



Auswertung der Befragung der Lehrenden zu IT-Diensten im Wintersemester 2021/2022

I Zielstellung der Befragung

Die Befragung soll eine bessere Einschätzung des Bedarfs der Nutzerinnen und Nutzer an IT-Diensten für die Lehre über die Pandemie hinaus ermöglichen. Lehrende wurden gefragt, welche digitalen Dienste sich bewährt haben, welche Verbesserungspotentiale existieren und welche Lösungen auch langfristig bereitgestellt werden sollen.

II Eckpunkte zur Befragung

- Online-Befragung im Auftrag der Stabsstelle Digitale Universität und des Multimediazentrums
- Durchführung vom 17. Januar bis zum 13. Februar 2022
- Rücklaufquote: 656 (insgesamt), davon 579 Lehrende der Kernuniversität und 77 Lehrende der Medizinischen Fakultät

Die Befragung wurde gegliedert in folgende Themenbereiche:

- Nutzung der IT-Dienste
- Bedienbarkeit der IT-Dienste
- Zufriedenheit mit dem Support der IT-Dienste
- Technische Probleme der IT-Dienste

III Ergebnisse

Gesamteindruck

- Der Grundtenor der an der Befragung beteiligten Lehrenden ist positiv. Viele Lehrenden sind mit den angebotenen IT-Diensten und dem Support zufrieden, der in meisten Fällen schnell, engagiert und zuverlässig ist. Die Lehrenden wissen es zu schätzen, dass in den Pandemiezeiten vieles schnell auf- und ausgebaut wurde und plädieren für die Beibehaltung digitaler Dienste auch nach der Krise.



- Die Ergebnisse der Befragungen zur digitalen Lehre aus den Sommersemestern 2021 und 2022 bestätigen sich hinsichtlich der Nutzung und Zufriedenheit mit dem am häufigsten genutzten Konferenzdienst *Zoom* und der inzwischen breit genutzten Lernplattform *Moodle*.
- Die Ergebnisse der Befragung deuten erneut darauf hin, dass Lehrenden eine Orientierung bei digitalen Diensten, deren Funktionen und deren Möglichkeiten beim Einsatz in der Lehre fehlt.

Nutzung und Bekanntheit von Diensten

- Bezüglich Nutzung und Zufriedenheit schneiden der Webkonferenzdienst *Zoom* und die Lernplattform *Moodle* am besten ab.
- Dienste wie *Only Office* sowie *Hörsaalaufzeichnungen* und *Livestreams* aus Hörsälen sind nicht flächendeckend bekannt bzw. werden vergleichsweise weniger häufig genutzt.
- Die Lehrenden haben Erfahrungen mit interaktionsförderlichen Tools gesammelt, die sie zwar weiterhin in der Lehre nutzen möchten, die aber (noch) nicht durch die Universität bereitgestellt werden (u. a. *Padlet*, *Pingo*, *Mentimeter*).

Bedienbarkeit

- Die Mehrheit der Befragten (87 %) schätzen die Bedienbarkeit von *Zoom* als leicht bis sehr leicht ein (M 6.4).
- Die Bedienung von *Moodle* wird von 48 % der Lehrenden als leicht bis sehr leicht eingeschätzt.
- Zu *Only Office* geben die Lehrenden an, dass das gemeinsame und gleichzeitige Bearbeiten von Dokumenten zu häufigen Ausfällen und Problemen führt. Oft werden die Kommentare oder Änderungen nicht gespeichert. Dazu kommt, dass die Synchronisierung mit dem *Nextcloud-Client* nicht immer gut funktioniert und häufig veraltete Dateiversionen angezeigt werden.
- Bei direkter Abwägung der Kriterien Datenschutz, einfache Bedienbarkeit und großer Funktionsumfang von Software lag die Priorität seitens der Befragten auf der einfachen Bedienbarkeit von Tools, während Funktionsumfang und Datenschutz auf dem zweiten bzw. dritten Platz lagen.

Zufriedenheit mit dem Support der IT-Dienste

Die befragten Lehrenden sind mit dem angebotenen Support zwar zufrieden, merken allerdings an, dass die Anleitungen nicht immer aktuell und häufig an verschiedenen Orten bereitgestellt werden. Dies macht die Orientierung und gezielte Suche nach den Informationen und Ansprechpersonen deutlich umständlicher.

Technische Probleme der IT-Dienste

Bei der Nutzung von *Zoom* sind bei 74 % der Lehrenden (von n=566) keine bis fast keine technischen Probleme aufgetreten.

Während 68 % der Lehrenden keine bis fast keine technischen Probleme mit der Lernplattform *Moodle* haben, geben 25 % der Lehrenden an, Probleme mit der Plattform gehabt zu haben. Die Befragung zum *Prüfungsmoodle* weist vergleichbare Werte auf.

Nutzeranregungen

- Bemängelt werden konkrete Merkmale von Onlinediensten, z. B. die Performance, Usability und vereinzelte funktionale Defizite der Lernplattform *Moodle*.
- Ebenfalls wird eine bessere Ausstattung der Lehrenden mit Hardware in den Büros, Webcams und Mikrofonen eingefordert (viele Lehrende nutzen nach eigenen Angaben privates Equipment).
- Die Verfügbarkeit und Auslastung des W-LAN-Netzes sollen verbessert werden.
- Lehrende wünschen sich die zentrale Bereitstellung von Lizenzen für interaktive Tools, insbesondere *Digitale Pinnwände* und *Audience Response Systeme*.
- Die Lehrenden merken auch an, dass nicht nur die Support-Struktur verbessert, sondern eine Support-Kultur gelebt werden sollte. Trotz der Strukturiertheit des Ticketsystems fällt die Suche nach den richtigen Ansprechpersonen oft schwer.
- Allgemeine Wünsche und Anregungen in Bezug auf die IT-Dienste betreffen auch die Übersichtlichkeit der Angebote sowie regelmäßige Schulungen bzw. Einweisungen in die Systeme (Onboarding der neuen Mitarbeiter, aber auch Einweisung nach der Einführung neuer oder angepasster Funktionen).

IV Handlungsbedarf

Die Lehrenden benötigen bessere Orientierung bei der **Nutzung digitaler Werkzeuge**. Die Bekanntheit der verfügbaren Tools und Anwendungsmöglichkeiten muss gesteigert werden. Eine übersichtliche Beschreibung der zur Verfügung stehenden Dienste, Anwendungen und Tools sowie relevanter Begleitangebote (z. B. Qualifizierungsmaßnahmen, Anleitungen, Hilfsmaterial) sollte an zentraler Stelle gebündelt, einheitlich dargestellt und kontinuierlich gepflegt werden. Beratungs- und Schulungsangebote müssen einfach zugänglich, in ausreichender Kapazität bereitgestellt und inhaltlich an das tatsächlich vorhandene Dienstportfolio gekoppelt werden.

Prozesse zur regelmäßigen **Ermittlung der Bedarfe** bzgl. der zielgruppenspezifischen Nutzungsprofile der IT-Dienste sowie zur Nutzerinformation bzgl. neuer oder angepasster Dienste müssen aufgebaut und etabliert werden. Die bestehenden IT-Dienste müssen bedarfsorientiert weiterentwickelt und ausgebaut werden.

V Bestehende und eingeleitete Maßnahmen

- Die bestehenden Informationsangebote zu digitalen Diensten für die Lehre werden in Richtung eines **Portals** weiterentwickelt, das einen zentralen Einstiegspunkt in das digitale Portfolio für Studium und Lehre bieten wird. Dort soll das Spektrum digitaler Dienste (z. B. *Moodle*, *Campus-Management*, *DBT*) und Werkzeuge (z. B. *Videokonferenzdienste*, *Cloud*, *Terminplaner*) einheitlich und leicht navigierbar dargestellt und mit weiteren Informationen angereichert werden, z. B. zu begleitenden Beratungs- und Qualifizierungsangeboten, didaktischen und technischen Nutzungshinweisen und Good Practice Beispielen. Wichtig ist neben der zielgruppenorientierten Darstellung eine leichte Navigation zwischen verwandten bzw. relevanten Themen sowie eine leichte Durchsuchbarkeit durch eine effiziente Verschlagwortung bzw. Kategorisierung.
- Regelmäßige Informationen zu **Schulungsmöglichkeiten** der Servicestelle LehreLernen und zu Neuerungen im Bereich Digitalisierung in Studium und Lehre werden im Newsletter Lehre (erscheint vierteljährlich, online) aus dem Vizepräsidium Lehre veröffentlicht.
- Seitens des Rechenzentrums wurden die **DFN-Verträge** hinsichtlich langfristiger Nutzung von Videokonferenzsystemen geprüft und eine dauerhafte Lösung implementiert.
- Einzelne Funktionen von *OpenCast* und *Moodle* werden weiterentwickelt.