

Studentische eLearning-Beratung – Synergien aus der Kooperation von Rechenzentrum und Hochschuldidaktik

Melanie Klinger, Olena Polutina, Ariane Bibel

Stabsstelle für Studium und Lehre – Referat Hochschuldidaktik
Universität Mannheim
Schloss EO 82
68131 Mannheim
klinger@ssl.uni-mannheim.de
ilias@ssl.uni-mannheim.de

Abstract: Der vorliegende Beitrag beschäftigt sich mit der Frage, wie der eLearning-Support in großen Institutionen effizient gestaltet werden kann. Vorgestellt wird ein experimentelles Beratungsprojekt, das Lehrende bei der Gestaltung von eLearning-Maßnahmen mithilfe der Lernplattform ILIAS¹ unterstützt. Neben der Zielsetzung des Projekts werden dessen Aufbau und erste Praxiserfahrungen erörtert. Außerdem werden Potenziale des Beratungsformats, die insbesondere mit der individuellen Vor-Ort-Beratung der Lehrenden durch hochschuldidaktisch geschulte Studierende einhergehen, erläutert. Abschließend werden Grenzen und Weiterentwicklungsperspektiven des Projekts dargestellt. Am Beispiel der ILIAS-Beratung soll gezeigt werden, dass es sich einer nachhaltigen Organisationsentwicklung als zuträglich erweist, Kooperationen verschiedenartiger Organisationseinheiten zu fördern und die entstehenden Synergieeffekte zu nutzen.

1 Einleitung und Motivation

In den letzten Jahren ist das Thema eLearning auch in der Hochschullehre selbstverständlich geworden. Zahlreiche Publikationen befassen sich mit der Notwendigkeit einer eLearning-Integration in den Lehr-/Lernprozess und den verschiedenen Gestaltungsmöglichkeiten von eLearning [vgl. z. B. Al03, SE05]. So sehen z. B. auch Albrecht und Neumann eine Einführung von Lernplattformen an Hochschulen als „eine zwangsläufige Entwicklung“ [AN09, 1], jedoch weisen die Autoren daraufhin, dass diese Entwicklung „angesichts der Komplexität der damit verbundenen Fragestellungen nicht auf technische Aspekte reduziert werden darf, sondern ein gestuftes, mehrdimensionales Vorgehen erfordert, bei dem auch hochschuldidaktische Aspekte Berücksichtigung finden sollen“ [AN09, 1]. Auch Jahnke zeigt auf, dass „das technische E-Learning-System [...] eng mit den sozialen Prozessen sowie den didaktischen und organisatorischen Lehr-/Lernprozessen zu verzahnen [ist]“ [Ja10, 2]. Eine Herausforderung für eLearning-Systeme besteht daher darin, neben der Einrichtung und technischen Administration, vor allem in der Integration in den Lehralltag der Hochschule. Lehrende und Studierende

¹ <http://www.ilias.de/>

sollten gleichermaßen in der Lage sein, das System so zu nutzen, dass der studentische Lernprozess unterstützt wird. Hierfür ist vor allem eine Beratung der Lehrenden hinsichtlich der lernförderlichen Gestaltung von eLearning-Komponenten notwendig, die über das originäre Aufgabenfeld von Rechenzentren häufig hinausgeht.

Das Ziel des vorliegenden Beitrags ist es, am Beispiel des experimentellen Projektes ILIAS-Beratung zu zeigen, dass sich eine über technische Aspekte hinausgehende, studentische Unterstützung der Lehrenden bei der Lernplattformgestaltung unter Berücksichtigung hochschuldidaktischer Aspekte als für alle Beteiligte gewinnbringend erweist. Die Beweggründe für die Einführung der ILIAS-Beratung an der Universität Mannheim lassen sich wie folgt beschreiben:

- Die Lernplattform ILIAS ist aufgrund ihrer Komplexität nicht selbsterklärend. Es besteht, gerade bei neuen Lehrenden, Schulungsbedarf.
- Die von Rechenzentren angebotenen Handbücher und Hotlines fokussieren häufig technische Aspekte. Gerade diese bereiten weniger technikaffinen Personen oft Schwierigkeiten. Hinzu kommen kommunikative Dissonanzen, die sich durch die räumliche Trennung der Gesprächspartner ergeben, die auch durch Desktop-Sharing nicht gänzlich behoben werden können.
- Viele Systemnutzer haben fach- und veranstaltungsspezifische Fragen, die über das Technische hinausgehen und sich eher auf die didaktisch sinnvolle Anwendung der Funktionen richten (z. B. „Ist das Anlegen eines Diskussionsforums oder eines kursinternen Wikis sinnvoll? Welchen didaktischen Mehrwert hat es? Wie viel Zeit beansprucht die Moderation?“).
- Eine auf konkrete Fragen ausgerichtete individuelle Beratung beim Auftreten von Informationsbedarf erscheint Dozenten zeiteffektiver als eine prophylaktische allgemeine Schulung ohne konkrete Zielrichtung.
- In üblichen Schulungen wird die Perspektive der Studierenden oft vernachlässigt. Dabei entspricht ein Fokus auf die Perspektive der Lernenden den Anforderungen neuer didaktischer Paradigmen („Shift from teaching to learning“ [BT11, 31]). So hat sich spätestens seit den 1990-Jahren die Lehre von der Vormacht des „Teachings“ hin zu neuen lernorientierten Zugängen, die dem aktiven Lernen den Vorzug geben, entwickelt [Ja10]. Im Mittelpunkt der Gestaltung von Lernumgebungen, und somit auch von eLearning-Maßnahmen, steht demnach die Lern-tätigkeit der Studierenden [BT11]. Die Güte der Lerntätigkeit hängt neben der Gestaltung der Lernumgebung ebenso maßgeblich von der Bereitschaft der Lernenden ab, sich mit der Lernumgebung auseinanderzusetzen. Die Sichtweise der Studierenden ist Lehrenden aber häufig nur schwer zugänglich.
- Die Einrichtung von eigenen eLearning-Abteilungen scheint gerade für kleinere Hochschulen schwer durchführbar zu sein. Tatsächlich bietet der Markt auch eine Reihe von externen kommerziellen Beratungen, die jedoch für eine Hochschule bei kontinuierlichem Beratungsbedarf schwer finanzierbar erscheinen.

Aus den dargestellten Gründen entstand die Idee einer flexiblen studentischen ILIAS-Beratung als eine zeit- und kostengünstige Ergänzung der technischen Unterstützung des Rechenzentrums mit einem klaren Fokus auf Anwender- und Lernprozessorientierung. Die Kernkompetenzen beider Organisationseinheiten sollten damit zu einer umfassenden

nachhaltigen Support-Struktur für Lehrende verbunden werden. Solche „Supportstrukturen werden einerseits als Beitrag zur Qualitätssicherung von universitären eLearning-Angeboten betrachtet, andererseits wird der bedarfsorientierten Unterstützung der Lehrenden eine entscheidende Rolle für deren Akzeptanz der Innovation eLearning zugemessen“ [SE04, 40].

2 Das Projekt „ILIAS-Beratung“

Das Kooperationsprojekt ILIAS-Beratung wurde zu Beginn des Frühjahrssemesters 2012 von Rechenzentrum und Hochschuldidaktik gestartet. Erste Inspiration boten die Angebote „eTeam“ und „eTutoring“ der Stabsstelle eLearning an der Ruhr-Universität Bochum. Insgesamt bildet die ILIAS-Beratung eine Schnittstelle zwischen technischer und didaktischer ILIAS-Unterstützung. Den Lehrenden stehen bei der Gestaltung von eLearning-Maßnahmen im Rahmen der Lernplattform studentische Beraterinnen zur Seite, für technische Probleme bleibt weiterhin das Rechenzentrum zuständig.

Das Projekt ILIAS-Beratung wurde als eine universitätsweite Beratung mit dem bewussten Einsatz von Nicht-Informatikstudierenden initiiert. Dafür wurden zwei ungeprüfte wissenschaftliche Hilfskräfte in der Abteilung Hochschuldidaktik² angestellt, eine Masterstudentin der Medien- und Kommunikationswissenschaften und eine Studentin des Bachelorstudiengangs Kultur und Wirtschaft. Die Studentinnen kannten ILIAS dabei seit einigen Jahren aus studentischer Nutzerperspektive, und wurden sowohl nach ihren kommunikativen Kompetenzen als auch nach ihrer Technikaffinität hin ausgewählt. In der Vorbereitungsphase (Januar 2012) wurden die Beraterinnen umfassend vom Rechenzentrum zur technischen Seite (zwei halbtägige Sitzungen), sowie didaktisch an ihrem Arbeitsplatz geschult (Literaturstudium sowie Coaching durch Abteilungsleiterin). Parallel wurden alle Universitätsmitarbeiter über das neue Projekt informiert. Die ersten Anfragen kamen bereits im Februar 2012, einige Wochen vor Beginn der Vorlesungszeit.

Der Ablauf der ILIAS-Beratung gestaltet sich wie folgt:

- Die Erstanfrage in Form einer E-Mail an eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse wird von einer der Beraterinnen binnen 24 Stunden bearbeitet.
- Lässt sich die Frage per E-Mail beantworten, so wird die E-Mail unverzüglich beantwortet.
- Ist die Frage komplexer oder besteht ein grundsätzlicher Beratungsbedarf, so wird ein Termin für eine Beratung vor Ort vereinbart, um die ILIAS-Fragen individuell und im üblichen Arbeitsumfeld des Anfragenden zusammen mit ihm zu bearbeiten.

In der ILIAS-Beratung stehen die Studentinnen den Anwendern lediglich erklärend zur Seite, die Ausführung der Arbeitsschritte am PC erfolgt ausschließlich durch den Bera-

² Die organisationale Verortung der Studierenden erfolgte bewusst nicht am Rechenzentrum. Dies hat den Vorteil, dass die Beraterinnen als Nutzer der Lernplattform inhaltlich als auch lokal von der technischen Seite distanziert sind und damit die Anwenderperspektive beibehalten.

tungsuchenden. Dadurch wird die Lernaktivität des Anwenders sowie der konstruktive Aufbau von Wissen im Lernprozess ermöglicht, da der Lernende sich mit seinen Handlungen und deren Konsequenzen direkt und selbstgesteuert auseinandersetzen muss („learning by doing“). Reale Problemstellungen, die in der Arbeitsumgebung des Beratenen bearbeitet werden, führen zu einem situativen und damit lernförderlichen [vgl. RM01] Charakter der Lernumgebung. Durch die Möglichkeit der Benutzung einer ILIAS-Testumgebung während der Beratung kann der Beratene verschiedene Funktionen direkt ausprobieren. Der aktive Meinungs austausch zwischen Lehrenden und Lernenden bildet die soziale Komponente im Lernprozess. Die multiplen Sichtweisen und authentischen Kontexte unterstützen eine problemorientierte Vorgehensweise und vermeiden dadurch die Bildung von „trägem Wissen“ [Re94] – das zu häufig Ergebnis von klassischen Schulungsmaßnahmen ist.

Die Beraterinnen bringen ihre Erfahrungen mit der Lernplattform aus dem studentischen Alltagsleben in die Beratung ein. So erhalten die Dozenten einen Einblick in die studentische Beurteilung und können das eLearning-System entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse und denen der Studierenden gestalten. Die oft vorliegende Fachfremdheit der Beraterinnen (in Bezug auf das Fach des Lehrtätigen) kann dabei ganz andere Blickwinkel auf die Lehre eröffnen. Die Praxis bestätigt die Relevanz: Fragen bezüglich der studentischen Perspektive im Hinblick auf die Anwendung der Funktionen in ILIAS sind für viele Beratungssuchende von großem Interesse. Die studentischen Beraterinnen bekommen ihrerseits die Chance, bei der Veranstaltungskonzeption und Gruppengestaltung mitzuwirken.

3 Evaluation und erste Erfahrungen

Nach einer gezielten Personalauswahl und Schulung der Beraterinnen wurden in einer Pilotphase Testberatungen mit zwei Lehrenden durchgeführt. Anschließend wurden die Beratenen von der Leitung der Abteilung Hochschuldidaktik mittels halbstrukturierter Tiefeninterviews zum Ablauf der Beratung und zu Optimierungspotentialen befragt. Die umfassenden Aussagen der Befragten lieferten zahlreiche Hinweise zur Verbesserung des Angebots vor dem offiziellen Projektbeginn. So war beispielsweise die Rollenverteilung unklar (P1: „Wer bedient die Maus?“). Dies wird den Beratenen nun zu Beginn explizit mitgeteilt.

Die Beratungen selbst umfassen in der Regel 20 bis 90 Minuten. Die Bedarfe reichen dabei von individueller situativer Problemlösung bis zur ILIAS-Einführung für gesamte Lehrstühle. Inhaltliche Fragen („Was ist eine Mobile Quiz Application? [vgl. SK12] Was bringt sie?“) und technische Fragen (v. a. zur Abgrenzung und Integration von Studierendenportal und ILIAS, zum Anlegen und Verwalten von Gruppen) halten sich dabei die Waage.

Zur Evaluation der Beratung wird ein standardisierter Feedbackbogen eingesetzt. Die ILIAS-Beratung wird als hilfreich wahrgenommen; die Beraterinnen werden als kompetent eingestuft und als sehr freundlich und hilfsbereit beschrieben, was zu hohen

Weiterempfehlungsquoten des Beratungsangebots führt. Eine permanent besetzte ILIAS-Hotline wird zwar gewünscht, ein Fehlen durch die Garantie einer 24h-E-Mail-Antwort aber nicht als negativ aufgefasst. Die Erreichbarkeit des speziellen ILIAS-Postfachs auch an den Wochenenden und nach den üblichen Bürozeiten wird von den Lehrenden sehr geschätzt. Die Ergänzung der E-Mail-Beratung durch persönliche Erklärungsgespräche am Arbeitsplatz rundet das Konzept der Beratung als für die Lehrenden laut E-Mail-Feedback überraschend positiv ab. Positive Erfahrung wurde auch aus der Sicht der Beraterinnen gemacht: sie empfinden den Rollenwechsel von Lernenden hin zu Beratenden als interessant und anregend, und freuen sich über die große Akzeptanz dieser Umkehrung traditioneller Lehrrollen. Von Tutoren bis hin zu Professoren wurde ihnen die Kompetenz in Bezug auf die Lernplattform zugestanden („die Beratung ist kompetent und informativ, die Beraterinnen geduldig und hilfsbereit“), ihre didaktischen Empfehlungen häufig noch in den Einzelberatungen angenommen und umgesetzt.

4 Zusammenfassung und Ausblick

Die Vorteile der ILIAS-Beratung lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Mehrwert einer studentischen Beratung durch den **Rollenwechsel Lehrender – Lernender** (kooperative Kommunikation, Einbindung der studentischen Perspektive in die Gestaltung des Lernprozesses)
- hohe **zeitliche Flexibilität**, wodurch der Zeitaufwand zur Informationsbeschaffung zu Lernplattform und ILIAS sich für die Lehrenden erheblich reduzieren kann
- **Abbau von Hemmungen und Vorbehalten** der Lehrenden gegenüber eLearning durch persönliche Beratung vor Ort am eigenen Arbeitsplatz
- **Erhöhter Lern- und Behaltenseffekt** durch „learning by doing“
- **Kostengünstiges Format** durch semesterweise Verträge mit flexibel anpassbarer Stundenzahl

Es ist zu erwarten, dass die Nachfrage und der Erklärungsbedarf bei den Universitätsangehörigen wachsen und daher mit einer langfristigen Notwendigkeit des ILIAS-Beratungsprojekts zu rechnen ist, nicht zuletzt durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Funktionen.

Neben Potenzialen bietet das beschriebene Projekt einige Herausforderungen. Budgetgrenzen verhindern derzeit eine Ausweitung des Projektes, z. B. auf telefonische Beratung. Auch können die Beraterinnen im Falle von technischen Problemen bei der Beratungsanfragen (System-, Datenbankfehler etc.) diese nur an das Rechenzentrum weiterleiten, was den ganzen Prozess verzögert und zu Irritationen seitens der Beratenen führen kann. Die Beraterinnen sorgen im Falle technischer Defizite, die sie selbst nicht beheben können, jedoch durch die enge Kooperation mit dem Rechenzentrum für schnelle Abhilfe für die Arbeitsfähigkeit der Anwender. Ebenso können die Beraterinnen durch ihre Rückmeldung aus der Beratung an das Rechenzentrum die Weiterentwicklung der Lernplattform unterstützen.

Die kostenlose und nicht aggressiv beworbene ILIAS-Beratung wird bereits jetzt positiv angenommen. Die didaktischen Kompetenzen der Studentinnen und persönlichen Beratungsgespräche mit den Universitätsangehörigen ergänzen die Trouble-Shooting-Angebote des Rechenzentrums. Ob ein mittels zwei studentischen Hilfskräften ausgestattetes Angebot beratungsintensive Phasen dauerhaft bedienen kann, ist nicht vorhersehbar. Eine vorausschauende Personalplanung ist daher unabdingbar. Im Zuge der Qualitätssicherung sind in regelmäßigen Abständen alle Prozesse einer kritischen Überprüfung zu unterziehen. In diesem Zusammenhang sind auch die langfristigen Auswirkungen der ILIAS-Beratung auf die Qualität der Lehre und Kultur der Hochschule abzuwarten und zu überprüfen.

Literatur

- [Al03] Albrecht, R.: *E-Learning in Hochschulen – Die Implementierung von E-Learning an Präsenzhochschulen aus hochschuldidaktischer Perspektive*. Dissertation an der Technischen Universität Braunschweig, 2003.
- [AN09] Albrecht, R., Neumann K.: E-Learning aus didaktischer Perspektive. Innovationsimpulse und Strategieprobleme am Beispiel der Implementation von Lernplattformen. In (Behrendt, B., Wildt, J., Szczyrba, B., Hrsg.): *Neues Handbuch Hochschullehre*, D 3.2., 2. Aufl. Raabe, Berlin, 2009; S. 1–20.
- [BT11] Biggs, J., Tang, C.: *Teaching for Quality Learning at University. What the Student Does*. 4th edition, SRHE and Open University Press Imprint, New York, 2011; S. 16–33.
- [Ja10] Jahnke, I.: Digitale Didaktik. Eine Anleitung zum Einsatz von Web 2.0 & Co. in der Lehre. In (Behrendt, B., Wildt, J., Szczyrba, B., Hrsg.): *Neues Handbuch Hochschullehre*, D 3.14., 2. Aufl. Raabe, Berlin, 2010; S. 1–30.
- [RM01] Reinmann-Rothmaier, G., Mandl, H.: Unterrichten und Lernumgebungen gestalten. In (Krapp, A., Weidenmann, B., Hrsg.): *Pädagogische Psychologie*. Beltz, Weinheim, 2001.
- [Re94] Renkl, A.: *Träges Wissen: Die „unerklärliche“ Kluft zwischen Wissen und Handeln*. (Forschungsbericht Nr. 41). Lehrstuhl für Empirische Pädagogik und Pädagogische Psychologie, LMU München, 1994.
- [SE04] Schönwald, I., Euler, D., Seufert, S.: Supportstrukturen zur Förderung einer innovativen eLearning-Organisation an Hochschulen. Swiss Centre for Innovations in Learning, Institut für Wirtschaftspädagogik, Arbeitsbericht 3, 2004. – URL <http://sciltest.unisg.ch/publications/docs/2004-05-schoenwald-support-strukturen.pdf> (04.06.2012)
- [SE05] Seufert, S., Euler, D.: Learning Design: Gestaltung eLearning-gestützter Lernumgebungen in Hochschulen und Unternehmen. Swiss Centre for Innovations in Learning, Institut für Wirtschaftspädagogik, Arbeitsbericht 5, 2005. – URL <http://elearningreviews.org/publications/reports/2005-09-seufert-euler-learning-design.pdf> (04.06.2012)
- [SK12] Schön, D., Kopf, S., Schulz, S., Effelsberg, W.: Integrating a Lightweight Mobile Quiz on Mobile Devices into the Existing University Infrastructure. *World Conference on Educational Media and Technology* (EdMedia), Denver 2012. – URL http://ls.wim.uni-mannheim.de/uploads/tx_fmipublications/Schoen2012b.pdf (14.08.2012)