



**Zentrum für
Lernen und
Innovation (ZLI)**

Jahresbericht 2022/2023

1. Einleitung	03
2. Ziele und Aufbau des Zentrums für Lernen und Innovation	04
2.1 Gründung und Idee	04
2.2 Entwicklungen	04
2.3 Ziele	05
3. Struktur	06
3.1 Leitungsteam	07
3.2 Geschäftsführung	07
3.3 Geschäftsbereiche	08
3.4 Personal	09
3.5 Budget und Finanzierung	11
4. Services und Dienstleistungen	12
4.1 Geschäftsbereich Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen	13
4.1.1 Mediendidaktische Qualifizierung und Unterstützung	13
4.1.2 studyFIT	14
4.1.3 E-Learning-Friends (ELFen)	15
4.2 Geschäftsbereich Educational Technology und Medienproduktion	15
4.2.1 Infrastruktur & Digitale Werkzeuge	15
4.2.2 Medienproduktion	16
4.3 Geschäftsbereich Lehr-Lern-Innovation	18
4.3.1 Innovationsmanagement	18
4.3.2 Prüfungen und Assessments	20
5. Partnerschaften	21
5.1 Interne Partnerschaften	22
5.1.1 Fakultäten/Fachmediendidaktik	22
5.1.2 Studierende/Fachschaften	23
5.1.3 Zentrum für Digitalisierung und IT	23
5.1.4 Chief Digital Officer	24
5.1.5 Zentrale Hochschulverwaltung/Qualitätskommission	24
5.1.6 Universitätsbibliothek	24
5.1.7 Forschungszentrum CATALPA	25
5.2 Externe Partnerschaften	25
5.2.1 National	25
5.2.2 International	26
6. Qualitätssicherung	27
6.1 Ergebnisse (Lehrende)	27
6.1.1 Bekanntheit und Nutzung sowie Wichtigkeit spezifischer ZLI-Dienstleistungen	28
6.1.2 Allgemeine Bewertung des ZLI	30
6.2 Ergebnisse (Studierende)	31
6.2.1 Bekanntheit und Nutzung spezifischer ZLI-Dienstleistungen	31
6.2.2 Allgemeine Bewertung des ZLI	34
6.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	34

1. Einleitung

Seit seiner Gründung im Jahr 2021 hat sich das Zentrum für Lernen und Innovation (ZLI) stetig weiterentwickelt. Die seitens des Rektorats verfolgte Prämisse war der Aufbau einer Serviceeinrichtung für die Lehre auf der Grundlage des Blended-Learning-Modells der FernUniversität. Auch die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Lehrenden und Supportstrukturen wurde als zentrales Element ausgewiesen.

Inzwischen ist das Zentrum für Lernen und Innovation als Zentrale Betriebseinheit etabliert. Es dient als Dienstleistungseinrichtung für Lehrende und Studierende der FernUniversität in Hagen. Nachdem die vor der Gründung des ZLI im Zentrum für Medien und IT (ZMI) angesiedelten Bereiche – die Koordinationsstelle für E-Learning und Bildungstechnologien (e-KOO) sowie die Abteilung Digitale Medien Services – mit dem Bereich studyFIT, der im Dezernat Hochschulmonitoring und Qualitätssicherung aufgebaut worden ist, zusammengelegt worden sind, wurden inzwischen weitere Umstrukturierungen vorgenommen. Dazu gehörte die Neueinteilung von Teams und übergeordneten Geschäftsbereichen. Dieser erneute Umbau war thematisch begründet. So hat sich gezeigt, dass es zwischen den Teams große Schnittmengen gab. Darüber hinaus war es ein Anliegen, die Teams personell auch so zu mischen, dass diese nicht nur die Zusammenlegung von gewachsenen Strukturen abbildeten, sondern tatsächlich gemeinsam neue Arbeitsfelder bilden konnten.

Mit dieser Zusammenstellung wird erstmalig ein Jahresbericht vorgelegt, um die Leistungen zu dokumentieren und auszuweisen.

2. Ziele und Aufbau des Zentrums für Lernen und Innovation

2.1 Gründung und Idee

Das ZLI wurde im Rahmen des Projekts „Service für die Zukunft“ neu gegründet. Dazu wurden die bestehenden Abteilungen „E-Learning-Koordinationsstelle (E-KOO)“ und „Digitale Medien Services“ aus dem ehemaligen Zentrum für Medien und IT herausgelöst und gemeinsam mit dem Angebot studyFIT in eine neue Einheit zusammengeführt.

Der Anlass für die Gründung des ZLI war darin zu sehen, dass zu wenig unterstützende Services für die Lehre an der FernUniversität vorhanden gewesen waren, bzw. deren Koordination und Sichtbarkeit nicht optimal gewesen war. Für Lehrende hatte es zu wenig gebündelte und transparente Informationen gegeben und Ansprechpersonen waren nicht immer deutlich gewesen. Anspruch des ZLI ist es, Lehrenden eine zentrale Anlaufstelle und operative Unterstützung zu bieten. Darüber hinaus sollten die Angebote für Studierende ebenfalls zentral koordiniert und noch vorhandene Angebotslücken entsprechend der Bedarfe geschlossen werden, um Mehrwerte für Studierende zu schaffen und die Fakultäten zu entlasten.

2.2 Entwicklungen

Der Gründungsprozess des ZLI wurde durch eine von der Hochschulleitung initiierte Arbeitsgruppe gesteuert, die mit Vertreter*innen aus den Fakultäten, aber auch den Stabsstellen, der E-KOO, den Digitalen Medien Services, den Personalräten und Dezernaten besetzt war. Ziel war die Erarbeitung eines Vorschlages zur Etablierung einer Serviceeinrichtung für die Lehre und Erarbeitung von Empfehlungen in Bezug auf die Breite und Tiefe des Aufgabenzuschnitts und die Organisationsform. Dazu gab es Austausch mit bestehenden Serviceeinrichtungen, wie der RWTH Aachen, der Uni Kassel oder der TU München. Auf der Basis dieser Gespräche wurde seitens der Arbeitsgruppe ein Konzept vorgelegt, über das die Hochschulleitung beraten hat und das zur Gründung des ZLI im April 2021 geführt hat.

Obwohl der Gründungsprozess im April 2021 formal abgeschlossen worden ist, hat es ein gutes Jahr gedauert, bis das ZLI in einen konstanten Regelbetrieb überführt werden konnte. So hat die Geschäftsführung bereits im Februar 2022 wieder gewechselt. Auch der Rektoratswechsel im März 2022 hat dazu geführt, dass mit einem neuen Prorektor Verschiebungen in der ZLI-Leitung stattgefunden haben.

Mit dem ZLI wurde eine Einheit aus bereits existierenden Angeboten und bereits existierenden Teamstrukturen geschaffen. Es hat sich gezeigt, dass innerhalb der neuen Einrichtung Teamstrukturen angepasst und verändert werden mussten. So hat beispielsweise eine Neusortierung der bestehenden Teams stattgefunden, die sich nach wie vor an den Strukturen der alten Abteilungen orientiert hatten, die aber die neu festgelegten Schwerpunkte nicht abdecken konnten. Eine Herausforderung lag insbesondere in der Corona-Zeit und dem damaligen Schwerpunkt auf Homeoffice darin, aus einer Gruppe von Kolleg*innen zu einem Team zu werden. Neben den inhaltlichen Bereichen bestand eine weitere Neuerung darin, dass ein Leitungsteam gegründet wurde, das sich gleichberechtigt aus dem Prorektor Lehre, zwei weiteren Professuren, der Geschäftsführung und den Geschäftsbereichsleitungen zusammensetzt. Diese Gründungsphase wurde durch eine externe Beraterin begleitet.

2.3 Ziele

Die Lehr- und Lernservices im ZLI beinhalten umfassende Dienstleistungen und Angebote rund um die Themen Lehre und Lernen. Damit verfolgt das ZLI das Ziel einer hohen Kund*innenzufriedenheit. Seinen Auftrag versteht das ZLI darin, die Anfragen seiner Kund*innen kompetent und zeitnah zu bearbeiten sowie Services zu entwickeln, die auf ihre Bedürfnisse, ihre Kompetenzen und ihr Zeitbudget zugeschnitten sind. Es schafft damit einen Mehrwert für die Lehre in einem zeitlich verlässlichen Rahmen. Als Impulsgeber und Manager für Lehr-Lern-Innovationen an der FernUniversität entwickelt und fördert das ZLI kreative Ideen innerhalb der Hochschule und begleitet und unterstützt Innovationsprojekte vom ersten Konzept bis hin zu einer möglichen Einführung in den Regelbetrieb. Die Angebote des ZLI orientieren sich am aktuellen Stand von Wissenschaft und technologischer Entwicklung.

Durch Kooperationen und Austausch mit Partner*innen in Wissenschaft, Forschung und Entwicklung innerhalb und außerhalb der FernUniversität entwickelt das ZLI diese Angebote stetig weiter, um nationale und internationale Aufmerksamkeit zu erzielen. Die Zufriedenheit der Lehrenden und der Studierenden mit dem Lehr-Lernsystem der FernUniversität ist ein wichtiger Gradmesser des Erfolges des ZLI, daher wird ihr Feedback aktiv eingeholt und in der Weiterentwicklung der Angebote und Leistungen des ZLI berücksichtigt.

3. Struktur

Das Zentrum für Lernen und Innovation (ZLI) ist eine Zentrale Betriebseinheit der FernUniversität in Hagen, die Dienstleistungen für Lehrende und Studierende anbietet. Das ZLI unterstützt Lehr- und Lernservices und begleitet und initiiert lehr-lernbezogene Innovationsprozesse auf der Basis des mediengestützten Blended-Learning-Modells der FernUniversität.

Im Folgenden wird die Struktur des Zentrums für Lernen und Innovation dargestellt. Diese Struktur mit den Geschäftsbereichen und den damit verbundenen Services wurde vom Rektorat der FernUniversität in Hagen beschlossen. Die Aufgaben des ZLI leiten sich aus den strategischen Planungen der Hochschule ab, wie der Lehr- und Digitalisierungsstrategie. Die Entwicklung der Dienstleistungen des ZLI orientiert sich an den Bedarfen der Lehrenden und Lernenden, die regelmäßig in unterschiedlichen Formaten erhoben werden (Fakultätsgespräche, Onboarding, VIP-Tage, etc.)

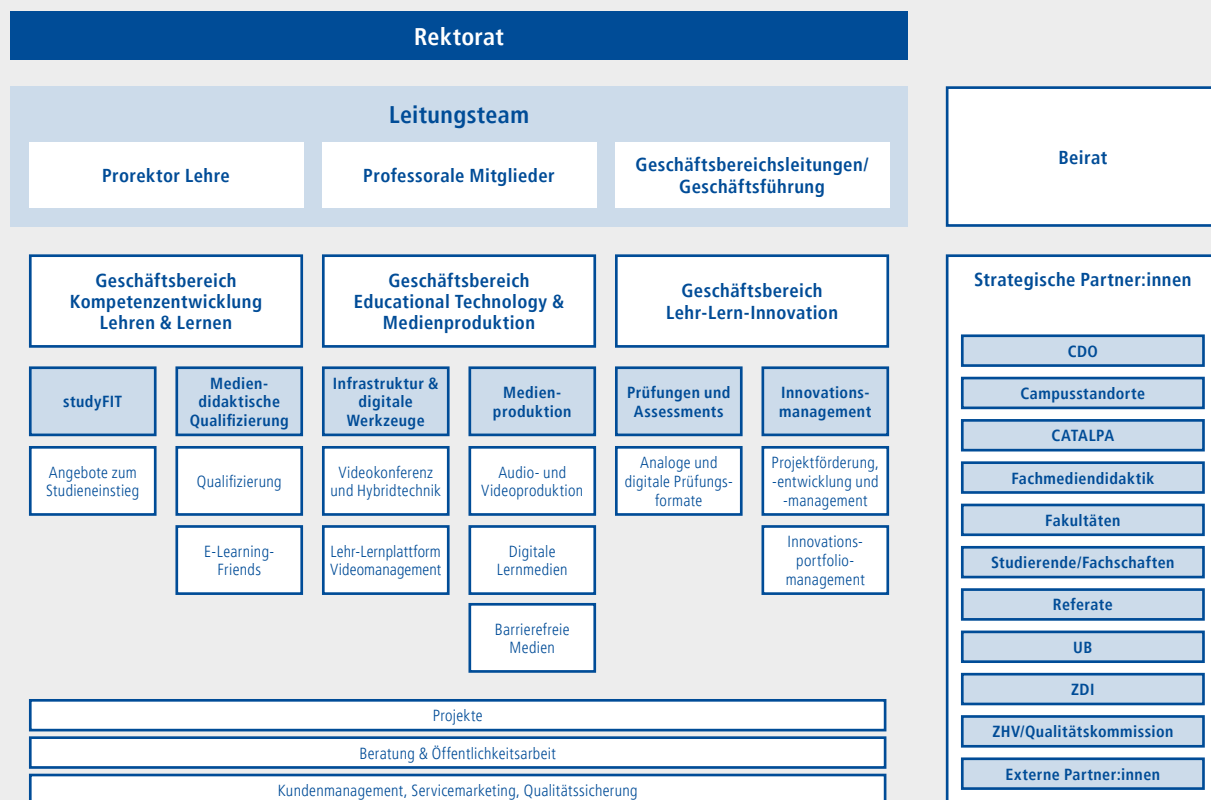


Abbildung 1: Struktur des Zentrums für Lernen und Innovation

3.1 Leitungsteam

Das ZLI wird von einem Leitungsteam geführt, dessen Mitglieder gleichberechtigt sind. Diesem gehören der*die jeweils amtierende Prorektor bzw. die Prorektorin für Studium und Lehre, zwei weitere vom Rektorat beauftragte Professor*innen, die Geschäftsbereichsleitungen und die Geschäftsführung an. Der*die jeweils amtierende Prorektor*in für Studium und Lehre übernimmt die wissenschaftliche Leitung des ZLI. Die Amtszeit der professoralen Mitglieder entspricht der Amtszeit des Prorektors für Studium und Lehre. Bei der Besetzung der Mitglieder soll Geschlechterparität gewahrt sein.

Im ZLI sollen gerade keine Strukturen etabliert werden, die eine überdimensionierte Leitung ohne Funktion fördern und bei der gleichzeitig institutionelles Wissen verlorengeht. Im ZLI wurde daher schon in der Begleitung des Gründungsprozesses ein Leitungsmodell verabredet, das sowohl aus den Leitungen der Geschäftsbereiche, als auch aus professoralen Mitgliedern aus den Fakultäten besteht. Wesentlich ist, dass der Prorektor für Studium und Lehre das ZLI qua Amt leitet, so dass dieses kein Eigenleben führt, sondern eng an den strategischen Zielen der Hochschulleitung angelegt ist.

Dem Leitungsteam gehören derzeit an:

- Prof. Dr. Stürmer, Prorektor für Lehre und Studium
- Prof. Dr. Kubis, Rechtswissenschaftliche Fakultät
- Prof. Dr. Schmerer, Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
- Dr. Annabell Bils, Geschäftsführung und Leitung des Geschäftsbereichs Lehr-Lern-Innovation
- Dr. André Biederbeck, Leitung des Geschäftsbereichs Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen
- Axel Nattland, Leitung des Geschäftsbereichs Educational Technology und Medienproduktion

3.2 Geschäftsführung

Die Geschäftsführung führt im Auftrag der Leitung die Geschäfte des ZLI. Sie ist außerdem eigenständig zuständig für die Verwaltung der zugewiesenen Mittel sowie alle weiteren organisatorischen Maßnahmen. Gegenüber dem Rektorat besteht eine Auskunft- und Rechenschaftspflicht. Geschäftsführerin des ZLI ist seit Februar 2022 Frau Dr. Annabell Bils.

Zu den Aufgaben der Geschäftsführung gehört es, eine Schnittstelle zur operativen Ebene zu bilden und die interne und externe Vernetzung voranzubringen. Darüber hinaus obliegt der Geschäftsführung die Koordination der Termine und Tagesordnungen des Leitungsteams sowie weitere Gremienarbeit, beispielsweise als Vertretung im Senat. Auch die Einbindung der Lehrenden über die Fakultäten wird durch die Geschäftsführung vorgebracht. Ein weiterer Bestandteil der Arbeit ist die Einwerbung von lehrebezogenen Drittmitteln, sowohl als Unterstützung für die Fakultäten, als auch für das ZLI selbst.

3.3 Geschäftsbereiche

Während die strategische Führung des ZLI dem gesamten Leitungsteam obliegt, liegt die operative Leitung der Bereiche und damit Abstimmung und Priorisierung bei den Geschäftsbereichsleitungen.

Das ZLI ist aufgeteilt in drei Geschäftsbereiche:

Im Geschäftsbereich **Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen** werden Leistungen und Services in den Themenfeldern „Mediendidaktische Qualifizierung“ angeboten. Daneben unterstützt das ZLI im Themenfeld studyFIT in Zusammenarbeit mit den Fakultäten, anderen zentralen Serviceeinrichtungen und externen Partner*innen Studierende dabei, ihr individuelles Bildungsziel mit den Anforderungen eines Fernstudiums in Einklang zu bringen und bietet Beratungsformate, Kurse, Veranstaltungen, Apps und Selbstlernmaterialien. Die Leitung des Geschäftsbereichs liegt bei Dr. André Biederbeck.

Im Geschäftsbereich **Educational Technology und Medienproduktion** werden Dienstleistungen im Themenfeld „Infrastruktur und digitale Werkzeuge“ angeboten. Darüber hinaus gehört der Bereich „Medienproduktion“ zu diesem Geschäftsbereich. Leiter dieses Geschäftsbereichs ist Axel Nattland.

Im Geschäftsbereich **Lehr-Lern-Innovation** übernimmt das ZLI die zentrale Aufgabe des Managements lehr-lern-bezogener Innovationsprozesse. Dazu gehören sowohl das Innovationsportfoliomanagement und die Entwicklung und das Management von Innovationsprojekten als auch das Themenfeld „Prüfungen und Assessments“. Die Leitung liegt bei Dr. Annabell Bils.

3.4 Personal

Im ZLI sind 49 Mitarbeiter*innen (entspricht 41,6 VZÄ) von E6 bis E14, sowie 12 SHK mit durchschnittlich 9 Std. tätig. 14 Personen – überwiegend aus dem Bereich studyFIT sowie aus dem Bereich Barrierefreiheit und aus Drittmittelprojekten – sind befristet beschäftigt.

Die Mitarbeitenden teilen sich folgendermaßen auf die Geschäftsbereiche bzw. die in den Geschäftsbereichen verorteten Teams auf:

Team	Geschäftsbereich	Wiss. MA unbefr.	Wiss. MA befr.	nicht-Wiss. MA unbefr.	nicht-Wiss. MA befr.	SHK
ZLI-Leitungsteam	ZLI gesamt	2,8 ³				
Unterstützung des Leitungsteams	ZLI gesamt			1,38		
Mediendidaktische Qualifizierung	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen	2,0				0,4
ELFEN	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen					2,9
studyFIT	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen		5			1,7 ⁴
Projekt: HD@DH.nrw	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen		0,75			
Projekt: ORCA.nrw	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen		0,80			
Projekt: Learning New Learning	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen		1,0			
Infrastruktur und digitale Werkzeuge	Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen	2,7		2,75		
Medienproduktion	Educational Technology und Medienproduktion	3		10,63	1,5	0,76
Projekt: KI-Campus 2.0	Educational Technology und Medienproduktion	0,5				
Innovationsmanagement	Lehr-Lern-Innovation	1,8				
Prüfungen und Assessment	Lehr-Lern-Innovation	3,0				
Projekt: Bildung für nachhaltige Entwicklung	Lehr-Lern-Innovation	1		1		
gesamt		16,8	7,6	15,8	1,5	5,76

3 Befristete Reduktion aufgrund von Kinderbetreuung

4 Seit Anfang 2023 um 0,5 VZÄ reduziert, um Kosten einzusparen

Tabelle 1: Personal in den Teams bzw. Geschäftsbereichen des ZLI in VZÄ (bei SHK entspricht VZÄ 19 Wochenstunden)

Wie in der Tabelle deutlich wird, sind neben den Geschäftsbereichen derzeit auch folgende Drittmittelprojekte am ZLI verortet:

- Das Projekt **Learning New Learning** setzt sich mit dem Lernen und Lehren in einer zunehmend diversen und digitalen Lebenswelt auseinander und betont die Gestaltung einer nachhaltigen und inklusiven Gesellschaft. Das ZLI ist Projektpartner, die Projektleitung liegt in der Fakultät KSW.
- Das Projekt **KI-Campus 2.0** verfolgt das Ziel, nachhaltige Umsetzungskonzepte für den KI-Campus mit offenen Lernangeboten, Communities & Technologien für Wissenschaft & Praxis zu entwickeln und zu erproben. Zusätzlich soll der Wissenstransfer zu KI und digitaler Bildung in regionalen und fachspezifischen Netzwerken ermöglicht werden. Das ZLI ist Projektpartner, die Projektleitung liegt in der Fakultät KSW.
- Mit dem Projekt **Bildung für nachhaltige Entwicklung** soll ein wichtiger Impuls zur Stärkung der Bildung für nachhaltige Entwicklung in der nordrhein-westfälischen Hochschullandschaft im Sinne der Agenda 2030 gegeben werden. Hierfür sind breit gefächerte Maßnahmen in den Handlungsfeldern „Nachhaltigkeitskommunikation“ sowie „Kompetenzentwicklung und Bildungsmaterialien“ vorgesehen.
- Das Projekt **HD@DH.nrw: Hochschuldidaktik im digitalen Zeitalter** unterstützt Hochschullehrende in NRW bei der Weiterentwicklung ihrer digitalen Kompetenzen. Im Zentrum der insgesamt vier Projektbausteine steht das Weiterbildungsprogramm „Teaching in the Digital Age“, welches auf Grundlage des European Framework for the Digital Competence of Educators (Dig-CompEdu) sowohl Neulingen in der digital gestützten Lehre wie auch hochprofessionellen Lehrenden angepasste Fortbildungsformate und Materialien zur Selbstbildung anbietet.
- **ORCA.nrw** ist ein kostenfreies Onlineportal rund um digital gestütztes Lehren und Lernen an Hochschulen in NRW. Lehrende finden dort offene Bildungsmaterialien für ihre Lehre und können an verschiedenen Services teilhaben (z.B. Rechtsinformationsstelle, Weiterqualifizierung im Bereich digitale Lehre, Community-Plattform). Studierende profitieren von kostenlosen digitalen Selbstlernangeboten und Assessments, die durch Informationen und Services rund ums Studieren in NRW ergänzt werden.

Die Personalausstattung des ZLI ist mit der Personalausstattung an anderen Universitäten in NRW und der Open Universität der Niederlande vergleichbar.

Hochschule	Studierende	Serviceeinrichtung	Servicebereiche	Personal der Serviceeinrichtung
TU Dortmund	ca. 33.440	Zentrum für Hochschulbildung (zhb)	<ul style="list-style-type: none"> • Behinderung und Studium • Hochschuldidaktik • statistische Beratung und Analyse und Weiterbildung • Sprachenzentrum 	<ul style="list-style-type: none"> • 32,5 MA, davon 3,5 befristet • 9 SHK • 40 Lehrbeauftragte
Ruhruniversität Bochum	ca. 43.000	Zentrum für Wissenschaftsdidaktik	<ul style="list-style-type: none"> • Stabsstelle für strategische Lehrprojekte • eLearning • Schreibzentrum 	<ul style="list-style-type: none"> • 27 hauptamtliche Personen • 13 SHK
Open Universität der Niederlande	ca. 18.000	Teaching and Learning Center	<ul style="list-style-type: none"> • Medienproduktion • Qualitätssicherung • interne Fortbildung • didaktische Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • 35 unbefristete Mitarbeitende

Tabelle 2: Personalausstattung von Serviceeinrichtungen für Lehre an ausgewählten Vergleichshochschulen

3.5 Budget und Finanzierung

Die Finanzierung der entfristeten Stellen erfolgt aus dem laufenden Zuschuss/ Grundhaushalt. Aus dem Gebührenhaushalt werden ca. 56 % der Stellenanteile finanziert. Hierbei handelt es sich um Personal, das in den Themenfeldern der Studienmaterialaufbereitung/ Produktion (beispielsweise für die Erstellung audiotaktile Medien oder Videoproduktionen) und der technischen Umsetzung/ Distribution (beispielsweise Betrieb von Moodle und Videomanagementsystem) tätig ist. Die Personalkosten belaufen sich im Jahr 2023 auf 2,9 Mio. EUR exkl. Drittmittelprojekte.

Für das ZLI sind im Jahr 2023 insgesamt 474.650 EUR Sachmittel in der mittelfristigen Finanzplanung veranschlagt worden, davon 258.450 EUR aus dem laufenden Zuschusshaushalt und 216.200 EUR aus dem Gebührenhaushalt. Auch diese Posten aus dem Gebührenhaushalt orientieren sich inhaltlich an der Aufbereitung und technischen Umsetzung von Studienmaterial. Dazu kommen 100.000 EUR für den Innovationsfonds, der hochschulweit intern vergeben wird. Im geplanten Sachmittelbudget 2024 werden nach aktuellem Stand ca. 225.900,00 EUR gegenüber der Anmeldung für 2023 eingespart werden können. Diese Einsparungen im Sachmittelbereich kommen zustande durch einmalig getätigte Beschaffungen und Kürzungen bei den studentischen Hilfskräften. Darüber hinaus wurde der Innovationsfonds von 100.000 EUR auf 25.000 EUR als Entwicklungsbudget gekürzt.

Weiterhin werden Mittel für Projekte extern eingeworben, z.B. über die Programm- und Projektfiananzierung des Landes. 2022 konnten über 950.000 € an Drittmitteln eingeworben werden.

4. Services und Dienstleistungen

Aus dem Monitor Digitalisierung 360^{o3} geht hervor, dass Supporteinrichtungen sowohl eine wichtige Inkubatorfunktion für Innovation in Studium und Lehre erfüllen, als auch als Lotseneinrichtungen betrachtet werden, die verschiedene Handlungsstränge aufnehmen, bündeln und weiterführen.

Das ZLI fungiert an der FernUniversität in Hagen als eine solche Einrichtung. Die hier beschäftigten Lehrenden und eingeschriebenen Studierenden werden als die primären Kund*innen des ZLI betrachtet. Für beide Gruppen gibt es unterschiedliche und vielfältige Serviceangebote⁴. Das Portfolio beinhaltet umfassende Dienstleistungen und Angebote rund um das Thema Lehre und Lernen. Darüber hinaus werden auch Dienste und Services für andere Einrichtungen innerhalb der FernUniversität (z.B. Prüfungsämter, Geschäftsbereiche der Fakultäten etc.) angeboten. Das ZLI versteht seinen Auftrag darin, die Anfragen seiner Kund*innen kompetent und zeitnah zu bearbeiten sowie Services zu entwickeln, die auf ihre Bedürfnisse, ihre Kompetenzen und ihr Zeitbudget zugeschnitten sind. Damit wird ein Mehrwert für die Lehre in einem zeitlich verlässlichen Rahmen geschaffen.

Neben den Lehrenden werden über den Bereich studyFIT auch Studierende adressiert. Ziel ist es, Studierende mit unterschiedlichen Angeboten dabei zu unterstützen, ihr individuelles Bildungsziel mit den Anforderungen eines Fernstudiums in Einklang zu bringen. Dazu werden studienbegleitende Angebote entwickelt und gebündelt.

Die Konkurrenzfähigkeit der FernUniversität in Hagen ist in großem Maße durch die Leistungen des ZLI sichergestellt. Zwar werden auch an anderen Hochschulen Dienstleistungen angeboten, allerdings ist der integrative Ansatz des ZLI als Alleinstellungsmerkmal zu werten, das sich durch die Zusammenführung der verschiedenen Aspekte auszeichnet. Im Folgenden werden die Dienstleistungen für jeden Geschäftsbereich näher erläutert, es werden Kennzahlen aufgelistet, die die Arbeit dokumentieren und es werden Beispiele für innovative Umsetzungen genannt.

3 vgl. Hense, Julia., Goertz, Lutz; Budde, Jannica; Friedrich, Julius, David (2023). Monitor Digitalisierung 360° – Wo stehen die deutschen Hochschulen, Arbeitspapier Nr. 68, März 2023, Berlin: Hochschulforum Digitalisierung, S. 28.

4 vgl. Servicestrategie des ZLI.

4.1 Geschäftsbereich Kompetenzentwicklung Lehren und Lernen

4.1.1 Mediendidaktische Qualifizierung und Unterstützung

Im Bereich der mediendidaktischen Qualifizierung und Unterstützung sind zunächst die Beratungsleistungen des ZLI zu nennen, die eng mit den Fakultäten verknüpft sind. Das Team unterstützt Lehrende in allen Fakultäten bei allen Fragen rund um den Einsatz und die Weiterentwicklung des Blended-Learning-Modells in der eigenen Lehrpraxis. Dafür werden Schulungen und Qualifizierungen angeboten, die Lehrende darin unterstützen, ihre individuellen Bildungsziele zu erreichen und die eigene Lehrkompetenz weiterzuentwickeln.

Ganzheitliche Beratung

Im bereits erwähnten Monitor Digitalisierung 360° wird deutlich, dass knapp 60 Prozent der Lehrenden motiviert sind, digitale Lehrinhalte und -formate auszuprobieren und sich dementsprechend weiterzubilden.⁵ Allerdings mangelt es aus Sicht der befragten Hochschulleitungen und Mitarbeitenden im Support in erster Linie an der Zeit, die vorhandenen Angebote auch wahrzunehmen⁶. Aus diesem Grund besteht eine Dienstleistung des ZLI darin, Services für die Lehre als passfertige Konzepte zur Verfügung zu stellen, die die Lehrenden gemäß den eigenen Bedarfen anpassen können. So gibt es auf der Basis der Handreichung zur Lehrverpflichtungsverordnung verschiedene Angebote, mit denen Lehrende ihre Lehre hinsichtlich der Lehrformen und -formate für asynchrone und synchrone Lehre und dem Grad der Studierenden-Lehrenden-Interaktion planen können. Diese sind dabei nicht normativ zu sehen, sondern stellen vielmehr eine Grundlage für Beratungen dar, um die Lehrenden möglichst zeitlich und ressourciell zu entlasten.

Als innovatives Vorhaben dieses Teams ist die Veranstaltungsreihe zu ChatGPT⁷ zu sehen, die Anfang 2023 stattgefunden hat. Neben einer Infoveranstaltung „ChatGPT und die Hochschullehre“ für die Lehrenden der FernUni wurden die Themen „ChatGPT und die Auswirkung auf Prüfungen“, „ChatGPT und die Potentiale für die Lehre“ sowie „ChatGPT und Inklusion“ in jeweils einstündigen Online-Formaten angeboten. Diese Reihe wurde in Zusammenarbeit mit dem Forschungszentrum CATALPA durchgeführt und hat regen Zuspruch erfahren.

Zertifikatsprogramme

Als didaktische Fortbildungen für Lehrende der FernUniversität werden im ZLI Zertifikatsprogramme angeboten – das Basic Online-Teaching Zertifikat, das E-Teaching-Zertifikat und das NRW-weite HD-NRW-Zertifikatsprogramm. Dabei ist sowohl die Teilnahme an einzelnen Veranstaltungen als auch an aufeinander aufbauenden Programmen möglich. Im letzten Jahr haben insgesamt 36

5 vgl. Hense, Julia., Goertz, Lutz; Budde, Jannica; Friedrich, Julius, David (2023). Monitor Digitalisierung 360° – Wo stehen die deutschen Hochschulen, Arbeitspapier Nr. 68, März 2023, Berlin: Hochschulforum Digitalisierung, S. 37.

6 vgl. ebd., S. 39.

7 www.fernuni-hagen.de/zli/blog/chatgpt-und-die-folgen-info-veranstaltungsreihe-des-zli

Workshops mit 314 Teilnehmenden als Fortbildungsveranstaltungen stattgefunden. Die Zertifikatsprogramme komplett absolviert haben insgesamt 34 Personen, 18 Projektberichte wurden in der Reihe „Innovative Lehrprojekte an der FernUniversität in Hagen“ auf deposit veröffentlicht. Außerdem haben regelmäßige Vernetzungstreffen mit dem Netzwerk Hochschuldidaktik NRW stattgefunden.

4.1.2 studyFIT

studyFIT unterstützt Studierende in der Studieneingangsphase und im weiteren Studienverlauf dabei, ihr individuelles Bildungsziel mit den Anforderungen eines Fernstudiums in Einklang zu bringen. Dafür werden im ZLI in Abstimmung und Kooperation mit den Fakultäten und weiteren Serviceeinrichtungen zielgruppenorientierte neue Angebote zur Deckung offener Bedarfe über den gesamten Studienverlauf konzeptioniert, insbesondere: Fachliche Vorkenntnisse, sprachliche Kompetenzen, wissenschaftliche Arbeitstechniken, wissenschaftliches Schreiben und medientechnische Kompetenzen. Das Spektrum reicht von Kursen über verschiedene Beratungsformate, Workshops und Apps bis hin zu Selbstlernmaterialien. Als Gesamtkoordination von studyFIT obliegt dem ZLI die Kommunikation der Angebote sowohl gegenüber den Studierenden als auch gegenüber den Beschäftigten und es steht bei allgemeinen und übergreifenden Fragen zu den Angeboten als Ansprechpartner zur Verfügung.

Diese Angebote lassen sich in unterschiedliche Bereiche aufteilen, die folgendermaßen wahrgenommen werden:

Angebot	Zeitraum	Teilnehmende
Lerngruppen App	April 2023	5.227 User auf dem Server registriert
Vorkurs „Mathematik für Statistik“	01.03.2022 – 01.04.2023	1.670 Personen (Studieninteressierte + Immatrikulierte) gesamt, rund 1.000 neue Nutzende
Sprachlern-Plattform Altissia (English Learning Support)	2022	alle 1000 Lizenzen wurden vergeben, 1.450 Personen sind auf moodle registriert
Kurs English for Humanities and Social Sciences	Seit Mai 2023	100 (Pilotphase mit begrenzter TN-Zahl)
Kurs Data Literacy Basis	seit Mitte November 2022	900 Studierende aus allen Fakultäten (Pilotphase mit begrenzter TN-Zahl)
Selbstlernmaterialien Schreibzentrum	01.04.2022 – 01.04.2023	über 900 eingeschriebene Studierende in der Lernumgebung
Digitaler Schreibabend	18.02.2022 u. 18.11.2022	449 Studierende
Individuelle Beratungen Schreibzentrum	01.06.2022 – 11.07.2023	123 Beratungen
Digitale Schreibräume	04.04.2022 – 05.04.2023	92 Teilnehmende
Virtuelle Workshops des Schreibzentrums	04.04.2022 – 11.07.2023	104 Teilnehmende
Textfeedbackservice Schreibzentrum	04.04.2022 – 05.04.2023	48 Feedbacknehmende
Studierwerkstatt In lure	2022	218 Studierende der Fakultät REWI
Selbstlernkurs „Einführung in Videokonferenztools“	seit 01.03.2022	40 eingeschriebene Personen
studyBRIDGE (virtuelle Deutschkurse)	seit Oktober 2022	135 Teilnehmende

Tabelle 3: Angebote in studyFIT

Als innovatives Beispiel zu nennen ist der Basis Kurs Data Literacy: Der interdisziplinäre Kurs wird für Studierende aller Fakultäten zur Vermittlung grundlegender Datenkompetenzen angeboten, insbesondere innerhalb der ersten Semester, und steht im Rahmen der Pilotierungsphase kostenlos online zur Verfügung. Er wird zukünftig durch virtuelle Sprechstunden ergänzt. Der Kurs ist modular aufgebaut, falls alle Einheiten bearbeitet werden, beläuft sich die Bearbeitungszeit auf etwa 150 Stunden.

4.1.3 E-Learning-Friends (ELFen)

Die E-Learning Friends (ELFen) sind ein Pool von studentischen Mitarbeitenden des ZLI, die Lehrende bei Bedarf in der digitalen Lehre unterstützen. Zu Beginn ihrer Tätigkeit durchlaufen sie ein spezielles Qualifizierungsprogramm, um optimal auf ihre Einsätze an der FernUniversität vorbereitet zu sein. Typische Einsatzszenarien sind die Umsetzung von Moodle-Lernumgebungen nach Vorgaben, Aktualisierung bestehender Moodle-Lernumgebungen, technischer Support in Online-Meetings über Adobe Connect, Teams oder Zoom, Vorbereitung virtueller Räume für Online-Meetings oder technischer Vorab-Check und Support bei mündlichen Online-Prüfungen. Von April 2022 bis April 2023 wurden 756 ELFen-Stunden abgerufen, dabei durchschnittlich 58 Stunden im Monat. Die ELFen sind dabei zwischen 8 und 19 Stunden als SHK beschäftigt.

4.2 Geschäftsbereich Educational Technology und Medienproduktion

4.2.1 Infrastruktur & Digitale Werkzeuge

Digitale Werkzeuge in der Lehre

Im Bereich Infrastruktur und Digitale Werkzeuge werden Lehrende bei der Planung und Durchführung von synchronen und asynchronen Lehr-Lern-Settings unterstützt. Dazu gehört die Bereitstellung von Moodle als Lernplattform der FernUniversität in Hagen. Hier sind aktuell insgesamt 118.714 User*innen in 11.140 Lernumgebungen auf 5 Plattformen eingeschrieben. Das ZLI ist aktives Mitglied in der internationalen „Moodle Users Association“ und im Vorstand des Vereins „Moodle an Hochschulen e.V.“, die FernUniversität ist im Beirat von moodle.nrw (Projekt der DH NRW) vertreten.

Im letzten Jahr sind 286 Stunden Hybridveranstaltungen (60:40 Lehre gegenüber diversen anderen Formaten, u.a. Senatssitzungen) durchgeführt worden. Darüber hinaus hat ein Mitarbeiter des ZLI die Teilprojektleitung „Supportkonzept für die Campusstandorte“ inne.

Videokonferenzsysteme

In den letzten 12 Monaten haben bislang 64.608 ZOOM-Meetings stattgefunden (monatlicher Durchschnitt 5.384, März 2023: 6.717). Das ZLI hat diese Entwicklung begleitet durch die Einführung von Zoom, Administration und Konfiguration von Zoom, Etablierung von Workflows, Erstellung von Anleitungen, Schulungen und individuelle Beratungen und Second-Level-Support im Helpdesk-System (390 Anfragen zu „Videokonferenz-/Hybridveranstaltungen“ im Jahr 2022).

Gleichzeitig hat das ZLI weiterhin den Betrieb und die geplante Abschaltung der Adobe Connect-Plattform (zu Beginn der Corona-Pandemie wurden mehr als 4.000 Meetings in Adobe Connect pro Monat durchgeführt) organisiert, hat alternative Nutzungsmöglichkeiten von Adobe Connect über den DFN bereitgestellt und Nutzer*innen beraten, die Unterstützung beim Wechsel von Adobe Connect zu Zoom.

Zum weiteren Ausbau der Hybridtechnik hat das ZLI die Installation von Zoom-Room-Systemen pilotiert und begleitet aktuell die Übernahme von Zoom-Rooms in den Regelbetrieb durch die Ausstattung von 10 Räumen am Campus Hagen.

Das ZLI bietet außerdem Hilfestellung bei der Durchführung von Videoprüfungen (inkl. der entsprechenden Testungen) in Absprache mit den Prüfungsämtern, die Unterstützung bei Hybridveranstaltungen, aber auch die Betreuung von Videokonferenztools. Dazu gehört auch, Studierenden Anleitungen und qualifizierten Support für die Nutzung vieler Tools der FernUniversität bereitzustellen.

4.2.2 Medienproduktion

Video- und Audioproduktion

Das ZLI betreibt mit seinen Videostudios, Personal für Kamera und Schnitt, einem Grafiker und Illustrator und zwei Redakteurinnen einen großen Bereich für Medienproduktion. Hier werden Lehrende von der Konzeption über die komplette Produktion bis hin zur Bereitstellung von Lehr- und Lernmedien begleitet. So unterstützt das ZLI bei der textlichen Konzeption, Storyboarding, Aufnahmen im Video- oder Tonstudio am Campus, Animationen, Verleih von Aufnahmegeräten, Postproduktion, Erstellung von Musik und Jingles und dem Einsprechen von Texten. Lehrende erhalten von uns eine passgenaue, qualitativ hochwertige Produktion. Darüber hinaus werden Videoproduktionen nicht nur im Studio durchgeführt, das Team produziert auch Lehrmaterialien wie z.B. animierte Erklärvideos und Podcasts. Bei Bedarf werden Veranstaltungen auch außerhalb der FernUniversität in Hagen begleitet, wie beispielsweise häufig an den Campusstandorten. Die im ZLI angebotenen Formate sind in ihrem Kern auf Wissensvermittlung und Lehre, Wissenschaftskommunikation oder interne Kommunikation ausgerichtet.

Im Bereich der Medienproduktion sind im letzten Jahr 23 Stunden Videos für 44 hochwertige Produktionen umgesetzt worden (zzgl. Vor- u. Nachbearbeitung und redaktionelle Betreuung, Kameraaufnahme, Videoschnitt, Tonbearbeitung, Sprecher*innen, Animationserstellung, etc.). Im Studio sind 240 Arbeitsstunden für Aufnahmen angefallen. Im One-Button-Studio werden durchschnittlich 4 Termine pro Woche seit Juni 2022 gebucht (ca. jeweils 30min.). Im Videoportal der FernUniversität in Hagen sind insgesamt 42.964 Benutzer*innen registriert, davon 1.019 Mitarbeitende & Funktionsaccounts und 41.926 Studierende über moodle. Im Portal sind derzeit 6.509 Video- und Audiodateien abgelegt, davon 440 Aufzeichnungen aus dem One Button Studio. Der meistabgespielte Clip ist „Keine Angst vorm Statistik-Modul“ aus dem Modul „Psychologische Methodenlehre und Evaluation (intern)“ mit 202.237 Abrufen.

Eine Innovation aus dem Bereich der Medienproduktion ist das One Button Studio (OBS). Ziel ist es, Lehrenden eine Möglichkeit zu geben, ihre Vorträge selbstgesteuert und zeitunabhängig aufzunehmen und eine professionelle Umgebung dafür anzubieten. Video, Belichtung, Ton, Hintergründe: alles ist optimal aufeinander abgestimmt, so dass sich Lehrende nicht um diese Details kümmern müssen. Das OBS ist automatisiert und kann einfach über ein Tablet bedient werden. Ein Termin im OBS ist über Outlook buchbar, die erstellten Videos werden automatisch im Benutzerkonto im Video-Management-System MEDIAL abgelegt.

Barrierefreiheit

Als zweite Säule in der Medienproduktion unterstützt das Team Barrierefreiheit Lehrende und Studierende in Fragen zur Barrierefreiheit. Auf Anfrage wird speziell aufbereitetes Kursmaterial für blinde und sehbehinderte Studierende zur Verfügung gestellt oder nicht aufbereitetes Studienmaterial in elektronischer Form beschafft.

Seit Juli 2021 sind ca. 3.600 Schwarzschriftseiten in Punktschrift (Braille) konvertiert und knapp 260 Stunden im DAISY-Audioformat aufgesprochen worden. Von Januar 2022 bis März 2023 sind Untertitel und/oder Transkripte für Videos im Umfang von knapp 170 Stunden bereitgestellt worden. Das Team Audiotaktile Medien hat innerhalb der FernUniversität in Hagen 18 Beratungen zu Barrierefreiheit durchgeführt, beispielsweise zu barrierefreier Gestaltung von Tabellen im Web oder bezüglich einer Zugänglichkeitsberatung für hochgradig Sehbehinderte. Außerdem wurden 13 umfangreiche Barrierefreiheitstests durchgeführt, beispielsweise für Moodle-H5P-Elemente.

Eine Innovation ist darin zu sehen, dass es durch die Nutzung von Open AI Whisper möglich geworden ist, Videos automatisch zu untertiteln. Dies stellt eine enorme Zeitersparnis und eine Verbesserung der Barrierefreiheit dar.

4.3 Geschäftsbereich Lehr-Lern-Innovation

4.3.1 Innovationsmanagement

Das ZLI hat auf der Basis des aktuellen Hochschulentwicklungsplans und der relevanten Strategie-papiere (Lehr- und Digitalisierungsstrategie) ein Innovationsportfolio entwickelt, das die strategischen Felder definiert, auf denen Lehr-Lern-Innovationen aktiv angestrebt werden:

- Innovationen aus dem Bereich Lehre z.B. Curriculare Gestaltung von Studiengängen, Optimierung der formalen Qualität von Studienmaterial und Lerninfrastruktur, etc.
- Innovationen zur Weiterentwicklung des Blended Learning Modells z.B. Einsatz virtueller Kollaborationswerkzeuge in der Lehre, Unterstützungsstrukturen für digitale Lehr-Lern-Formen, Optimierung von Präsenzveranstaltungen der curricularen Lehre, etc.
- Innovationen im Rahmen von Betreuung z.B. Unterstützung von Studieneinstieg und Studierfähigkeit, Neue Formen und Formate quantitativ und qualitativ hochwertiger Betreuung
- Entwicklungsprojekte zur Gestaltung und Durchführung von Prüfungen z.B. didaktische, technische, rechtliche und logistische Aspekte von Hochschulprüfungen, Erprobung, Evaluation und ggf. Etablierung verschiedener Anreizsysteme, etc.

Ziel ist es, kreative Ideen innerhalb der Hochschule zu entwickeln, zu fördern und zu begleiten. Damit unterstützt das ZLI Innovationsprojekte vom ersten Konzept bis hin zu einer möglichen Einführung in den Regelbetrieb. Das ZLI koordiniert die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Beteiligten aus den Bereichen Lehre, Recht, Barrierefreiheit, Technologie, Logistik.

Das ZLI ist gesamtverantwortlich für didaktische Innovationen, die an unterschiedlichen Orten entstehen, und sorgt für deren Bündelung. Dafür betreibt es ein effektives Innovationsmanagement: Strategisches Innovationsmanagement umfasst die Aufgaben des Portfoliomanagements und der Projekt-Governance. Das operative Innovationsmanagement umfasst Aufgaben der Findung und Bewertung von Innovationsideen vor dem Hintergrund des strategischen Projektportfolios sowie die Steuerung und das Controlling der Entwicklungsprozesse (inkl. Betriebskonzeptentwicklung), der Pilotierung und Evaluation. Die operative Durchführung des Projektmanagements sowie die Durchführung von Projektaufgaben erfolgt in enger Abstimmung mit den jeweiligen Partner*innen.

Innovationsförderung

Das ZLI fördert auf der Basis des Innovationsportfolios lehrebezogene Innovationsprojekte in den Fakultäten und begleitet die Pilotierung, z.B. das Vorhaben „KI-gestütztes Screening von Studienbriefen (Prof. Zesch/ Prof. Schröter)“. Im Call „asynchrone Lehre“ im Dezember 2022 wurden vier Vorhaben aus dem Innovationsbudget gefördert:

- Psychische Belastungen bei der Arbeit erlebbar machen (Prof. Dettmers)
- Asynchron Verstehen, Einordnen, Anwenden (AVEA) (Dr. Heiser)
- Interaktiver Online-Workshop Akademisches Argumentieren (IOWAA) (Dr. Voltmer)
- Erwerb anwendungsorientierter Business-Intelligence-Kompetenzen im Rahmen einer asynchronen Portfolioprüfung (Dr. Ebner)

Das Team des ZLI war dabei für die Ausarbeitung und Bewerbung des Calls, der Sichtung und Prüfung der Anträge, der Vergabe der Förderungen sowie der haushaltstechnischen Abwicklung eigenständig zuständig. Laufende Projekte werden durch das ZLI begleitet und unterstützt.

Darüber hinaus steht das ZLI in enger Kooperation mit dem Center of Advanced Technology for Assisted Learning and Predictive Analytics (CATALPA). Ziel ist u.a., wissenschaftliche Projekte, die im Forschungszentrum entstehen, über das ZLI in den Regelbetrieb zu begleiten. Damit können innovative Ideen, die im Rahmen der Forschung entstehen, fortgesetzt werden und in der Lehre Eingang finden, wenn das Forschungsvorhaben abgeschlossen ist. So können die in CATALPA entwickelten Prototypen für KI-gestütztes, adaptives Lernen an das ZLI übergeben werden, um die praktische Umsetzung zu begleiten und Strukturen für die Didaktik zu schaffen.

Lehrebezogene Drittmittelwerbung

Das ZLI unterstützt Lehrende bei der Einwerbung von externen lehrebezogenen Fördermitteln. Dazu gehört die Veröffentlichung von relevanten Ausschreibungen, die Ansprache passender Lehrender, die Beratung und die Zuarbeit beim Drittmittelantrag. 2022 hat das ZLI vier Lehrgebiete bei Anträgen begleitet, u.a. für die Stiftung Innovation in der Hochschullehre und das BMBF.

Am ZLI werden jedoch auch eigene Drittmittel eingeworben, die Ressourcen am ZLI schaffen. 2022 wurden auf diese Weise mehr als 950.000 EUR als Zweit-/Drittmittel eingeworben, beispielsweise über das Ministerium für Kultur und Wissenschaft Nordrhein-Westfalen bzw. die Digitale Hochschule NRW.

4.3.2 Prüfungen und Assessments

Die Durchführung und Gestaltung von Hochschulprüfungen haben didaktische, technische, rechtliche und logistische Aspekte. Die Digitalisierung bietet für die Prüfungsgestaltung einerseits neue didaktische und logistische Möglichkeiten. Andererseits ergeben sich aber im Vergleich zu traditionellen Formaten zusätzliche technische und rechtliche Anforderungen. Das ZLI ist der „Knowledge-Hub“ der FernUniversität zum Thema Prüfen.

Das ZLI bietet Lehrenden didaktische Beratung und bildungstechnologische Services zur Weiterentwicklung von Prüfungsformaten – unabhängig davon, um welches Prüfungsformat es sich handelt (z.B. Präsenzprüfungen, Online-Prüfungen, Prüfungsvorleistungen oder E-Portfolios). Dabei werden Lehrende sowohl prüfungsdidaktisch als auch technisch beraten und begleitet. So wurden im neu zusammengestellten Team „Prüfungen und Assessments“ während der Pandemie verschiedene Ansätze zum Proctoring (KI-gestützt, live) gemeinsam mit den Fakultäten pilotiert. Darüber hinaus wurden verschiedene Formen und Formate von Prüfungssystemen evaluiert.

Aufgabe des ZLI ist dabei auch, die Lehrenden mit Expert*innen innerhalb der Hochschule in Kontakt zu bringen und den fakultätsübergreifenden Erfahrungsaustausch zwischen den Lehrenden und den Prüfungsämtern zu fördern. Da Prüfungsformate einen erheblichen Einfluss auf das Studierverhalten haben, nehmen die Beratungs- und Unterstützungsangebote explizit die Verbindung zwischen Lehre und Prüfung in den Blick.

Im WiSe 2021/2022 konnten insgesamt 25.872 Klausurteilnahmen in 230 Modulen, im SoSe 2022 14.820 Teilnahmen an 161 Modulen verzeichnet werden. Der Support erfolgte durch HelpDesk-Schulungen, regelmäßige Termine zur Fallbesprechung, Austausch mit Prüfungsämtern, HelpDesk und Fachschaften, Aufsichten/Lehrenden zu Problemen und Verbesserungen sowie eigenen Second Level-Support zu Moodle, Zoom, Dynexite und dem Online-Übungssystem. Darüber hinaus wurden 38 mündliche Videoprüfungen im Sommersemester 2022 und 13 im Wintersemester 2022/23 im Videokonferenzstudio des ZLI durchgeführt.

5. Partnerschaften

Als Partner in Verbundprojekten, im Austausch in strategischen Netzwerken oder als Inputgeber im wissenschaftlichen Diskurs versteht sich das ZLI auch als Serviceeinrichtung nach außen. Die Angebote und Prozessstrukturen werden auf einschlägigen Foren und Tagungen vorgestellt und mit Expert*innen anderer Hochschulen diskutiert. An der FernUniversität in Hagen versteht sich das ZLI dabei auch als Wegbereiter, um externe Trends für die Lehre aufzubereiten.

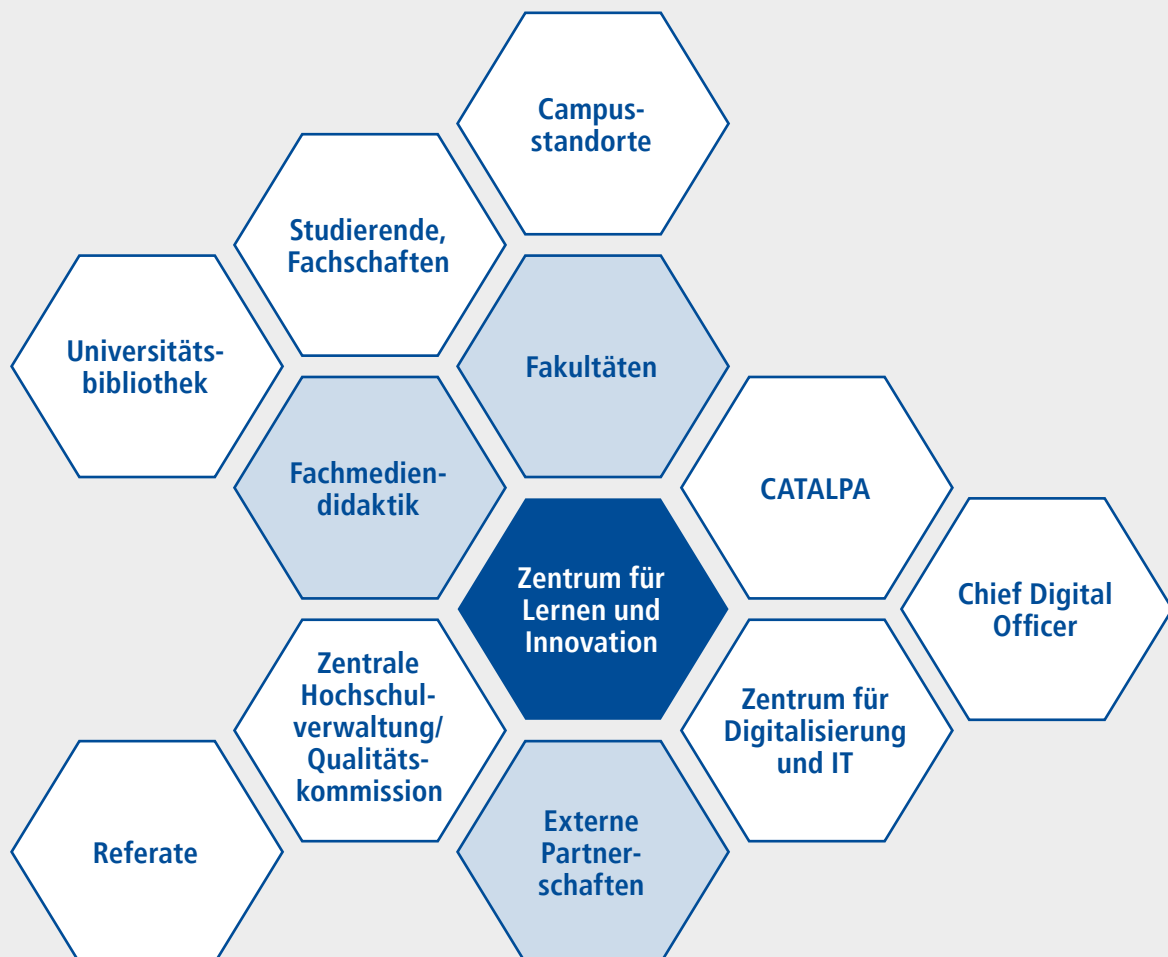


Abbildung 2: Das Zentrum für Lernen und Innovation im Kontext seiner Partnerschaften

5.1 Interne Partnerschaften

Das ZLI ist innerhalb der Hochschule im ständigen Austausch mit anderen Einrichtungen der FernUniversität in Hagen, wie der Universitätsbibliothek, den Dezernaten, den Campusstandorten, dem Transferbüro, dem International Office usw. Mit den Fakultäten und Forschungsschwerpunkten sind bereits regelmäßige Austausch- und Kooperationsformate etabliert.

5.1.1 Fakultäten/Fachmediendidaktik

Das ZLI tauscht sich fachlich, hochschul- und mediendidaktisch mit den Fakultäten aus, um die konstruktive Gestaltung der Herausforderungen für die universitäre Lehre gemeinsam anzugehen. Durch die enge Anbindung an den Prorektor für Lehre und Studium wird der Einbezug des ZLI in Gespräche mit den Zentralbereichen und Prüfungsämtern realisiert.

An den Fakultäten der FernUniversität sind im Rahmen eines Pilotvorhabens Stellen für Fachmediendidaktik geschaffen worden, die inzwischen verstetigt sind. Aufgabe ist es, Lehrende in den Fakultäten bei ihrem Lernangebot und bei der Umsetzung verschiedener digitaler Formate zu unterstützen. Diese Personen bilden eine enge Schnittstelle zwischen den Fakultäten und dem ZLI. Der Austausch mit den Fachmediendidaktiker*innen bietet die Möglichkeit, Bedarfe der Fakultäten rechtzeitig auszumachen und sowohl kurz- als auch langfristig die Digitalisierung der Lehre und die Qualität der Lehre sicherzustellen und zu optimieren. Mit der Fachmediendidaktik finden regelmäßige Austauschformate statt, um beispielsweise den Wissensaufbau zu fördern, sich in Bezug auf technische Rahmenbedingungen (z.B. Moodle) abzustimmen und Rückmeldungen aus den Lehrgebieten einzuholen. Für die Fakultäten ist das ZLI zentrale Anlaufstelle für Informationen und Beratung zur digitalen Lehre.

Ein weiteres Angebot des ZLI für die Fakultäten sind spezielle VIP-Tage. Dazu werden die Lehrenden aus den Fakultäten ins ZLI eingeladen, um über die Dienstleistungen umfassend informiert zu werden und vor dem Hintergrund der jeweiligen Rahmenbedingungen zu diskutieren. Bereits stattgefunden haben VIP-Tage für die Fakultät für Wirtschaftswissenschaft, die Fakultät für Mathematik und Informatik, sowie die Rechtswissenschaftliche Fakultät. Bereits in Planung ist der VIP-Tag für die Fakultät für Kultur- und Sozialwissenschaften, der im Oktober 2023 stattfinden wird. Ein VIP-Tag für die Fakultät Psychologie wird voraussichtlich zum Jahresende stattfinden.

Mit neuen Lehrenden im Mittelbau werden durch die Geschäftsführung des ZLI Onboarding-Gespräche in Bezug auf die eigene Lehre und das Blended-Learning-System an der FernUniversität durchgeführt. Für Neuberufene finden derartige Gespräche über den Prorektor für Lehre und Studium sowie das Referat Forschungs- und Graduiertenservice statt.

Im Rahmen von studyFIT wurden verschiedene Arbeitsgruppen mehrheitlich bestehend aus Fakultätsvertreter*innen eingerichtet, um die Entwicklung und Implementierung neuer Angebote eng mit den Bedarfen der Fakultäten abzustimmen. Regelmäßig lädt das ZLI die Fachstudienberatungen und andere interessierte Fakultätsangehörige sowie Kolleg*innen aus den anderen Serviceeinrichtungen zu Austauschterminen zu den studienbegleitenden Angeboten ein, in denen neue Entwicklungen vorgestellt und gegenseitige Rückmeldungen gegeben werden können.

5.1.2 Studierende/Fachschaften

Selbstverständlich steht das ZLI in engem Austausch mit den Studierenden, die Angebote aus dem Bereich studyFIT wahrnehmen. Hier werden Studierende begleitet und je nach Angebot betreut. Dazu finden regelmäßig Evaluationen statt.

Auf strategischer Ebene tauschen sich Vertreter*innen der Fachschaften regelmäßig mit dem ZLI und dem Prorektor Lehre aus, beispielsweise in Bezug auf die Prüfungskampagnen. Dabei werden zukünftige Kampagnen geplant und vergangene Kampagnen kritisch ausgewertet.

5.1.3 Zentrum für Digitalisierung und IT

Das Zentrum für Digitalisierung und IT (ZDI) ist ein wichtiger Partner für das ZLI, da hier der technische Part angesiedelt ist. Während im ZLI eher didaktische Szenarien und Product-Ownerships im Vordergrund stehen, sind die Technical Ownerships im ZDI verortet. Dies ist beispielsweise für die Lernplattform moodle der Fall. Hier stellt das ZDI die technische Basis bereit und verwaltet zusammen mit dem ZLI u.a. die Moodle-Instanzen für Lehre und E-Prüfungen. Das ZDI integriert diese in die FernUni-IT-Landschaft und pflegt und entwickelt Schnittstellen zu anderen FernUni-Anwendungen wie bspw. zum Lernraum Virtuelle Universität (LVU) oder dem Online-Übungssystem. Gemeinsam mit dem ZLI kümmert das ZDI sich um die Evaluation und Bereitstellung vorhandener Funktionserweiterungen Dritter (sogenannte 3rd-Party-Moodle-Plugins) zur Erfüllung neuer Anforderungen. Eine ähnliche Aufteilung besteht auch in Bezug auf weitere Software-Angebote der FernUniversität, die für digitales Lernen und Systeme im Studium eine Rolle spielen. So werden auch Prüfungssysteme wie Dynexite oder das Online-Übungssystem über das ZDI gehostet. Über die personalisierte Portalumgebung für Studium und Lehre „studyPORT“ werden alle Services in Studium und Lehre an einem Punkt im Web gebündelt – von der Belegung, Rückmeldung und Prüfungsanmeldung bis hin zu den Studienmaterialien und Infos zum Studium, so dass Studierenden ein persönlicher und komfortabler Zugang in die gesamte digitale Studienwelt geboten werden soll.

Enge inhaltliche Verzahnungen gibt es weiterhin in Bezug auf die Ausstattung von Räumen mit Hybridtechnik, App-Entwicklung, Serverinfrastruktur u.ä.. Es finden regelmäßige Treffen sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene statt.

5.1.4 Chief Digital Officer

Der Chief Digital Officer (CDO) an der FernUniversität in Hagen überblickt Digitalisierungsthemen an der gesamten Hochschule und stellt das Zusammenspiel der unterschiedlichen Akteur*innen von der Hochschulleitung über das ZDI sicher. Im CDO-Büro läuft u.a. die Koordination der gesamthochschulischen IT-Projekte zusammen, was für das ZLI eine wichtige Rolle spielt. Geschäftsführung und CDO haben somit regelmäßige Austauschtermine, um strategische Fragen abzustimmen.

5.1.5 Zentrale Hochschulverwaltung/Qualitätskommission

Mit der Zentralen Hochschulverwaltung steht das ZLI aufgrund seiner Struktur zwischen der Hochschulleitung, den zentralen Einrichtungen und dem akademischen Bereich in ständigem Austausch. So ist das Dezernat Hochschulmonitoring und Qualitätssicherung für Lehre und Akkreditierung zuständig, enge Verbindungen gibt es auch in Bezug auf Evaluationen und akademisches Berichtswesen.

Ein weiterer Partner ist das Dezernat Studierendenservice, insbesondere in Bezug auf die studyFIT-Angebote der Studienberatung, aber auch das Justitiariat, das zu Rechtsfragen (z.B. KI in der Lehre) berät.

Mit dem Dezernat Technische Medienadministration steht das ZLI in erster Linie in Bezug auf die Verbesserung von Studienmaterial in Verbindung, aber auch für barrierefreie Angebote.

Die über den Senat eingesetzte Kommission zur Qualitätsverbesserung in Studium und Lehre, die mit mehr als der Hälfte ihrer stimmberechtigten Mitglieder aus Studierenden der Hochschule besetzt ist, berät gemäß Hochschulgesetz NRW die Hochschulleitung hinsichtlich der Verbesserung der Lehre und der Studienbedingungen sowie hinsichtlich der Qualitätsverbesserung. Diese Verbesserungsvorschläge werden u.a. über den Prorektor Lehre mit dem ZLI abgestimmt.

5.1.6 Universitätsbibliothek

Insbesondere der Bereich studyFIT steht über gemeinsame Veranstaltungen in engem Austausch mit der Universitätsbibliothek. Zu nennen sind hier auch Angebote wie der virtuelle Lesesaal oder Kurse zur Literaturrecherche.

Darüber hinaus findet ein Austausch mit dem ZLI statt, um gemeinsam didaktische Szenarien – beispielsweise in Bezug auf die Nutzung von Open Educational Resources – zu entwickeln. Über den Forschungsschwerpunkt Arbeit – Bildung – Digitalisierung sind gemeinsame Aktivitäten im Feld VR/AR in Arbeit.

5.1.7 Forschungszentrum CATALPA

Das ZLI betreibt keine eigene Forschung. Gleichwohl arbeitet das ZLI mit dem Forschungszentrum Center of Advanced Technology for Assisted Learning and Predictive Analytics (CATALPA) zusammen. Dabei nimmt das ZLI eine lehreunterstützende Rolle ein. Wie bereits beschrieben, dient die Kooperation u.a. dazu, Erkenntnisse aus der didaktischen Forschung in den Lehrbetrieb zu übertragen. Über gemeinsame Projekte, z.B. Learning und Educational Analytics und Data Mining an der Fern-Universität in Hagen (LEAD), werden die Synergien ausgebaut.

5.2 Externe Partnerschaften

5.2.1 National

Das ZLI steht mit etlichen hochschuldidaktischen Einrichtungen anderer Hochschulen in NRW, aber auch darüber hinaus in Kontakt.

- Über die digitale Hochschule NRW (DH.NRW) gibt es verschiedene Kooperationsbeziehungen, beispielsweise über gemeinsame Projekte wie HD@DH.nrw⁸ – ein hochschuldidaktisches Programm, das auch die hochschuldidaktischen Netzwerke einbezieht.
- Intensive Kontakte bestehen zum Hochschulforum Digitalisierung. Als Mitglied des derzeitigen Kernteams ist Frau Dr. Bils einbezogen in die strategische Planung und hat das Angebot „Train the Trainer“ mitkonzipiert, das von der FernUniversität in Hagen und dem Hochschulforum Digitalisierung gemeinsam durchgeführt wird⁹.
- Eine festgeschriebene Kooperation besteht seit vielen Jahren überdies zu e-teaching.org, wo sich die FernUniversität durch das ZLI in Hagen als Partnerhochschule in verschiedene Formate und Themen eingebracht hat.
- Das ZLI ist Mitglied im landesweiten Netzwerk Hochschuldidaktik NRW, bei Moodle.NRW, aber auch im Verein der „Zentren für Kommunikation und Informationsverarbeitung in Lehre und Forschung e.V.“, der Deutschen Initiative für Netzwerkinformation e. V. (DINI) und der Deutschen Oracle-Anwendergruppe e.V. Über das Schreibzentrum ist es Mitglied der Gesellschaft für Schreibdidaktik und Schreibforschung.

⁸ <https://hd.dh.nrw>

⁹ <https://hochschulforumdigitalisierung.de/de/news/train-the-trainer-programm-2022>

Im März 2023 hat überdies ein Treffen der FernUniversität in Hagen mit Hochschulen der Hochschulrektorenkonferenz (HRK) stattgefunden. Ziel war es, Potenziale für die Zusammenarbeit in und zwischen den Hochschulen zu stärken. Vor diesem Hintergrund lotet das ZLI derzeit Geschäftsmodelle aus, um die am ZLI angebotenen Dienstleistungen auch über die FernUniversität hinaus zu vermarkten.

5.2.2 International

Das ZLI ist als Einrichtung der FernUniversität Teil eines Netzwerks von strategischen Partnerschaften, wie der Universidad Oberta de Catalunya (UoC) in Spanien, der University of Jyväskylä in Finnland und der Open Universiteit (OUNL) der Niederlande. Innerhalb dieses Verbundes finden regelmäßige Austauschtreffen statt. So hat beispielsweise während der Corona-Pandemie ein Treffen zu Online-Prüfungen stattgefunden, an dem Mitarbeitende des heutigen ZLI beteiligt waren. Über Förderprogramme wie Erasmus+ finden Staffweeks und Austauschtreffen statt.

Darüber hinaus ist die FernUniversität in Hagen eine strategische Partnerschaft mit der University of Namibia eingegangen, woraus direkte Verbindungen mit dem ZLI resultieren. Das dortige Centre for Innovation in Learning and Teaching (CILT) ist wie das ZLI eine Serviceeinheit für Lehrende und Studierende. Dieses wurde seitens des ZLI im März 2023 besucht. Das CILT bietet innovative Lern-, Lehr- und akademische Unterstützungsdienste durch den Einsatz verschiedener eLearning- und digitaler Tools in allen Studienmodi an. Auf dieser Ebene wird ein operativer Austausch in Bezug auf Good Practices in moodle, aber auch zum Themenbereich Prüfungen angestrebt.

Letztlich ist das ZLI auch Teil einer Taskforce der EADTU, bei der es um die Ausweitung der Partizipation und die Steigerung des Studienerfolgs von Studierenden geht.

6. Qualitätssicherung

Das ZLI und das Dezernat Studierendenservice pilotieren derzeit das neuentwickelte Verfahren der Dienstleistungsevaluation. Das Konzept dafür wurde entwickelt, um die Qualitätsentwicklung der serviceorientierten Einrichtungen der FernUniversität zu unterstützen.

Das ZLI ließ daher vom 16.06.2023 bis 07.07.2023 eine Online-Befragung aller Lehrenden sowie von Studierenden im zweiten bis vierten Semester¹⁰ durchführen. Insgesamt nahmen N = 515 Personen an der Befragung teil; N=101 Lehrende verschiedener Statusgruppen und N = 408 Studierende¹¹. Die Rücklaufquote bei den Lehrenden liegt bei 20,9 %, bei den Studierenden bei 3,4 %.

Für beide Gruppen folgte die Befragung einem ähnlichen Aufbau. Nach Erfassung soziodemografischer Daten wurden die Teilnehmenden zu konkreten, jeweils für ihre Gruppe (Lehrende, Studierende) angebotenen Dienstleistungen befragt. Erfragt wurden für jede Dienstleistung Bekanntheit, Nutzung und ggf. Bewertung der genutzten Dienstleistung. Im Falle, dass die fraglichen Dienstleistungen bekannt waren, aber nicht genutzt wurden, wurde nach den Gründen für die Nicht-Nutzung gefragt. Lehrende wurden darüber hinaus um eine Einschätzung der Wichtigkeit der für sie bereitgestellten Dienstleistungen gebeten. Im Anschluss daran schätzten die Teilnehmenden verschiedene Aspekte (Zuverlässigkeit, Effizienz etc.) sowie ihre allgemeine Zufriedenheit mit der Leistungstätigkeit des ZLI ein. Diese Einschätzung erfolgte nur durch Personen, die mindestens eine Dienstleistung des ZLI in Anspruch genommen hatten. An verschiedenen Punkten des Fragebogens hatten die Teilnehmenden darüber hinaus die Möglichkeit, offene Rückmeldungen zu geben.

6.1 Ergebnisse (Lehrende)

An der Befragung für Lehrende nahmen 27 Professor*innen (entspricht 26% aller Professuren), 63 wiss. Beschäftigte (entspricht 9,6 % aller wiss. Beschäftigten) sowie 11 anders Beschäftigte mit Lehrtätigkeit teil. Personen ohne Lehrtätigkeit, beispielsweise aus den Serviceeinrichtungen oder der Hochschulverwaltung, wurden bewusst nicht eingeschlossen, da diese nicht die Hauptzielgruppe für die ZLI-Dienstleistungen sind. Knapp ein Drittel (32%) der Befragten kommen aus der Fakultät für Kultur- und Sozialwissenschaften, 21% aus den Wirtschaftswissenschaften, 18% aus der Fakultät für Psychologie, 15% aus der Fakultät für Mathematik und Informatik, sowie 11% aus der Rechtswissenschaftlichen Fakultät. Eine Mehrheit der Befragten ist seit mehr als drei (28%) bzw. seit mehr als sieben Jahren (40%) an der FeU beschäftigt.

¹⁰ Die Beschränkung auf Studierende dieser Semester erfolgte aus zwei Gründen. Erstens sollte die Belastung der FeU-Studierenden durch Beschränkung auf eine Teilmenge geringer gehalten werden. Zweitens ist davon auszugehen, dass neue Studierende noch keine Gelegenheit hatten, sich mit möglichen Angeboten des ZLI vertraut zu machen und Studierende höherer Semester gerade an den basaleren Angeboten des ZLI kein Interesse mehr hätten.

¹¹ N=6 Personen konnten aufgrund ihrer Angaben weder eindeutig der Gruppe der Lehrenden noch der Studierenden zugeordnet werden und wurden daher von der Analyse ausgeschlossen.

6.1.1 Bekanntheit und Nutzung sowie Wichtigkeit spezifischer ZLI-Dienstleistungen

Die meisten Befragten geben an, die aufgelisteten Dienstleistungen des ZLI zu kennen (siehe Tabelle 4). Die am wenigsten bekannten Dienstleistungen sind das One Button Recording Studio (26 % unbekannt) und die Unterstützung im Bereich Lehr-Lern-Innovation (29,3 % unbekannt).

Dienstleistung	... ist bekannt und wird genutzt	... ist bekannt und wird nicht genutzt	... ist unbekannt	k.A.
Videoproduktion	42,4	50,5	7,1	2,0
One Button Recording Studio	22,0	51,0	26,0	1,0
Unterstützung für synchrone Lehre	27,3	57,6	14,1	3,0
Unterstützung für asynchrone Lehre	63,0	24,0	9,0	4,0
Unterstützung im Bereich Barrierefreiheit	35,6	54,5	10,1	2,0
Unterstützung im Bereich Prüfungen	45,5	40,4	14,1	2,0
Unterstützung im Bereich Lehr-Lern-Innovationen	25,3	45,4	29,3	2,0
Fortbildungsangebote im Bereich „Gute Lehre“	45,4	40,0	11,1	5,1
Unterstützung durch studentische Hilfskräfte (ELFen)	30,3	54,0	15,2	2,0

Tabelle 4: Bekanntheit und Nutzung der Dienstleistungen des ZLI unter den Lehrenden, Angaben in Prozent, N=101

Allerdings wird ein substanzieller Anteil der Angebote nicht in Anspruch genommen. Dies steht im Kontrast dazu, dass die Mehrheit der Befragten die Dienstleistungen als wichtig bzw. sehr wichtig einschätzt – der Median der meisten Wichtigkeitseinschätzungen liegt bei 4¹². Besonders auffällig ist die Diskrepanz zum Beispiel für die Unterstützung im Bereich Barrierefreiheit sowie der Unterstützung synchroner Lehre (siehe Abbildung 3).

12 5-stufige Skala von 1 (gar nicht wichtig) bis 5 (sehr wichtig)

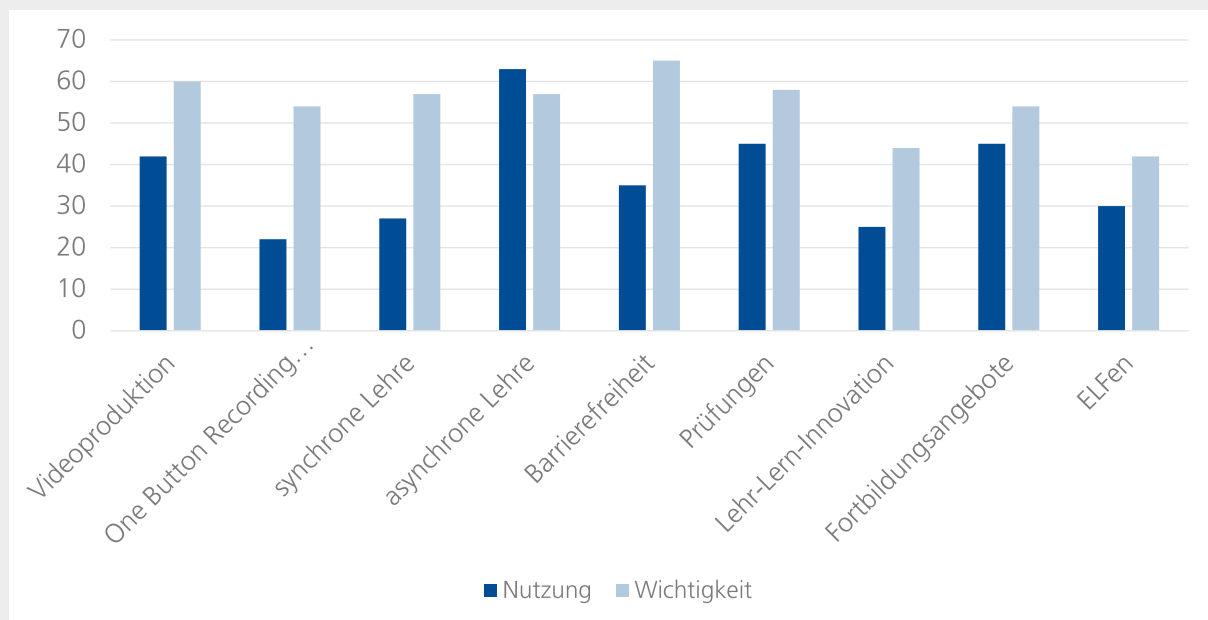


Abbildung 3: Nutzung und Wichtigkeit (zusammengefasste Angaben für „wichtig“ und „sehr wichtig“) der ZLI-Angebote bei den Lehrenden, N=101

Dies entspricht der Angabe aus dem bereits erwähnten Monitor Digitalisierung 360°, wonach es bei der Bereitschaft, die vorhandenen Angebote wahrzunehmen, vielfach nicht an der Motivation der Lehrenden mangelt¹³. Die Gründe für die Nicht-Nutzung sind seitens der im Rahmen der ZLI-Dienstleistungsevaluation befragten Lehrenden darin zu sehen, dass diese bislang keine entsprechende Fragestellung hatten (89%). Diese Antwort ist durchgängig in allen Fakultäten und Statusgruppen zu beobachten. Darüber hinaus bestehen Sorgen, dass anschließend ein hoher Arbeitsaufwand zu erwarten ist (13%). 13% der Befragten planen die Nutzung eines Angebots aktuell.

Weiter wurde die Zufriedenheit der Lehrenden mit den spezifischen Dienstleistungen des ZLI abgefragt¹⁴. Mehrheitlich sind die Nutzer*innen mit den Dienstleistungen zufrieden oder sehr zufrieden (siehe Tabelle 5). Zwischen den Angehörigen verschiedener Fakultäten liegen zwar auf deskriptiver Ebene Mittelwertunterschiede vor, diese sind jedoch aufgrund der zum Teil extrem geringen Stichprobegrößen nicht sinnvoll interpretierbar.

13 vgl. Hense, Julia., Goertz, Lutz; Budde, Jannica; Friedrich, Julius, David (2023). Monitor Digitalisierung 360° – Wo stehen die deutschen Hochschulen, Arbeitspapier Nr. 68, März 2023, Berlin: Hochschulforum Digitalisierung, S. 39.

14 5-stufige Skala von 1 (gar nicht zufrieden) bis 5 (sehr zufrieden)

Dienstleistung	Zufriedenheit	Mittelwert	Standard-abweichung	N
Videoproduktion	62% sehr zufrieden 31% zufrieden	4,52	0,7	42
One Button Recording Studio	55% sehr zufrieden 32% zufrieden	4,32	0,9	22
Unterstützung für synchrone Lehre	30% sehr zufrieden 37% zufrieden	3,78	1,1	27
Unterstützung für asynchrone Lehre	48% sehr zufrieden 38% zufrieden	4,27	0,9	63
Unterstützung im Bereich Barrierefreiheit	37% sehr zufrieden 43% zufrieden	4,06	1,0	35
Unterstützung im Bereich Prüfungen	38% sehr zufrieden 29% zufrieden	3,84	1,2	45
Unterstützung im Bereich Lehr-Lern-Innovationen	32% sehr zufrieden 40% zufrieden	3,88	1,1	25
Fortbildungsangebote im Bereich „Gute Lehre“	27% sehr zufrieden 40% zufrieden	3,71	1,1	45
Unterstützung durch studentische Hilfskräfte (ELFen)	53% sehr zufrieden 30% zufrieden	4,2	1,2	30

Tabelle 5: Zufriedenheit der Lehrenden mit den Dienstleistungen des ZLI

6.1.2 Allgemeine Bewertung des ZLI

Zur allgemeinen Bewertung der Servicetätigkeit des ZLI wurden den Lehrenden verschiedene Aussagen (z.B. „Meine Angelegenheiten werden zuverlässig bearbeitet.“, „Es wird klar kommuniziert, wer meine Ansprechpartner*innen sind.“ etc.) vorgelegt. Ihre Zustimmung zu diesen Aussagen konnten sie auf einer 5-stufigen Skala (von „stimme gar nicht zu“ bis „stimme voll zu“) angeben, so dass eine höhere Zustimmung generell eine positivere Bewertung des ZLI beinhaltet.

Die befragten Lehrenden stimmen mehrheitlich den Aussagen zu, dass ihre Anliegen im ZLI zuverlässig (87 %), effizient (79 %) und zügig (74 %) bearbeitet werden. 76 % der befragten Lehrenden geben an, dass sie sich vom ZLI gut beraten fühlen und dass die Angebote des ZLI zur Verbesserung der Lehre beitragen (74 %).

56 % der Lehrenden stimmen der Aussage zu, dass klar kommuniziert wird, wer die Ansprechpersonen im ZLI sind. Allerdings geben 79 % der Befragten an, entsprechend weitergeleitet zu werden und 78 % bewerten die Informationen und Auskünfte der Mitarbeiter*innen als verständlich. 82 % der Lehrenden geben an, dass auf ihre Probleme und Bedürfnisse eingegangen und sich um eine Lösung bemüht wird.

Abschließend gaben die Lehrenden ihre Zufriedenheit mit den Services des ZLI auf einer 5-stufigen Ratingskala ab. Insgesamt sind die Lehrenden mit den Services des ZLI zu 36 % zufrieden und zu 36 % sehr zufrieden (MW = 3,98; SD = 0,99; Med = 4). Keine der befragten Personen gab an, mit den Services des ZLI „gar nicht zufrieden“ zu sein.

In der Umfrage zur Dienstleistungsevaluation wurden auch offene Rückmeldungen zu Zufriedenheit und Unzufriedenheit abgefragt. Bemängelt wurde vor allem die mangelnde Abstimmung bzw. Koordination zwischen den Beteiligten bei konkreten Veranstaltungen, (mehrfach) gelobt wurden die ELFen, das One Button Recording Studio, die Videoproduktion und grundsätzlich die gute Unterstützung seitens der ZLI-Mitarbeitenden.

6.2 Ergebnisse (Studierende)

An der Befragung für Studierende nahmen 407 Personen teil. Etwas über ein Viertel (26%) der Befragten studieren in der Fakultät für Kultur- und Sozialwissenschaften, 24% in der Fakultät für Psychologie, 20% in der Rechtswissenschaftlichen Fakultät, 13% in der Fakultät für Mathematik und Informatik, sowie 12% in den Wirtschaftswissenschaften. Nahezu alle Befragten sind seit weniger als drei (58%) bzw. seit weniger als einem Jahr (40%) an der FeU.

6.2.1 Bekanntheit und Nutzung spezifischer ZLI-Dienstleistungen

Auch hier findet sich ein hoher Anteil von Teilnehmenden, die die Angebote des ZLI kennen, aber nicht nutzen (siehe Tabelle 6). Allerdings ist der Anteil der Personen, die angeben, die entsprechenden Angebote nicht zu kennen, wesentlich höher als in der Gruppe der Lehrenden (26%+). So haben beispielsweise 131 Personen (32,2%) angegeben, die Sprachlernangebote nicht zu kennen und 247 Studierende (60,7%) kennen den Data Literacy-Kurs nicht. Beide Bereiche befinden sich aktuell jedoch auch erst in der Pilotierung und wurden daher noch begrenzt beworben.

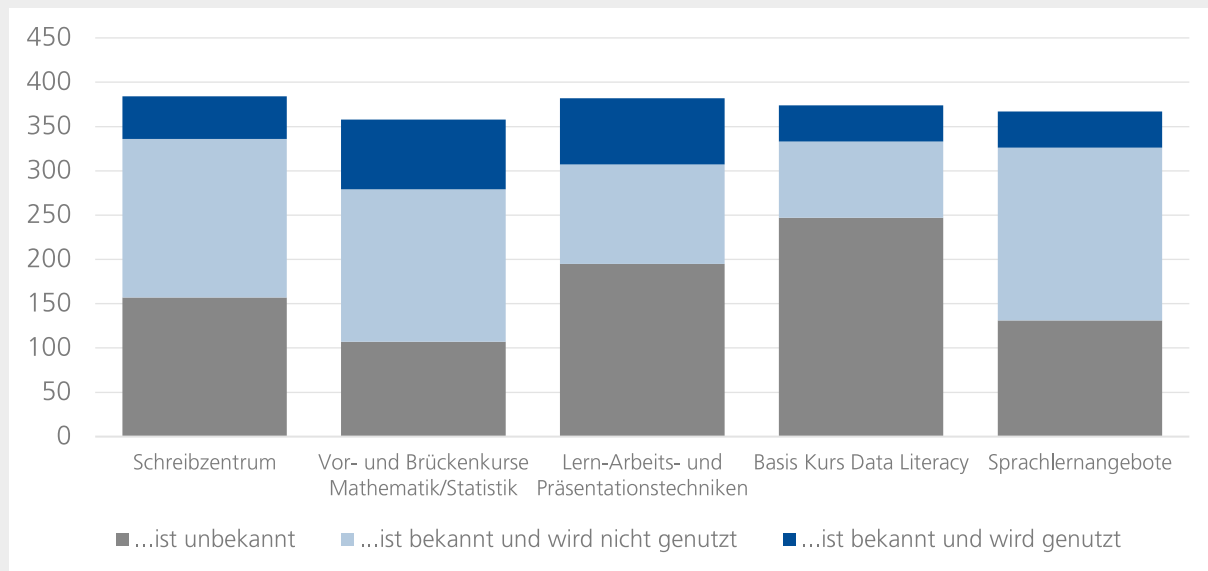


Abbildung 4: Bekanntheit und Nutzung der Angebote des ZLI für Studierende (N=407)

An dieser Stelle sollte darauf hingewiesen werden, dass fast 15.000 Studierende eingeladen wurden, an dieser Befragung teilzunehmen. Es ist nicht unwahrscheinlich, dass Studierende, die von der Existenz des ZLI oder seiner Angebote bislang keine Kenntnis hatten, an der Umfrage nicht oder nur zu einem kleinen Teil teilgenommen haben. Ein Grund hierfür könnte sein, dass die Bewerbung der studyFIT-Angebote in der Regel ohne Nennung des ZLI erfolgt, da die zugrundeliegende Organisationsstruktur für die Studierenden zumeist weniger relevant ist. Zudem ist studyFIT ein Angebot der gesamten FernUniversität, zu dem neben dem ZLI auch die Fakultäten und andere Serviceeinrichtungen entsprechend ihrer Expertise beitragen. Dass die Angebote bei Studierenden durchaus bekannt sind, zeigen u.a. die Zugriffe auf die studyFIT-Website. Von März 2022 bis Februar 2023 gab es rund 163.000 eindeutige Seitenansichten zu verzeichnen.

Bei Nicht-Nutzung der Angebote geben auch die Studierenden andererseits an, dass sie bislang noch keine entsprechende Fragestellung gehabt hatten (66 %). 21 % sagen allerdings auch, dass sie neu an der FernUniversität und somit noch nicht mit dem ZLI in Kontakt gekommen sind.

Dienstleistung	... ist bekannt und wird genutzt	... ist bekannt und wird nicht genutzt	... ist unbekannt	k.A.
Schreibzentrum	11,8	44,0	38,6	4,9
Vor- und Brückenkurse Mathematik/Statistik	19,4	42,3	26,3	10,3
Sprachlernangebote	10,1	47,9	32,2	7,6
Basis Kurs Data Literacy	10,1	21,1	60,7	6,1
Lern-Arbeits- und Präsentationstechniken	18,4	27,5	47,9	4,9

Tabelle 6: Bekanntheit und Nutzung der Dienstleistungen des ZLI unter den Studierenden, Angaben in Prozent, N=407

Diejenigen, die die Angebote nutzen, sind jedoch mehrheitlich damit zufrieden¹⁵ (siehe Tabelle 7).

Dienstleistung	Zufriedenheit	Mittelwert	Standard-abweichung	N
Schreibzentrum	44% sehr zufrieden 31% zufrieden	4,0	1,2	48
Vor- und Brückenkurse Mathematik/Statistik	41% sehr zufrieden 34% zufrieden	4,04	1,0	79
Sprachlernangebote	32% sehr zufrieden 27% zufrieden	3,63	1,3	45
Basis Kurs Data Literacy	37% sehr zufrieden 29% zufrieden	3,9	1,1	41
Lern-Arbeits- und Präsentationstechniken	40% sehr zufrieden 33% zufrieden	4,03	1,0	75

Tabelle 7: Zufriedenheit der Studierenden mit den Dienstleistungen des ZLI

¹⁵ 5-stufige Skala von 1 (gar nicht zufrieden) bis 5 (sehr zufrieden)

6.2.2 Allgemeine Bewertung des ZLI

Die allgemeine Bewertung des ZLI durch die Studierenden entsprach methodisch der durch die Lehrenden vorgenommenen Bewertung.

Auch die Studierenden stimmen mehrheitlich¹⁶ den Aussagen zu, dass die Anliegen im ZLI zuverlässig (84 %), effizient (78 %) und zügig (82 %) bearbeitet werden. 75 % der befragten Studierenden geben an, dass sie sich vom ZLI gut beraten fühlen und dass die Angebote des ZLI zur Verbesserung des Studiums beitragen (79 %).

Insgesamt sind die Studierenden mit den Services des ZLI zu 34 % zufrieden und zu 34 % sehr zufrieden. Größere Abweichungen zwischen den Studierenden verschiedener Fakultäten gibt es dabei nicht.

6.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Rücklaufquoten liegen zwar im üblichen Bereich für Evaluationen an Hochschulen. Die Ergebnisse sind aufgrund der relativ geringen Rückläufe aber mit Vorsicht zu interpretieren. Obwohl die Einschätzungen der Lehrenden und der Studierenden grundlegend positiv ausfallen, zeigen sie auch Herausforderungen auf.

Hinsichtlich der Nutzergruppe „Lehrende“ wird ein deutlicher Verbesserungsbedarf in Bezug auf die Transparenz der Angebote deutlich. So wird beispielsweise in den offenen Kommentaren seitens der Lehrenden zurückgemeldet, die Angebote des ZLI aktuell gar nicht zuordnen zu können, konkret, wo das ZLI eingeordnet ist und was sein Kompetenzbereich ist bzw. für welche Fragestellungen es zuständig wäre. Dieser Zustand muss dringend behoben werden. Zwar finden durch die VIP-Tage und das Onboarding-Angebot schon entsprechende Informationen statt, es sollte aber auch auf den Webseiten der FernUniversität und des ZLI mehr Klarheit hergestellt werden.

Dies hängt offenbar damit zusammen, dass die Unterschiede zwischen ZLI und ZDI häufig nicht deutlich genug wahrgenommen werden. Im Detail wissen die Lehrenden oftmals nicht, wer die richtigen Ansprechpersonen sind. Dies hat vermutlich damit zu tun, dass Teile des ZLI aus dem ehemaligen Zentrum für Medien und IT ausgegliedert wurden. Dennoch sollte es Anspruch der Institution sein, hier für eine klarere Kommunikation zu sorgen.

Deutlicher Verbesserungsbedarf besteht auch in der Nutzung der ZLI-Angebote durch die Lehrenden. Ein Hemmschuh für die Nutzung scheint insbesondere die Befürchtung zu sein, dass sich aus der Umgestaltung der Lehre zeitintensive Folgeprozesse ergeben. Zeit ist für die Lehrenden eine knappe Ressource. Daher sollten die Angebote des ZLI bereits in der Außendarstellung transparent machen,

¹⁶ zusammengefasste Angaben von „stimme zu“ und „stimme voll und ganz zu“

mit welchem Zeitaufwand bei der Umsetzung zu kalkulieren ist bzw. welche zeitliche Entlastung die Unterstützung durch das ZLI im Einzelfall bringt. Auffällig ist ferner, dass die Angebote im Bereich Barrierefreiheit trotz eines relativ hohen Bekanntheitsgrads vergleichsweise wenig genutzt werden. Für die FernUniversität stellt die Barrierefreiheit von Lehrveranstaltungsformaten und Materialien ein wichtiges Ziel dar, das auch in unterschiedlichen Rechtsvorschriften verankert ist. Die relativ geringe Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten zu Barrierefreiheit muss daher zum Anlass genommen werden, die Angebotsstruktur in diesem Bereich im Dialog mit den Lehrenden noch einmal grundsätzlich zu überdenken. Einen weiteren Anlass zur Weiterentwicklung von Angeboten liefern auch die Rückmeldungen zu Zukunftsthemen. So wird beispielsweise derzeit ein hoher Austauschbedarf in Bezug auf KI-Tools artikuliert. Das ZLI muss hier dringend weiterhin noch aktiver sein, um den Kompetenzerwerb der Lehrenden und Studierenden in diesen Feldern zu befördern.

Hinsichtlich der Nutzergruppe Studierenden lassen sich aus den Befragungsdaten insbesondere Bedarfe für die Bekanntmachung und die Nutzung der Angebote ableiten. Zu letzterem Punkt sind weitere Befragungen von Studierenden notwendig. In Bezug auf die Nutzung der Angebote ist zu berücksichtigen, dass sich diese Angebote gezielt an Studierende richten, die aufgrund ihrer Bildungsbiographie von vorbereitenden Angeboten besonders profitieren. Dennoch sollte mit den Studierenden erneut in Dialog getreten werden, um die Angebotsstruktur und Nutzung zu überprüfen.

Diese Aspekte wurden mit den Mitgliedern des externen Beirats des Zentrums für Lernen und Innovation bei seiner konstituierenden Sitzung am 31.08.2023 diskutiert. Sie haben mehrheitlich ebenfalls die Erfahrung gemacht, dass Angebote nicht wahrgenommen werden, u.a., da die Lehrenden keine Zeit dafür investieren möchten. Unter anderem war Thema, wie eine bessere Kommunikation mit den Fakultäten erreicht werden könnte. Dazu wurden Ideen mit den Beiratsmitgliedern ausgetauscht, beispielsweise über ein internes Forum bzw. die Fachmediendidaktik. An anderen Einrichtungen sind auch Stellen für Marketing geschaffen worden. Außerdem wurde darüber beraten, wie Innovation in die Umsetzung gebracht werden kann. Die Beiratsmitglieder betreiben an ihren Institutionen teilweise aktives Trendscouting, auch als Teil der Qualifizierung der Mitarbeitenden. Darüber hinaus wurde verabredet, dass innerhalb der nächsten 5 Jahre die Leistungsstruktur des ZLI beobachtet und ggf. angepasst werden soll.



FernUniversität in Hagen

**Zentrum für Lernen
und Innovation (ZLI)**

Universitätsstraße 27
Gebäude 8
58097 Hagen

zli@fernuni-hagen.de
+49 2331 987-1422

www.fernuni-hagen.de/zli

**Zentrum für
Lernen und
Innovation (ZLI)**