

Ergebnisse im Überblick

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.

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 und Zielkonflikten führt. Grundlegend motiviert bei allen Zielgruppen der Zeitmangel und nicht

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.

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

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.

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, multifunktionell, 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