der Einführung von SAP SLCM in Administration und Lehre wurde wie oben erwähnt die Funktion der Studiengangkoordination gestärkt und sie erfuhr einen Wandel. Von der Meldestelle für Einträge in das gedruckte Vorlesungsverzeichnis entwickelte sich diese Funktion zur Schnittstelle in den Prozessen zwischen Lehre und Administration. In einzelnen Fächern, insbesondere in den Monofachfakultäten oder bei interdisziplinären Studiengängen, übernehmen die StudiengangkoordinatorInnen weitaus mehr Funktionen. Dort wo sie die Studi-

engänge auch in inhaltlich-fachdidaktischen Fragen begleiten, wirkt sich das sehr positiv auf deren Qualität aus. Damit nehmen diese Personen nicht nur Koordinationsfunktionen, sondern auch die Managementaufgaben einer Studiengangleitung wahr.

Es empfiehlt sich, neben der Studiengangkoordination auch die Position der Studiengangleitung offiziell einzuführen. Studiengangkoordinationen, die diese Rolle de facto bereits wahrnehmen, könnten damit diese Funktion auch offiziell übernehmen und entsprechend professionalisiert werden (vgl. Kapitel 4.2.2, S. 31).

Als Fachdidaktik-Expertinnen könnten Studiengangleitungen eine zentrale Rolle bei der Studiengang- und Lehrentwicklung, der Evaluation in der Lehre⁶, der inhaltlichen Abstimmung von Lehrveranstaltungen, der Lehrorganisation, der Semesterplanung und eben auch beim Einsatz Neuer Medien sowie der Integration der auf Studiengangebene eingesetzten Werkzeuge spielen. Ebenso könnten sie die derzeit zu stark verstreuten Informationen auf Studiengangebene bündeln und aufeinander abstimmen. Damit würde dem Bedürfnis nach einer integrierteren Perspektive und koordinierteren Kommunikation auf der Ebene Studiengang Rechnung getragen, zudem hätten die Dozierenden eine Ansprechperson für fachdidaktische Fragen. Analog den dezentralen Geschäftsführungen, die als Bindeglied zwischen zentraler Verwaltung und dezentralen Einheiten fungieren, könnten Studiengangleitende als „Satelliten“ auf Fächerebene fungieren. Sie könnten die Schnittstellenfunktion zwischen den zentralen Stellen und den Fächern übernehmen und als Multiplikatoren für die Lehre agieren.

6.3 Kommunikation und Koordination

Damit IT und deren Services künftig integrierter funktionieren – sowohl technisch, als auch „personell“ –, müssten zunächst die entsprechenden Strukturen geschaffen werden, um dann adäquat informieren, kommunizieren und koordinieren zu können. Dies betrifft zum einen die Entscheidungswege für die zu schaffenden technischen Schnittstellen zwischen zentraler Administration und dezentral genutzten Werkzeugen oder die Einführung neuer Werkzeuge (vgl. Kapitel 6.5.1). Zum anderen müsste für den Aufbau effizienter Kommunikationswege und verlässlicher Informationen im Bereich Personal- und Informationsmanagement die entsprechende Basis geschaffen werden.

6.3.1 Funktionsträger als Multiplikatoren

Um den in dieser Studie geäußerten Bedarf an kontextualisierter Information auf der einen und dem gleichzeitig gewünschten bewältigbaren Umfang an Information auf der anderen Seite gerecht zu werden, ist eine zielgruppenspezifische Informationsverteilung notwendig, die verschiedene Funktionsträger wie Studiendekaninnen oder Unterrichtskommissionsleitende und Personalkategorien wie Hilfsassistierende (vgl. Kapitel 4.4.4, letztes Zitat G639P63, S. 41) oder Lehrbeauftragte spezifisch mit Informationen versorgt. Derzeit ist eine gezielte Informationsverteilung nur eingeschränkt möglich, da die verschiedenen Funktionsträger oder Personalkategorien nicht gezielt angesprochen werden können. Behelfsweise richten sich einzelne universitäre Einheiten ihre eigenen Adressdatenbanken ein und pflegen diese kontinuierlich auf eigene Faust.

Solche Daten sollten künftig zentral erfasst und gepflegt werden. Dies erfordert die Zusammenstellung und Definition der verschiedenen existierenden Funktionen, klare Pflichtenhefte und

⁶ Das Pilotprojekt „Evaluation in der Lehre“, das vom Vizerektorat Entwicklung im Rahmen des Projektes Qualitätsentwicklung durchgeführt wird, bringt ähnliche Bedürfnisse zum Vorschein.

Stellenbeschriebe sowie eine eindeutige und zeitnahe Stammdatenerfassung hinsichtlich der eingenommenen Rollen und Funktionen. Bei der Einstellung neuer Mitarbeitenden oder bei Funktionswechsel müssten dann von der Personalabteilung nicht nur die lohnrelevanten sondern auch alle geschäftskritischen Daten erfasst werden, was beim derzeitig laufenden Redesign des SAP-HR berücksichtigt werden sollte. Damit wäre ein grundlegend anderer Personalentwicklungsansatz möglich: zielgruppenspezifisch und damit effizient (vgl. Grenzüberschreitungsmodell, Kapitel 6.4.1).

Zentral könnten dann funktionsspezifische Mailverteiler wie *Lehrbeauftragte@unibas*, *Studiengangkoordinationen@unibas*, *Hilfsassitierende@unibas.ch* oder *Unterrichtskommissionen@unibas* eingerichtet werden, über die die verschiedenen Zielgruppen verbindlich erreicht werden können. Bei einem Funktionswechsel tritt man automatisch in die Liste ein bzw. aus. Die einzelnen Listen müssten von einer dafür zuständigen Moderationsstelle betreut werden, damit die Informationsqualität gesichert ist.

6.3.2 Multiplikatorenmodell

Die Ergebnisse der ITSI-Studie zeigen, dass bestimmte Stellen wie Sekretariate oder Studiengangkoordinatorinnen als Multiplikatoren fungieren und von den Dozierenden und Studierenden auch als solche wahrgenommen werden (vgl. Kapitel 4.4.1, S. 36 unten). Gleichzeitig wird im Zusammenhang mit der Koordination von Prozessen gewünscht, zuständige Personen mit Multiplikatorenfunktionen auszustatten (vgl. Kapitel 4.3.2, S. 33f). Diese beiden Befunde sowie die unter Punkt 6.2 vorgeschlagenen Massnahmen, Funktionsträger mit „Schnitt“-Stellen-Funktion in ihrem Potenzial als Multiplikatoren stärker zu berücksichtigen und einzubinden, ist neben dem von allen Seiten geäusserten Zeitmangel die Ausgangslage für das hier vorgeschlagene Kommunikations- und Informationsmodell.

Es umfasst folgende drei Kernpunkte: (1) Dem Wunsch nach einer aktiven Einbindung der Multiplikatoren in die Informationsverteilung soll nachgekommen werden. Damit ist nicht gemeint, dass alle Universitätsangehörigen mit allen Informationen versorgt werden sollen, sondern vielmehr die Multiplikatoren mit den jeweils für sie relevanten, damit sie diese bis in die einzelnen Institute weitertragen können. Zwei Beispiele dafür sind die Austauschplattform Studienadministration, die vom Vizerektorat Lehre zum Zweck des horizontalen Informationsaustausches initiiert wurde, und die CV-Treffen, die in der Federführung des URZ durchgeführt werden. (2) Es werden keine neuen Strukturen oder Austauschplattformen aufgebaut, sondern vorhandene genutzt, indem Funktionsträger (z. B. CV-Treffen, Austausch Studienadministration, Treffen Studiengangkoordinatoren etc.), Gremien und Gruppierungen koordiniert informiert werden. (3) Um dabei den derzeit als zu eindimensional und unvernetzt empfundenen Kommunikationsfluss⁷ zu verbessern, sollen die bisher eher bilateralen Kommunikationswege (URZ – CVs; SAP Campus – Studiengangkoordinatorinnen) so geöffnet werden, dass auch ein horizontaler und vernetzter Informationsaustausch erfolgen kann.

Auch hier geht es nicht darum alle Multiplikatoren umfassend über alles zu informieren und sämtliche Geschäfte in allen Gremien zu behandeln. Die Komplexität der Prozesse und Informationen ist zu umfassend, als dass dies zielführend wäre. Es soll im Gegenteil die Informationsflut durch Koordination reduziert und strukturiert werden, was sich gleichzeitig positiv auf die Verbindlichkeit der so kommunizierten Informationen auswirken sollte. Umgekehrt sollen diese Kommunikationsstrukturen auch genutzt werden, um Bedarf und Bedürfnisse effizient entgegenzunehmen oder um Fragen von gesamtuniversitärem Interesse mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zu diskutieren und in die Vernehmlassung zu geben.

⁷ vgl. Zitat „Wir sitzen in unserem System und sehen nicht darüber hinaus“ (Punkt 4.4 S. 35) und Ergebnisse und Empfehlung der HIS-Studie S. 73 (HIS, S. 147).

6.3.3 Prozessbezogenes Dokumentenmanagement

Eine weitere Basis zur Ermöglichung der zielgruppenspezifischen Informationsverteilung sollte mit der Einführung eines prozessbezogenen Dokumentenmanagementsystems gelegt werden. Entlang der Kernprozesse in Studium und Lehre sollten alle dafür zur Verfügung stehenden aktuelle und verbindliche Dokumente an einem gemeinsamen Ort verwaltet werden. Aus dieser zentralen Dokumentenablage könnten dann Webseiten – wie beispielsweise die Webseite des LTN (vgl. Kapitel 6.5.2) oder die der gesamten Universität Basel - gefüttert werden. Auch die Informationspakete (vgl. Kapitel 6.4.2) könnten aus einem solchen System heraus geschnürt werden.

6.4 Information, Schulung und Austausch

Der Bedarf an Information und Schulung ist laut der Befragten am grössten, wenn sie neu an die Universität kommen oder eine neue Funktion übernehmen. Dann sind sie motiviert sich weiterzubilden und Neues kennenzulernen und haben auch die Zeit dafür. Sobald sie einmal eingearbeitet sind, fehlt ihnen die Zeit, an längeren Schulungen teilzunehmen oder sich neue Informationsquellen zu erschliessen. Sie greifen dann auf ihre zum Teil informellen Informationsquellen zurück und bewältigen ihre Aufgaben lieber mit den ihnen vertrauten Werkzeugen und Instrumenten.

6.4.1 Grenzüberschreitungsmodell als Personalentwicklungsansatz

Der Zeitpunkt, wann informiert und geschult wird, spielt also eine wichtige Rolle (vgl. Kapitel 4.4.4, Zitat G136P8, S. 39). Ein Ansatz in der Personalentwicklung, der diesen Punkt ins Zentrum stellt, ist das sogenannte „Grenzüberschreitungsmodell“ (Schmidt, 2007). Der Ansatz geht davon aus, dass sich der berufliche Werdegang in verschiedene Phasen einteilen lässt – der akademische Werdegang beispielsweise in Studium, Doktorat, Habilitation und Professur. Je nach Phase unterscheiden sich die benötigten Kompetenzen in ihrer qualitativen und quantitativen Zusammensetzung und ebenso die benötigten Informationen. Im Vordergrund des Grenzüberschreitungsmodells steht die Bewältigung des Phasenübergangs und der damit verbundenen Anfangshürden. Nach diesem Modell gilt es, solche Phasen- und Funktionswechsel zu identifizieren und die Personen beim Meistern des anstehenden Übergangs zu unterstützen. Beispiele dafür sind Einstiegsprogramme oder Informationsanlässe.

Das Grenzüberschreitungsmodell bietet also einen Ansatz, in dem die von den Befragten geäußerten Defizite und Bedürfnisse in den Bereichen Information, Unterstützung und Schulung konstruktiv aufgenommen werden. Ebenso können mit diesem Modell Ressourcen gezielt und effektiv eingesetzt werden. Das Modell wird deshalb den folgenden Massnahmen zugrunde gelegt.

6.4.2 Informationspakete

Die aktuelle der Informationsversorgung wird von den Befragten wie folgt empfunden: Auf zu viele Publikationsorte verteilte und unkoordinierte Information, die weder fliesst noch auffindbar ist, verhindert eine integrierte Sicht auf die IT-Landschaft und die damit verbundenen Möglichkeiten für Studium und Lehre. Gewünscht wird eine effiziente und koordinierte Informationsversorgung, die dem allgemeinen Wunsch, Zusammenhänge und Hintergründe zu verstehen, entgegenkommt. Es geht darum, relevante Informationen im Sinne der Verbindlichkeit und Verlässlichkeit zu bündeln – das gilt sowohl in Bezug auf die verschiedenen Zielgruppen als auch in Bezug auf die verschiedenen Studienangebote. Die Befragung zeigt, dass sich die Nutzer den

Zugang und das Wissen gerne selbstständig erarbeiten. Deshalb sollte ein zentrales Ziel von Information die Handlungsbefähigung sein, damit dieser „Holwille“ auch bedient werden kann.

Wie bereits unter Punkt „Funktionsträger als Multiplikatoren“ festgestellt, sind diese Bedürfnisse am besten mit dem oben beschriebenen zielgruppenspezifischen Ansatz umzusetzen. Dabei ist zwischen Personen, die neu an die Universität Basel kommen, solchen, die eine neue Funktion übernehmen, und den „alten Hasen“, die bereits länger in einer bestimmten Funktion arbeiten, zu unterscheiden. Neue Mitarbeitende benötigen eine allgemeine Übersicht sowie für ihre Gruppierung spezifische Informationen. Personen, die innerhalb der Universität Basel eine neue Funktion übernehmen nur „funktionspezifische“ Informationen. Die „alten Hasen“ dagegen lediglich Informationen über Änderungen oder Neuerungen. Die Informationspakete sollten deshalb modular aufgebaut und medial flexibel sein, z. B. als pdf-Dateien zum Download, die für Veranstaltungen auch ausgedruckt werden können.

Für jede Gruppe von Funktionsträgern, auch für Studierende, Hilfsassistierende und Tutorinnen (vgl. Kapitel 4.4.2 S. 37f) sollten Informationspakete mit Merkblättern zusammengestellt werden, die die Kerngeschäfte der jeweiligen Zielgruppe fokussieren und die Schnittstellen zu benachbarten Bereichen nennen, so dass bei Bedarf Kontakt aufgenommen und Information abgeholt werden kann. Damit könnte die Holschuld besser erfüllt werden. Die Informationen sollten sowohl die verbindlichen „Leitplanken“ (Pflicht), als auch den Gestaltungsraum (Kür) aufzeigen. Wie diese dann genutzt werden, bleibt in der Verantwortung der jeweiligen Zielgruppe.

6.4.3 Einführung

Für neue Mitarbeitende und bei Funktionswechsel sollten Einführungsveranstaltungen und -programme konzipiert werden, an denen die Informationspakete eingeführt und die notwendigen Basiskompetenzen vermittelt werden. Je nach Gruppierung und Funktionswechsel und abhängig davon, ob es sich um neue Mitarbeitende handelt, oder Personen, die lediglich eine neue Funktion übernehmen, müssten sich der Umfang und die Form unterscheiden. Die Formate können von Begrüssungsevents über Informationsanlässe bis hin zu Mentoring und ganzen Einstiegsprogrammen reichen. Bei neuen Mitarbeitenden sollten die Anlässe von der Personalabteilung koordiniert werden, bei Funktionswechsel von den für die jeweilige Rolle zuständigen Stellen (URZ für die CVs, StudS für die Studiengangkoordinatorinnen etc.). Für neue Assistierende gibt es bereits eine solche Veranstaltung namens „Pick up“, die bereits seit mehreren Jahren erfolgreich und mit sehr positiver Resonanz gemeinsam von der Hochschuldidaktik, der Nachwuchsförderung und dem Ressort Personal angeboten wird. Es empfiehlt sich, entsprechende Veranstaltungen für andere Gruppierungen und Rollen aufzubauen. Initiale Schulungen bei Funktionswechsel werden bereits für die Nutzer der SLCM-Applikationen LAP und TeLL angeboten. Diese werden automatisch bei der Vergabe neuer Benutzerrechte dazu eingeladen.

6.4.4 Kursformate

Bei Kursangeboten, die ausserhalb von Einführungsveranstaltungen angeboten werden, besteht seitens der Befragten einerseits der Wunsch nach zeitlich begrenzten Formaten: Kurze maximal halbtägige Veranstaltungen werden mehrtägigen Workshops vorgezogen, da sich die Befragten selten für länger als einen halben Tag frei machen können. Andererseits wünschen sie sich in den Veranstaltungen eine breite Übersicht über Möglichkeiten und Grenzen mit konkreten Beispielen und Ansprechpersonen anstatt die Fokussierung auf einzelne Aspekte und deren Hintergründe. Sie möchten nach den Veranstaltungen lieber direkt das Gelernte an einem eigenen Projekt umsetzen und würden dabei gerne eine Beratungsfunktion in Anspruch nehmen.

Bereits im Herbstsemester 2007 hat das LTN für den Einführungskurs „Neue Medien in der Lehre“ aufgrund von Kursevaluationen ein Kursformat umgesetzt, das diesen Bedürfnissen gerecht

wird. Der Kurs setzt sich aus zwei Teilen zusammen: (1) eine Inputveranstaltung (2-stündiger Vortrag), in welcher sehr kompakt in die Grundlagen und Standards eingeführt und eine Übersicht über die Rahmenbedingungen und Angebote an der Universität Basel vorgestellt wird. Diese Inputveranstaltung kann auch ohne die anschliessenden Follow-Up-Veranstaltungen besucht werden. (2) zwei fakultative Follow-Up-Veranstaltungen im Plenum und in Kleingruppen zur Vertiefung einzelner Aspekte mit Fokus auf die Lehre. Im Rahmen des ersten Termins wird an einem Nachmittag in die Werkzeugpalette des LTN eingeführt; ausserdem werden an Rechnern Projektbeispiele exploriert. In der zweiten Sitzung werden in zweistündigen Kleingruppen-coachings Einsatzmöglichkeiten und Projektideen der Teilnehmenden hinsichtlich didaktischer Möglichkeiten und technischer Realisierbarkeit besprochen. Der Kurs wird im Teamteaching mit den LTN-Partnern durchgeführt, damit die verschiedenen Sichten (Technik und Didaktik) repräsentiert und die künftigen Ansprechpersonen bekannt sind. Das LTN möchte deshalb das bereits für diesen Einführungskurs umgesetzte Kursformat auch bei künftigen Kursen einführen und in seiner Form weiter verfeinern.

6.4.5 Special Interest Groups

Anstatt formaler Schulungen wird der informelle Austausch in kleineren Interessensgruppen zu spezifischen Themen oder fachspezifischen Fragen gewünscht, z. B. für Grosslehrveranstaltungen oder Möglichkeiten des E-Assessments (vgl. Kapitel 4.4.4, Zitat G341P29 S. 40). Für diesen Austausch soll es künftig die Möglichkeit geben, (zeitlich begrenzte) Interessensgruppen zu gründen, die im Sinne des expertengestützten Austauschs von internen oder externen Experten begleitet und moderiert werden. Auch aktuelle Entwicklungen mit Diskussionsbedarf, wie z. B. Open Access oder Plagiarismus, könnten in solchen Gruppen bearbeitet werden. Aus einzelnen Entwicklungen, für die sich der Bedarf und das Potenzial für die gesamte Universität Basel als sehr gross erweist, könnten gesamtuniversitäre Projekte hervorgehen.

6.5 Unterstützung

6.5.1 Erweitertes LTN

Um Informationspakete (vgl. Kapitel 6.4.2) zum Thema Neue Medien in Studium und Lehre für die verschiedenen Nutzergruppen zu schnüren und die Angebote aufeinander abzustimmen, müssen alle universitären Einheiten, die Services in diesem Bereich anbieten, zusammenarbeiten. Die Vernetzung der Kernkompetenzen Didaktik des Bereich Bildungstechnologien (BBiT), Medienentwicklung des New Media Center (NMC) und Technologie des Universitätsrechenzentrum (URZ) zum Kompetenznetzwerk für Neue Medien in der Lehre (LTN) hat sich in diesem Zusammenhang bewährt, reicht jedoch heute aufgrund der zusätzlichen Bedürfnisse in den Bereichen Lehradministration und Informationsversorgung nicht mehr aus. Dies legt eine Erweiterung des LTN nahe. Künftig sollten in diesem Netzwerk auch die Student Services (StudS) und die Universitätsbibliothek (UB) aktiv eingebunden sein (vgl. Abbildung 6). Erst im erweiterten Netzwerk sind die gesamtuniversitäre Koordination zwischen den verschiedenen IT-Services und das gesamte Portfoliomanagement für den Bereich Lehre und Studium möglich. Ebenso ist das gemeinsame Verfolgen und Beurteilen von Trends, das „Trendspotting“ (Bachmann, Bertschinger, Röder & Schwander, 2009)⁸, im erweiterten Netzwerk breiter abgestützt.

⁸ Das Verfahren ist im Strategiepapier „Den Wandel begleiten – das LearnTechNet 2009“ beschrieben, das am 3. November 2009 dem Rektorat der Universität Basel präsentiert und von diesem gut geheissen wurde.

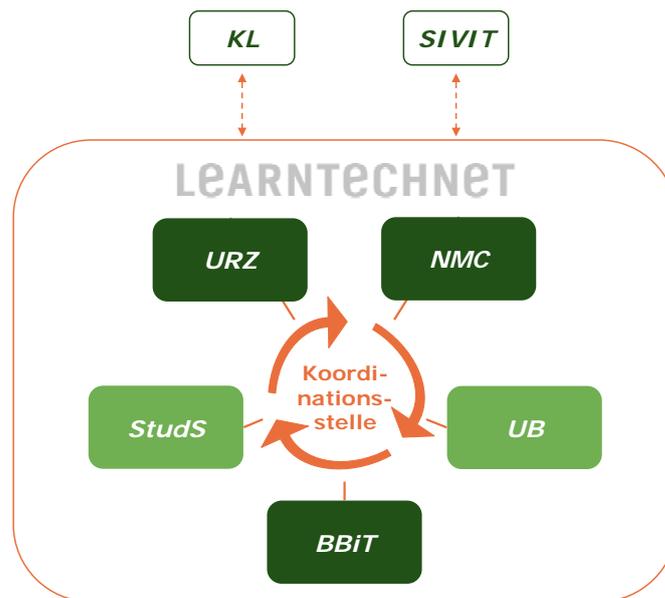


Abbildung 6: Erweiterte LTN-Struktur

Die primäre Koordinationsaufgabe des LTN muss darin liegen, gemeinsam und abgestimmt die Fächer in ihren Anliegen zu unterstützen, um Doppelspurigkeiten zu vermeiden. Bei strategischen Fragen, wie z. B. der Einführung neuer Basisinfrastruktur oder der Anrechenbarkeit von Online-Kursen, könnte das LTN je nach Fragestellung von der Kommission Lehre (KL) – wie bereits bisher – und der Strategiekommission Informationsversorgung und Informationstechnologien (SIVIT) begleitet werden. Die Erweiterung sowohl des Netzwerkes als auch der Koordinationsfunktionen erfordert einen stärkeren Austausch zwischen den einzelnen Partnern. Dieser sollte durch eine Koordinationsstelle aktiv begleitet und organisiert werden.

6.5.2 Neue Webseite zu IT-Services, Werkzeugen und Projekten

Die derzeitige LTN-Webseite (www.ltn.unibas.ch) ist einerseits durch die vielen unterschiedlichen Zugänge zu den Werkzeugen zu kompliziert und umfasst andererseits nicht alle IT-Services und Werkzeuge, die die Universität Basel derzeit für Lehre und Studium anbietet. Nicht integriert sind die Angebote der Student Services und der Universitätsbibliothek.

Gewünscht wird ein inhaltlich knapp gehaltenes Eingangsportal, das eine einfache Übersicht über die Werkzeuge erlaubt und schnell zu den Werkzeugen und Ansprechpersonen führt⁹. Zu den Werkzeugen werden einfache, für Laien verständliche Beschreibungen gewünscht. Zusätzlich sollte auch ein schneller Zugang zu Projektbeispielen und den jeweiligen Projektverantwortlichen ermöglicht werden, damit sich Interessierte und Projekte untereinander vernetzen können. Neben „Leuchtturmprojekten“ ist die Aufführung von Kleinprojekten dabei explizit gewünscht, ebenso kurze Demos, jedoch nicht eine umfassende Dokumentation.

Um Übersichtlichkeit zu gewährleisten, sollte das Portal auf diese genannten Inhalte beschränkt bleiben. Bei dessen Gestaltung ist zu beachten, dass eine umfassende Darstellung der gesamten IT-Services für den Bereich Lehre und Studium kaum möglich ist. Wichtig ist, die Komplexität

⁹ Ein entsprechender Ansatz wurde mit der neuen Webseite der Universität Zürich www.unizh.ch umgesetzt.

sinnvoll auf die von den Nutzerinnen gewünschte Information zu reduzieren. Weiterführende Informationen können ggf. zum Download bereitgestellt werden (s. Informationspakete). Die Inhalte sollen in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Nutzergruppen (s. Multiplikatorenmodell) erarbeitet werden.

6.6 Werkzeuge und IT-Infrastruktur

6.6.1 Technische Schnittstellen

Die Heterogenität der verschiedenen fachspezifischen Bedürfnisse lässt sich nicht in ein technisch handhabbares Gesamtsystem umsetzen. Um den Bedürfnissen nach einerseits einfach zu handhabenden Werkzeugen und andererseits integriert funktionierenden Umgebungen mit einem Single Sign-On nachzukommen, sollten Schnittstellen zwischen den meistgenutzten Lehrplattformen und Werkzeugen und dem zentralen Campus Management geschaffen werden. Gemäss der aktuellen Nutzung sollten zwischen SAP SLCM technische Schnittstellen zu EVA, OLAT und FlexiForm geschaffen werden. Angedacht sind weitere Schnittstellen zum künftigen Lehrevaluationsinstrument, zur Groupware sowie zu auktiOpro (s. u.). Eine weitere Schnittstelle sollte zwischen dem Online-VV und den Webseiten der Institute, die für die Publikation der kommentierten Vorlesungsverzeichnisse genutzt werden, eingerichtet werden.

6.6.2 Werkzeugportfolio LTN

Das LTN verfügt laut den Ergebnissen dieser Studie über ein Werkzeugportfolio, das zwar die Bedürfnisse der Befragten erfüllen könnte, doch derzeit zu wenig bekannt ist bzw. noch nicht in der vollen Breite genutzt wird. Dies kann nicht nur auf mangelnde Information zurückgeführt werden, sondern hängt zum Teil auch mit den Werkzeugen selbst zusammen.

Die Ergebnisse von ITSI zeigen des Weiteren, dass einfache Werkzeuge wie EVA oder FlexiForm mit überschaubaren Funktionalitäten breit eingesetzt werden, weil der Zugang niederschwellig ist. Andere gewünschte Applikationen wie Wikis, Internetforen, Blogs, E-Portfolio- oder Testwerkzeuge, die als integrierte Funktionen der Lernplattform OLAT angeboten werden und nicht als „stand alone“-Werkzeuge, werden hingegen kaum genutzt. Sie sind für viele Dozierende entweder nicht sichtbar oder zu kompliziert in der Nutzung (vgl. Kapitel 4.5.3, S. 50ff).

Um auch zu diesen Werkzeugen einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen, sollen die verschiedenen OLAT-Werkzeuge in Anlehnung an das ELBA II-Konzept¹⁰ der ETH Zürich separat zugänglich gemacht werden.

6.6.3 Mobile Uni

Mit der Einführung der verschiedenen Webapplikationen im Bereich Studium und Lehre kann online und zielgruppenspezifisch auf viele aktuelle Informationen zugegriffen werden. Beispiele dafür sind das Vorlesungsverzeichnis, Raumbelagungen, Lagepläne oder Uni-News. Diese Informationen sollen künftig durch mobile Applikationen auch für Smart-Phones oder iPods zugänglich gemacht werden. Damit können Studierende und Dozierende auch von unterwegs auf aktuelle Informationen zugreifen.

¹⁰ URL: Das Verfahren ist im Strategiepapier „Den Wandel begleiten – das LearnTechNet 2009“ beschrieben, das am 3. November 2009 dem Rektorat der Universität Basel präsentiert und von diesem gut geheissen wurde.

6.6.4 Kollaborationswerkzeuge

Die befragten Studierenden und Dozierenden wünschen sich in erster Linie moderne gut funktionierende Lernumgebungen und weniger virtualisierte Lehrangebote. Eine zunehmend wichtige Rolle spielt dabei die Zusammenarbeit, wie gemeinsame Erstellung von Texten, Gruppenpräsentationen oder Projekten. Dies wird vor allem von den Studierenden betont (vgl. Kapitel 4.5.2, S. 45ff). Das Werkzeugportfolio soll deshalb verstärkt in diese Richtung ausgebaut werden. Bereits eingeführt wird derzeit eine Outlook-Exchange als zentrale Groupware-Plattform. Weitere Kollaborationswerkzeuge wie Desktop-Videoconferencing, interaktive Whiteboards oder Application-Sharing für die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten sollen folgen.

6.6.5 auktiOpro

Verteilungsfragen – sei dies die Platzvergabe, die Gruppeneinteilung oder die Zuteilung von Seminarthemen und Projektarbeiten – sind entweder, wenn alle Bedürfnisse berücksichtigt werden, sehr aufwändig oder werden, wenn nur ein Kriterium wie Reihenfolge oder Zufall zum Zuge kommt, als ungerecht empfunden. Aufgrund mehrfacher Anfragen an das LTN nach einem System, das bei logistisch aufwändigen Verteilungsverfahren unterstützt, wurden im Frühjahrssemester 2010 für die Wirtschaftswissenschaften und im Herbstsemester 2010 für die Nanowissenschaften die Plattform auktiOpro als Pilotsystem eingeführt, getestet und evaluiert.

Mit auktiOpro können Online-Auktionen durchgeführt werden. Dadurch ist es möglich, dass die Vergabe von bspw. Hausarbeitsthemen oder Praktikumsplätzen interessengeleitet, fair und transparent abläuft. Neben dem „Auktionieren“ können bei Bedarf auch weitere Kriterien zur Vergabe herangezogen werden, z. B. Semesterzahl, Studienfach oder Notendurchschnitt. Damit bietet das System die Möglichkeit, neben der rein interessengeleiteten Vergabe auch „harte Kriterien“ zu berücksichtigen. Haben Studierende den Zuschlag für ein Projekt erhalten, unterstützt auktiOpro sie und ihre Betreuenden bei der Durchführung des Projekts im Hinblick auf Termine, Unterlagen, Kommunikation und Feedback etc. Eine weitere Funktionalität von auktiOpro ist die Unterstützung von Gruppenarbeit. Sollen beispielsweise Projekte oder Themen gemeinsam bearbeitet werden, so wird dies in der Auktionsphase berücksichtigt.

auktiOpro bietet also die Möglichkeit „Projekte“ wie bspw. Themen, Praktika oder Projektarbeiten in (Gross)Veranstaltungen durch eine Online-Plattform differenzierter und damit optimierter zu vergeben und anschliessend zu begleiten. Des Weiteren verfügt auktiOpro über einen Zugang per AAI-Login, womit eine Anbindung an die bestehenden Systeme einfacher möglich ist (s. Anmeldeverfahren, Kapitel 6.1.1).

Aufgrund der durch die ITSI-Studie bestätigten Bedürfnisse bei der Unterstützung „gerechterer“ Anmeldeverfahren und der sehr positiven Evaluation der beiden Piloten in den Nano- und Wirtschaftswissenschaften – sowohl durch die Studierenden als auch durch die Assistierenden und Dozierenden – soll diese Plattform im Rahmen von ITSI universitätsweit eingeführt werden.

6.6.6 Webservices für Studierende und Dozierende

Die Webservices für Studierende und Dozierende sollen kontinuierlich ausgebaut und optimiert werden. Beim Studierendenservice MOnA sollen künftig die Belegungen grafisch als Stundenplan dargestellt werden, nicht nur tabellarisch wie zurzeit. Bei curricular stark strukturierten Fächern könnten den Studierenden auch Belegungsvorschläge pro Studienjahr als Basis für ihr Belegen zur Verfügung gestellt werden. Bereits geplant ist – aufgrund der Rückmeldungen der Studierenden – die Erweiterung der Suche im Online-Vorlesungsverzeichnis, so dass Lehrveranstaltungen z. B. auch nach Tag und Zeit oder nach Sprache gesucht werden können. Daneben sollen ein Lageplan sowie Angaben zur Barrierefreiheit der Räume in das Online-VV integriert wer-

den. Die Anmeldung zum Studium soll künftig online erfolgen. Des Weiteren soll im Dozierendenservice in Zukunft ersichtlich sein, welche Doktoranden vom Dozierenden selbst betreut werden.

6.6.7 W-LAN

Die flächendeckende Einführung von W-LAN auf dem gesamten Campus ist einer der am nachdrücklichsten geäusserten Wünsche der ITSI-Studie. Damit wurde bereits begonnen. In diesem und im kommenden Jahr sollen sukzessiv alle Lehrräume und sämtliche öffentliche Bereiche wie Cafeteria, Bibliotheken oder Aussenbereiche erschlossen werden. Dafür wurden bereits Investitionsmittel gesprochen, allein für dieses Jahr ein Betrag von 600'000.– CHF.

6.6.8 Raumdispo

Gemäss Beschlüssen der Regenz und der Planungskommission soll die derzeit genutzte Raumdispolösung der Uni Basel auf möglichst viele Departemente und Fakultäten ausgebreitet werden. In diesem Zusammenhang wird die aktuell verwendete Client-Lösung im Laufe des Jahres 2011 durch eine web-basierte Dispositionslösung ersetzt. Durch die bessere Informationslage in Bezug auf die Nutzung der beteiligten Räume können auftretende Raumknappheiten besser gelöst werden. Durch die bestehende Anbindung der Raumdispositionslösung mittels einer Schnittstelle an SAP kann auch bei Mutationen ein einheitlicher Informationsstand in Raumdispo, Vorlesungsverzeichnis, Dozierenden- und Studierendenservices gewährleistet werden.

6.6.9 Räume

Im Zusammenhang mit der IT gibt es bei den Räumlichkeiten auf drei verschiedenen Ebenen Verbesserungsbedarf.

- (1) Zum einen zeigt sich, dass die Studierenden zunehmend den Campus nicht nur für die Präsenzveranstaltungen besuchen, sondern diesen auch als Lernort nutzen - und zwar sowohl für das Selbststudium zur Vor- oder Nachbereitung von Lehrveranstaltungen als auch für die Arbeit in Lerngruppen zur Bearbeitung gemeinsamer Aufgaben oder zur Vorbereitung auf Prüfungen. Dafür gibt es derzeit zu wenige Räume. Bei der künftigen Raumplanung sollte dieser Mehrbedarf an Selbstlern- und Gruppenlernräumen sowie Lernorten in den öffentlichen Bereichen eingeplant werden.
- (2) Für Selbststudium und Gruppenarbeit auf dem Campus nutzen die Studierenden ihre eigenen Laptops. Dafür brauchen sie nicht nur einen Internetzugang (vgl. Kapitel 6.6.7), sondern auch Strom, wofür es derzeit zu wenige Steckdosen gibt. Es ist dringend zu empfehlen, in Hörsaalgebäuden und öffentlichen Bereichen mehr Lademöglichkeiten einzurichten, z. B. in Form von Schliessfächern mit Stromanschluss.
- (3) Die vorhandenen Hörsäle und Seminarräume sind laut der Befragten zwar mit guter Hörsaaltechnik ausgestattet, doch diese ist nicht adäquat bzw. gar nicht betreut (vgl. Kapitel 4.5.9, Zitate G115P6, S. 61). Es braucht in allen Gebäuden Personal, das nicht nur die Technik wartet, sondern auch Anleitungen bereitstellt und die Dozierenden bei Inbetriebnahme unterstützt. Dies betrifft insbesondere das Kollegiengebäude und das Bernoullianum. Des Weiteren sollte bei der strategischen Raumplanung das LearnTechNet künftig hinsichtlich der technischen Ausstattung von Lehr- und Lernräumen mit einbezogen werden, damit diese den üblichen Standards entspricht und mit der sonstigen IT-Ausstattung kompatibel ist.

6.6.10 Software für Studierende

Ein weiterer zentraler Wunsch von Seiten der Studierenden und Dozierenden ist die Versorgung der Studierenden mit Software, die sie für ihr Studium benötigen. Ein entsprechendes Softwareportal für Studierende mit Gratis-Software, z. B. das Office-Paket, wurde bereits umgesetzt. In einem Folgeprojekt sollte nun mit den einzelnen Fächern geklärt werden, inwieweit ein Ausbau mit fachspezifischer Software gewünscht wird.

7 Abkürzungsverzeichnis/Glossar

AAA/SWITCH	„AAA/Switch – e-Infrastructure for e-Science“ ist ein durch den Bund gefördertes Programm, bei dem die Schweizer Hochschulen und Fachhochschulen gemeinsam mit SWITCH Projekte realisieren können. (http://www.switch.ch/aaa/)
AAI-Login	Authentication and Authorization Infrastructure: Online-Anmeldesystem für alle Studierende und Angehörige Schweizer Hochschulen, mit dem Ressourcen anderer Schweizer Hochschulen wie Lernplattformen oder Fachdatenbanken per Single Sign-On genutzt werden können.
auktiOpro	Auktion und Projektbegleitung online.
BBiT	Bereich Bildungstechnologien: Partnerinstitution des LearnTechNet
BHTS	Bauten, Haustechnik und Sicherheit: Ressort der Verwaltungsdirektion
Campus SL	Campus Studium und Lehre
CI	Corporate Identity
Clicker-/TED-System	Teledialog, interaktives Abstimmssystem, um das Publikum bzw. die Studierenden in einer Grossveranstaltung aktiv mit einzubeziehen.
Courses	Kursverwaltungsplattform des Departementes für Informatik der Universität Basel
CV	Computerverantwortliche an der Universität Basel
DocExchange	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel für den sicheren Austausch grosser Dateien
E-Assessment	Einsatz von elektronischen Medien bei der Erstellung, Durchführung und Auswertung von Prüfungen
EVA	Einfache Virtuelle Ablage: webbasiertes Werkzeug der Universität Basel für die Distribution oder den Austausch von Dateien, Links und Notizen
FAQMaker	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Sammlung von häufig gestellten Fragen (frequently asked questions)
FittingImage	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Erstellung von Zuordnungsaufgaben mit Bildern
FlexiForm	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Erstellung von Formularen und Umfragen mit Auswertungsfunktion
Forum Server	Webbasiertes Werkzeug, das an der Universität Basel zur Einrichtung von öffentlichen Foren angeboten wird
Glossary	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Erstellung von Glossaren
HIS	Hochschul-Informationen-System GmbH Hannover, die im Auftrag der Hochschulleitung die IT-Versorgung an der Universität Basel evaluiert hat (www.his.de)
Hotspot	Von der Swisscom betriebene W-LAN-Netze an bestimmten öffentlichen Orten.

IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
ISIS	Integriertes StudentInnen InformationsSystem der Phil.-Hist. Fakultät: Online-Tool für Dozierende und Studierende für die Planung von Lehrveranstaltungen mit Vorlesungsverzeichnis, Mailingsystem und Dokumentenablage. (www.isis.unibas.ch)
KL	Kommission Lehre der Universität Basel
KP	Kredit-Punkt gemäss dem European Credit Transfer System (ECTS)
LAP	Lehrangebotspflege in SAP Student Life Cycle Management an der Universität Basel: Webapplikation zur Eingabe der Lehrveranstaltungen für das Online-Vorlesungsverzeichnis
Latinum electronicum	Interaktiver webbasierter Lateinkurs an der Universität Basel (www.unibas.ch/latinumelectronicum)
LMS	Learning Management System
LTN	LearnTechNet: Kompetenznetzwerk für Neue Medien in der Lehre der Universität Basel, in dem die drei Partnerinstitutionen BBiT, NMC und URZ zur Unterstützung der Lehre ihre spezifischen Kompetenzen einbringen
MatchingPair	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Erstellung von Spielen und Aufgaben mit Bildpaaren
MOnA	My Online Account: webbasierter Online-Self-Service für immatrikulierte Studierende und Doktorierende der Universität Basel für Rückmeldung, Belegen, Einsicht in das Konto der akademischen Leistungen, Leistungsübersicht, Adressmutation, Testatbogen
MORE	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Aufzeichnung oder direkten Übertragung einer Vorlesung oder Videokonferenz über das Internet
MovieBench	Webbasiertes Werkzeug der Universität Basel zur Erstellung interaktiver Lernmodule mit Videos
NEPTUN	Das Projekt Neptun ermöglicht es Studierenden an Schweizer Universitäten und Angehörigen von Schweizer Bildungsinstitutionen, ausgewählte Notebooks und Software zu Vorzugskonditionen zu erwerben. (www.neptun.ethz.ch)
NMC	New Media Center: Partnerinstitution des LearnTechNet
OLAT	Online Learning And Training ist ein Open Source Learning Management System, das von der Universität Zürich entwickelt und betrieben wird und von der Universität Basel genutzt werden kann. (www.olat.uzh.ch)
Online-VV	Online-Vorlesungsverzeichnis
PE	Personalentwicklung
PK	Prüfungskommissionen der Fakultäten
Raumdispo	Webbasiertes Tool zur Raumdisposition an der Universität Basel
RoomMate	Webbasiertes Tool zur Raumdisposition an der Universität Basel

SAP-LA	SAP-Lenkungsausschuss der Universität Basel
SAP-SLCM	SAP-Student Life Cycle Management
SD	Studiendekanate der Universität Basel
SeSt	Services Studium, Abteilung der Student Services, welche die integrierte Prozesse und Applikationen im SAP-Modul Student Life Cycle Management (SLCM) für die zentrale Lehrverwaltung betreiben.
SIVIT	Strategiekommission „Informationsversorgung und Informationstechnologien“: Beratungsorgan des Rektorats mit Querschnitts-/Brückenfunktion zwischen Fakultäten, Dienstleistern (URZ, UB) und Verwaltung
SFX	Context Sensitive Reference Linking: zeigt für jedes Dokument einer Trefferliste die entsprechenden Dienste der Universitätsbibliothek an (elektronischer Volltext, Verfügbarkeit in der Bibliothek, Kopienbestellung etc.).
SK	Studiengang-/Studienfachkoordinatoinnen
skuba	Studentische Körperschaft der Universität Basel (www.skuba.ch)
StudS	Student Services mit den Abteilungen Studiensekretariat, Services Studium, Mobility Office, Sozialberatung und Career Service Center.
SVC	Swiss Virtual Campus (SVC): abgeschlossenes Bundesprogramm, das das Lernen via Internet an den Schweizer Hochschulen (Universitäten, Fachhochschulen und Eidgenössische Technische Hochschulen) förderte. (www.virtualcampus.ch)
SWITCH	SWITCH erbringt Internet-Dienstleistungen für die Schweizer Hochschulen und Internetbenutzerinnen. (www.switch.ch)
Telepoly	Spezialisiertes Videoconferencing-System zwischen ETHZ und der Universität Basel
TeLL	Teilnehmende an Lehrveranstaltungen und Leistungsüberprüfungen: Online-Service für Dozierende der Universität Basel für die Leistungsüberprüfung mit Anmelde- und Beleglisten sowie integriertem Mailing-system
Typo3	Freies Content-Management-Framework für Websites (www.typo3.org)
UB	Universitätsbibliothek
UK	Unterrichtskommission der Universität Basel
URZ	Universitätsrechenzentrum: Partnerinstitution des LearnTechNet
VPN-Client/ -Zugang	Virtual Private Network: Software, die ortsunabhängig eine sichere Verbindung zum Netz der Uni Basel ermöglicht
Whiteboard, interaktives	Elektronische, in Verbindung mit Computer und Beamer funktionierende Weisswandtafel (Dateneingabe mit einem speziellen kabellosen Stift oder über Fingerdruck direkt an der Tafel oder am Tablet-PC; Tafelbilder können gespeichert werden)
Wireless Campus	Flächendeckendes Funknetz (W-LAN), das alle Standorte einer Hochschule abdeckt

8 Literaturverzeichnis

- Bachmann, G., Bertschinger, A., Röder, H. & Schwander, U. (2009). *Den Wandel begleiten – das LearnTechNet 2009*. URL: http://ltn.unibas.ch/ltn/tl_files/learntechnet/dokumente/Ueber%20das%20LTN/LTN-Standortbestimmung_2009.pdf [Letzter Zugriff: 03.02.11].
- Gilch, H. & Krause, Y. (2010). *Evaluation der IT-Versorgung an der Universität Basel*. Hannover: Interner Bericht der HIS Hochschul-Informationssystem GmbH.
- Lamnek, S. (2005). *Qualitative Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Neumann-Braun, K. & Bänziger, A. (2010). *Schlussbericht zur Auswertung der Onlineumfrage „Print- und Online-Mediennutzung der Angehörigen der Universität Basel“ (2009/2010)*. Basel: Institut für Medienwissenschaft.
- Nickel, S. & Ziegele, F. (2010). *Karriereförderung im Wissenschaftsmanagement – nationale und internationale Modelle. Eine empirische Vergleichsstudie im Auftrag des BMBF (Band 1)*. Gütersloh: CHE Centrum für Hochschulentwicklung.
- Schmidt, B. (2007). Personalentwicklung an der Hochschule: Zehn Wege in ein unentdecktes Land. *die hochschule: journal für wissenschaft und bildung*, 16 (2), (S. 125-153).
- Sesink, W. (2006). „Under construction“ als neue Grundverfassung. In: M. Scheibel „Under construction“. *Ein Meinungspiegel zur Transformation von Bildungsinstitutionen – Teil 1*. URL: <http://www.medien-kunst-bildung.de/texte/merzumfrage.pdf> [Letzter Zugriff: 21.03.11].
- Whitchurch, C. (2008). Shifting Identities and Blurring Boundaries: The Emergence of Third Space Professionals in UK Higher Education. *Higher Education Quarterly*, 62(4), (pp 377-396).

Anhang

Interviewleitfaden „IT-Service-Integration in Studium und Lehre“

Vorbemerkungen

Die Einführung von Lehrverwaltungsapplikationen (Bologna) und die Entwicklung von Online-Studienangeboten (Swiss Virtual Campus) führten an der Universität Basel in den letzten Jahren zu komplexen IT-Landschaften. Diese erweitern zwar einerseits die Möglichkeiten im Umgang mit digitalen Medien in Studium und Lehre, weisen jedoch andererseits auch Doppelspurigkeiten auf, die den Überblick erschweren und manche Potenziale ungenutzt lassen.

Im Auftrag des Vizerektorats Lehre führt daher das LearnTechNet in Kooperation mit den Student Services das Projekt „IT-Service-Integration in Studium und Lehre (ITSI)“ durch mit dem Ziel der Integration der vorhandenen didaktischen und administrativen Werkzeuge, Plattformen und Dienste. In einem ersten Schritt werden universitätsweit und unter Berücksichtigung aller Anspruchsgruppen über qualitative Interviews Daten erhoben, um ein differenziertes Bild über die mediengestützten Arbeitsprozesse, die verwendeten Werkzeuge und deren Nutzung im Bereich der Lehre zu erhalten. Aus den gewonnenen Ergebnissen sollen der Universitätsleitung Lösungsvorschläge für eine an der gesamtuniversitären Strategie ausgerichtete E-Infrastruktur und flankierende Massnahmen zu deren Sichtbarmachung unterbreitet werden.

Im Folgenden werden wir Sie zu nachstehenden Themenblocks befragen:

1. Funktionen und Aufgaben

2. Lehrorganisation und Arbeitsprozesse

3. Nutzungsformen und Werkzeuge

4. Optionen und Visionen

1. Funktionen und Aufgaben

UNIVERSITÄT BASEL		LEARNTECHNET	
Studiendekan/in	Mitarbeiter/in Studiendekanat	Lehrbeauftragte/r	Assistent/in
Leiter/in UK	Mitglied UK	Studiengang- koordinator/in	



Frage 1.1:

In welcher Funktion sind Sie an der Universität Basel tätig?

Frage 1.2:

Welche Aufgaben sind damit verbunden?

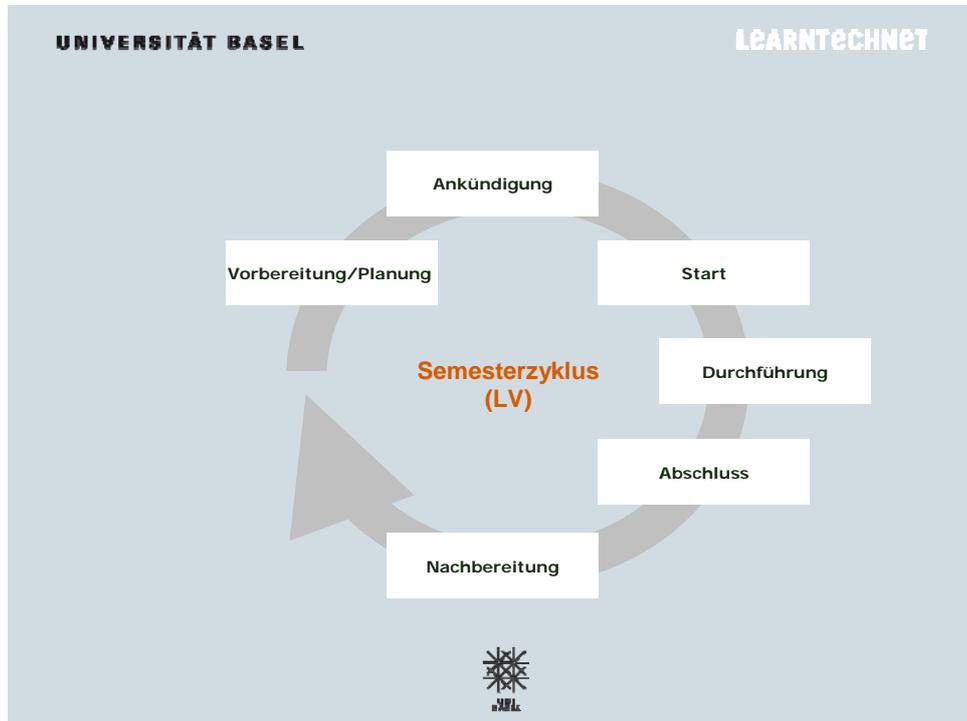
Frage 1.3:

Wie schätzen Sie Ihre Medienkompetenz ein?

Frage 1.4:

Wo helfen Ihnen digitale Medien in Ihrem Arbeitsalltag am meisten?

2. Lehrorganisation und Arbeitsprozesse



Frage 2.1:

Wie sehen bei Ihnen Lehrorganisation und Arbeitsprozesse im Semesterzyklus aus?
Und wo spielen dabei IT-Werkzeuge eine Rolle?

Frage 2.2:

Inwieweit verlaufen die Prozesse aus Ihrer Sicht gut?

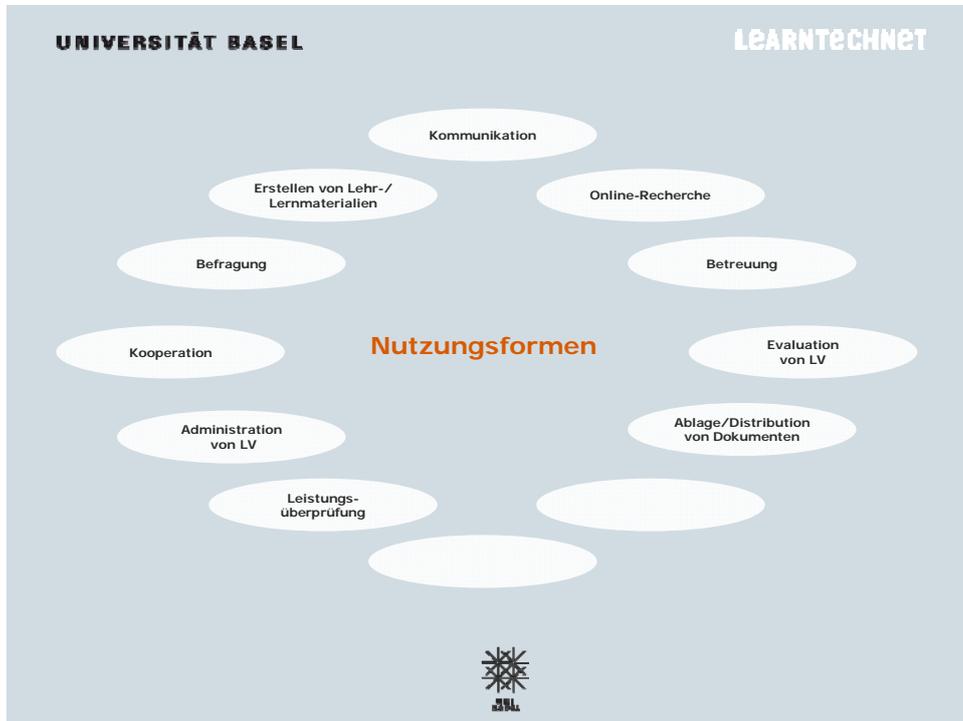
Frage 2.3:

Wo gibt es Probleme?

Frage 2.4:

Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?

3. Nutzungsformen und Werkzeuge



Frage 3.1:

Für welche Zwecke setzen Sie digitale Medien in Ihrem Berufsalltag ein?

Frage 3.2:

Die Universität Basel bietet verschiedene IT-Lösungen zur Unterstützung der Lehrorganisation/Lehrveranstaltung an. Welche Anwendungen werden von Ihnen genutzt?

Frage 3.3:

Wo unterstützen die angebotenen digitalen Werkzeuge die von Ihnen genannten Nutzungsformen gut? Für welche Funktionalitäten genügt die Werkzeugpalette Ihren Anforderungen nicht?

Frage 3.4:

Gibt es zusätzlich zum Angebot der Universität weitere Werkzeuge, die Sie verwenden? Falls ja, nach welchen Kriterien haben Sie diese Anwendungen ausgewählt?

4. Optionen und Visionen

UNIVERSITÄT BASEL	LEARNTECHNET
<p>„Die an der Universität genutzten IT-Lösungen sind uneinheitlich und teilweise redundant. Das liegt in erster Linie daran, dass verschiedene Einheiten der Universität eigene Produkte entwickeln und verwenden, ohne dass die Universität eine Koordinationsfunktion einnimmt. [...] Ausserdem ist festzustellen, dass die Onlineplattformen als auch Auftritte von Instituten und Fakultäten noch nicht alle einem einheitlichen Erscheinungsbild entsprechen.“ (Positionspapier skuba, Uni Basel)</p>	<p>„E-Learning – oder allgemeiner der Einsatz Neuer Medien in der Bildung – ist nicht nur die Fortsetzung der gewohnten Bildung mit neuen Mitteln, sondern wird zu Umstrukturierungen führen, die heute noch schlecht absehbar sind. Die Bildungseinrichtungen werden sich darauf einstellen müssen, dass sie zu permanenten Baustellen werden. ‚Under Construction‘ wird keine vorübergehende Behinderung mehr anzeigen, sondern die neue Grundverfassung.“ (Werner Sesink)</p>
	

Frage 4.1:

Wie bewerten Sie die Aussagen der beiden angeführten Zitate?

Frage 4.2:

Was müsste sich aus Ihrer Sicht an der Universität Basel verändern, damit das Ziel einer integrativen E-Infrastruktur erreicht wird?

Frage 4.3:

Wohin werden sich Ihrer Meinung nach Lehre und Studium in den nächsten 10 Jahren entwickeln?

Frage 4.4:

Möchten Sie abschliessend noch etwas ergänzen oder anmerken?