



Hochschulforum  
Digitalisierung

Online-Kurs "Grundlagen für Digitalisierungsstrategien in Studium und Lehre" – 12. Juli 2021

# Unterstützungsstrukturen strategisch gestalten

Session 6

Dr. Dirk Lanwert, Universität Göttingen



## Begrüßung und Housekeeping

- Das Mikrofon ist nur aktiv, wenn Sie sprechen.
- Bei Fragen oder Anmerkungen nur den Chat nutzen.
- Das Video gerne aktivieren.
- Die Veranstaltung wird aufgezeichnet.



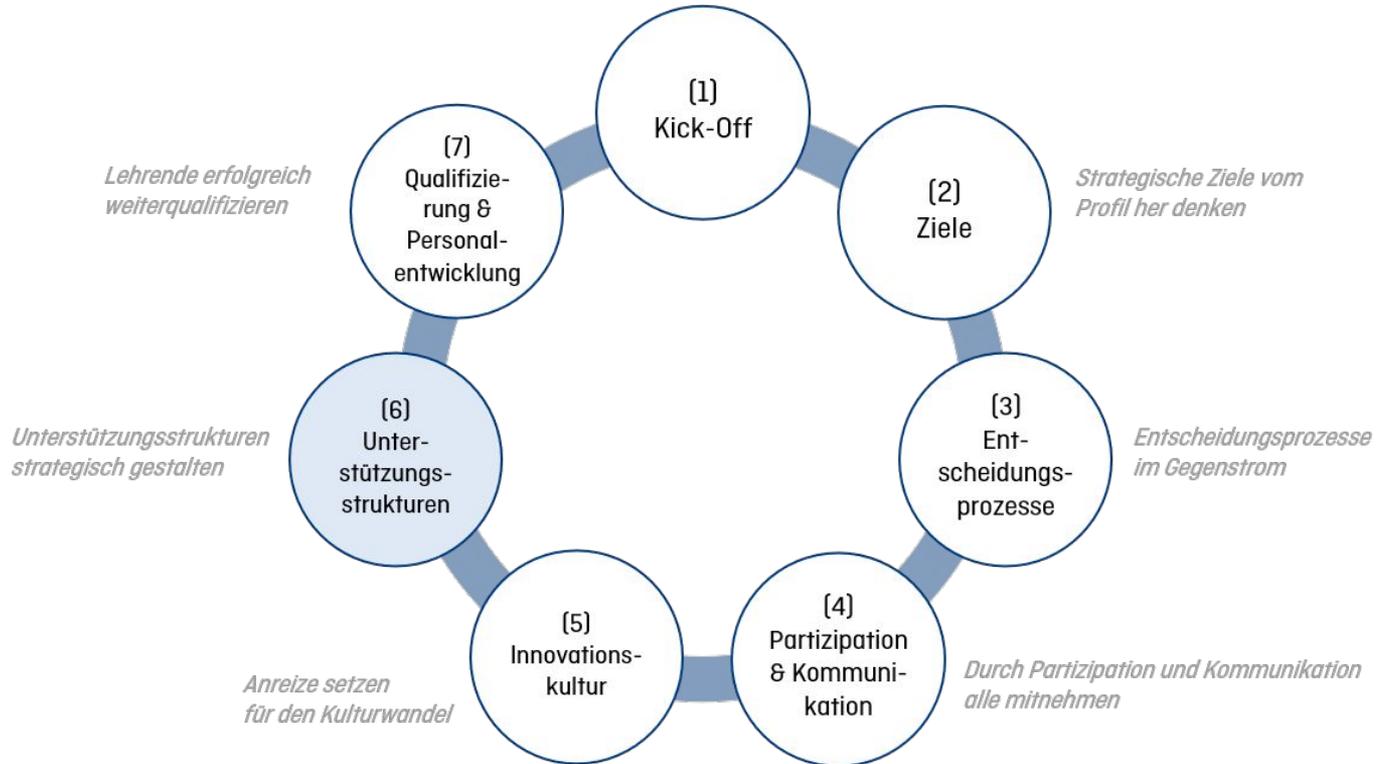


## Agenda

1. Begrüßung & Kursüberblick
2. Einstiegsimpuls
3. Diskussion
4. Ausblick
5. Kontakt



## Kursüberblick





## Vorstellung



**Dr. Dirk Lanwert**

Georg-August-Universität Göttingen  
Koordinator für das Digitale Lernen und Lehren  
Leiter Digitalisierung in Studium und Lehre

[dirk.lanwert@uni-goettingen.de](mailto:dirk.lanwert@uni-goettingen.de)  
[www.e-learning.uni-goettingen.de](http://www.e-learning.uni-goettingen.de)



## Eine Frage an Sie ...

Wo sind an Ihrer Hochschule Service- und Unterstützungsangebote für den Bereich digitales Lehren und Lernen angesiedelt?



[www.menti.com](https://www.menti.com)

**Voting Code: 9529 4302**



Hochschulforum  
Digitalisierung

# Unterstützungsstrukturen strategisch gestalten

Dr. Dirk Lanwert, Universität Göttingen



## Zwei Vorbemerkungen



more than  
one way



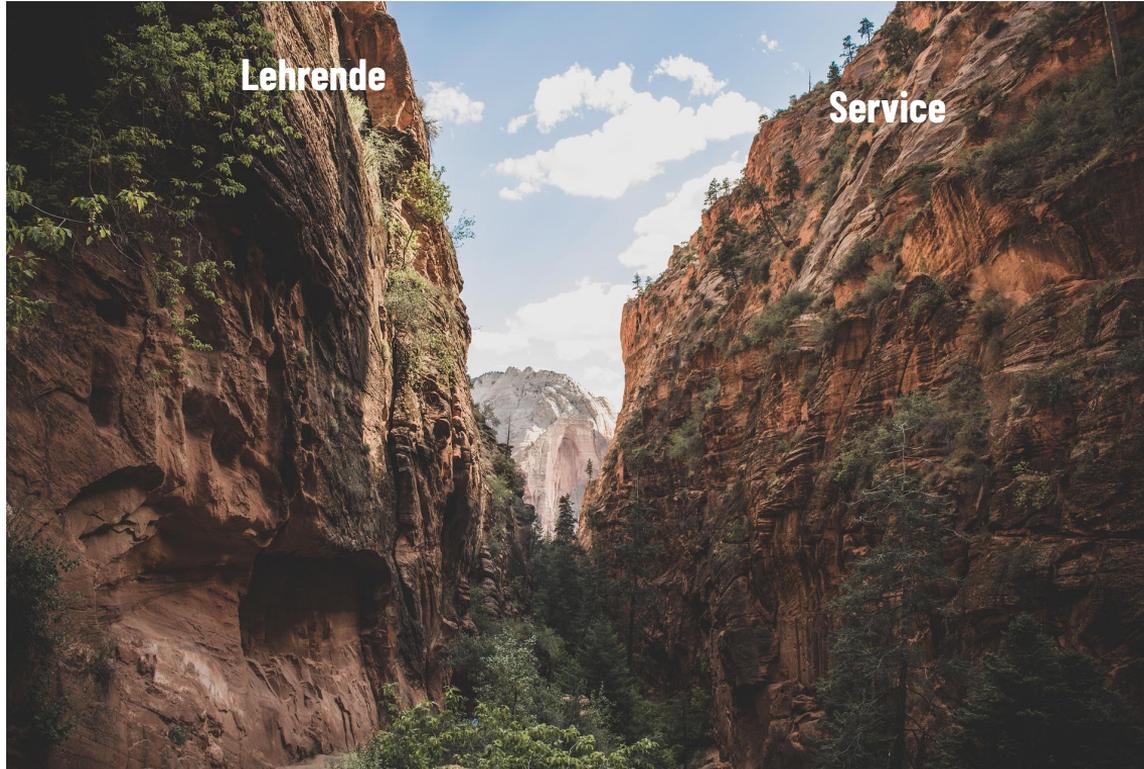
**Hochschulforum**  
Digitalisierung

I.

**Ein Blick auf Service und Lehrende**



## Tiefe Kluft zwischen Service und Lehrenden?





## Service und Lehrende auf der eigenen Scholle?





## Trennung zwischen Service und Lehrenden?





## Was trennt Service und Lehrende systematisch?

1. nach außen gerichtet  
(Peers im Fach)
2. die eigene  
Lehrveranstaltung im  
Blick
3. Teilzeit in der Lehre
4. „erfolgreich“ mit  
bestimmten Lehrformen  
sozialisiert

**= nachfrageorientiert**





## Was trennt Service und Lehrende systematisch?

1. nach außen gerichtet  
(Peers im Fach)
2. die eigene  
Lehrveranstaltung im  
Blick
3. Teilzeit in der Lehre
4. „erfolgreich“ mit  
bestimmten Lehrformen  
sozialisiert

**= nachfrageorientiert**



1. nach innen gerichtet  
(Hochschule)
2. das didaktisch und  
technisch Machbare im  
Blick
3. oft mittelbar in der  
Lehre
4. von Innovationen und  
Problemen getrieben

**= angebotsorientiert**



## Neue Wege sind entstanden durch ein gemeinsames Ziel

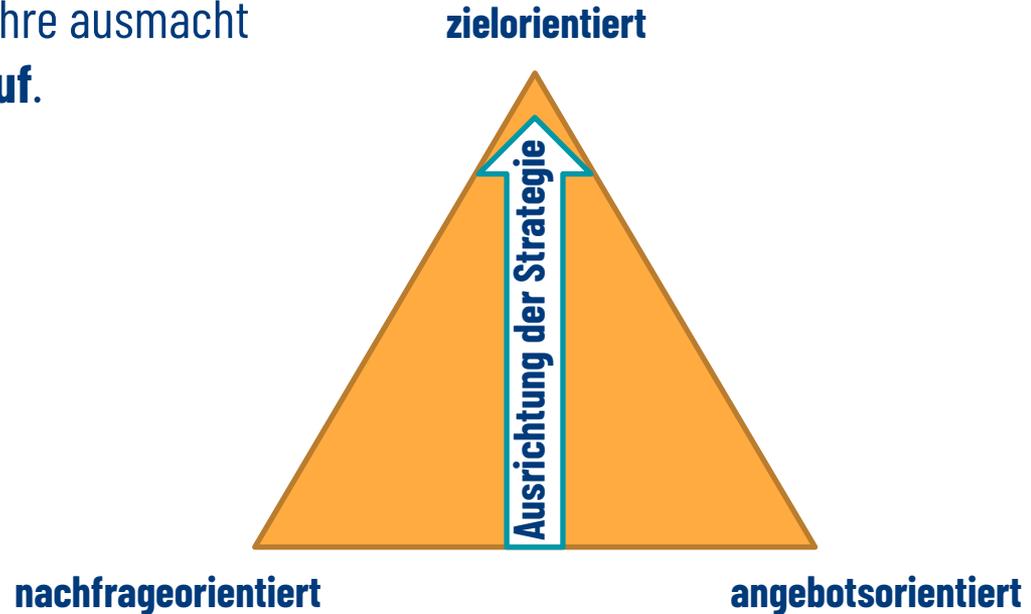




# These



Die Verbindung von Nachfrage und Angebot gelingt nur über klar definierte Ziele was die Lehre ausmacht und die **Ausrichtung des Service darauf.**





**Hochschulforum**  
Digitalisierung

## II. Ein vertiefender Blick auf den Service



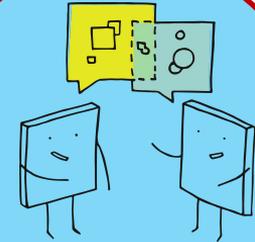
## Die Servicelandschaft in all ihrer Pracht



**Rechenzentren**



**Bibliotheken**



**Hochschuldidaktik**



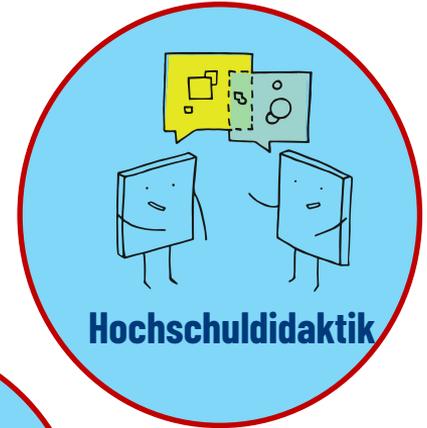
**Mediendidaktik**



**Bildungswissenschaften**

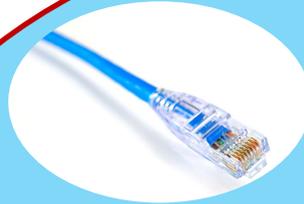


## Ja, Grenzen bieten Potential für Reibungsverluste

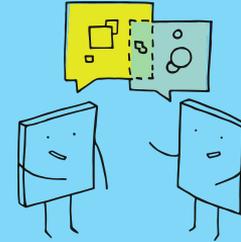




## Ist aber die Zusammenlegung die Lösung?



**Rechenzentren**



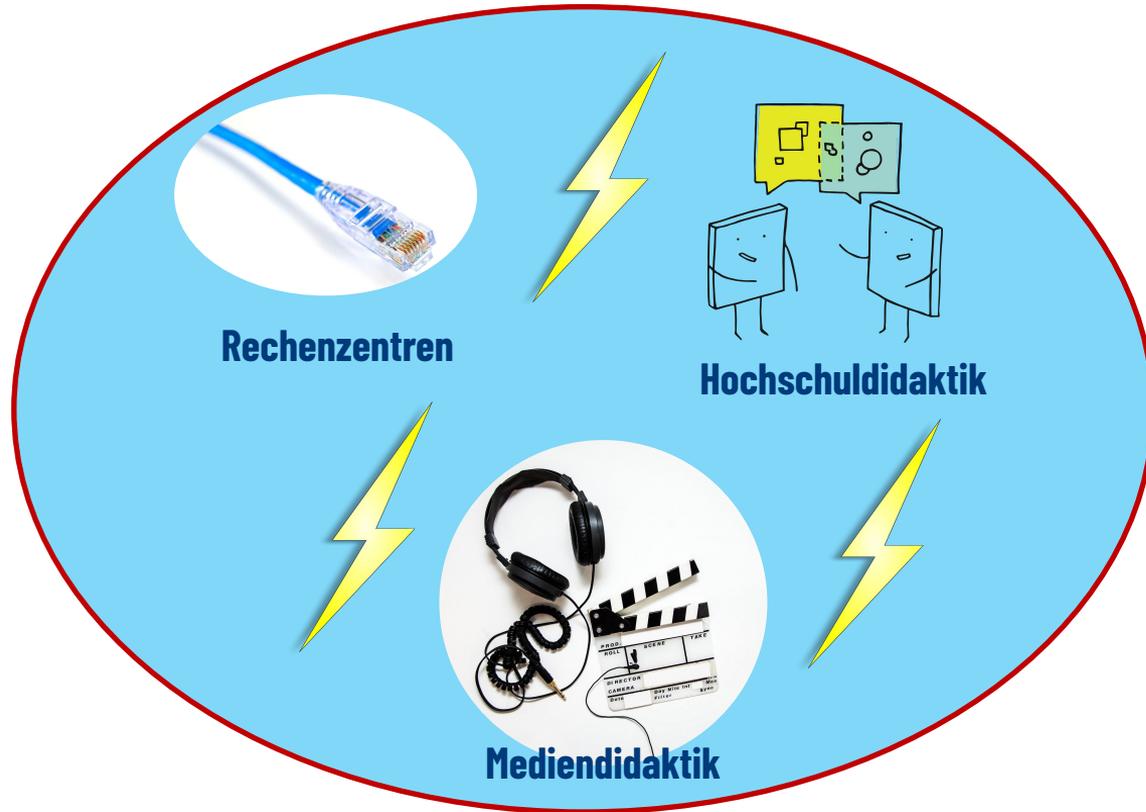
**Hochschuldidaktik**



**Mediendidaktik**



# Kulturelle Unterschiede verschwinden nicht durch strukturelle Maßnahmen!





## Wichtigste Aufgabe: Aufbau einer Servicekultur

Sehr geehrte Professorin Schlau,

danke für Ihre Anfrage. Für die Nutzung der Medien im Hörsaal ist der E-Learning-Service nicht zuständig. Bitte wenden Sie sich mit Ihrem Problem an die Abteilung Multimedia im Gebäudemanagement.

Mit freundlichen Grüßen  
Herr Nicht-so-hilfreich

hin zu

Sehr geehrte Professorin Schlau,

ich habe Ihre Anfrage direkt an Frau Kennt-sich-aus, die zuständige Expertin in der Abteilung Multimedia des Gebäudemanagement, weitergegeben. Sie wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen, um mögliche Maßnahmen zur Problemlösung mit Ihnen zu besprechen.

Mit freundlichen Grüßen  
Herr Ich-kümmere-mich-darum



## These



Probleme in der Servicelandschaft sind häufig **nicht strukturell, sondern kulturell**, und müssen auch so gelöst werden. Suchen Sie den Weg hin zu einer echten Servicekultur.

Es kommt nicht darauf an, dass die Anfrage an einer Stelle eingeht, sondern dass sie an der richtigen Stelle ankommt. Nicht „one face to the customer“, sondern **„eine Lösung für den Kunden“**.

Unterstützen Sie diese Kultur durch entsprechende IT-Unterstützung, z.B. durch ein gemeinsames Ticketsystem mit unterschiedlichen Eingangsqueues, Chat-Kanälen etc. Vermeiden Sie Medienbrüche im Service.

Sorgen Sie für eine **regelmäßige gemeinsame Gesprächsebene** (z.B. pathologische Fallkonferenz).





Nur so eine Frage: Woraufhin wollen Sie optimieren?

Gut, schnell und günstig

Sie bekommen max. 2 von 3



**Hochschulforum**  
Digitalisierung

### III. Warum konkrete Ziele?



## Was bedeuten klare Ziele?

Typisches Leitbild:

„Wir fördern die  
Internationalisierung.“



Konkrete Ziele:

„Wir wollen, dass jede/jeder Studierende  
eine (virtuelle) Veranstaltung im Ausland besucht.“

„Die Vorlesungen im B. A. xy sollen online studierbar sein.“

„Hausarbeiten werden nur noch digital abgegeben.“



## Ableitungen von Servicemaßnahmen von den konkreten Zielen

Beispiel: „Hausarbeiten werden nur noch digital abgegeben.“

- gesicherter Upload
- Integration in die Prüfungsverwaltung
- evtl. Anonymisierung der Korrektur
- digitaler Korrekturrand
- Integration in die Studierendenakte
- Einhaltung von Löschfristen

Handwritten mathematical formula on a whiteboard:

Definition of the derivative:  $\lim_{h \rightarrow 0} \frac{f(x+h) - f(x)}{h} = f'(x)$

The formula is written in blue ink. The text "Definition of the derivative" is written in red ink above the formula. The text "Definition of the derivative" is also written in red ink to the left of the formula.



# These



Die meisten Hochschulen stecken bei allgemeinen Leitlinien fest.  
Es werden aber konkrete Ziele benötigt.

Man kann oben beginnen, aber man muss runter bis auf die Studiengänge bzw. Fachcluster.

- Konkrete Ziele erleichtern auch die Arbeit der Lehrenden.
- Konkrete Ziele fokussiert die Entwicklung von Servicedienstleistungen und Systemen.





**Hochschulforum**  
Digitalisierung

# IV.

## Geht die Innovation verloren?



## These



Innovation und konkrete Ziele stehen auf Spannung. Sie müssen dafür sorgen, dass das eine nicht das andere dominiert.

- Bauen Sie bewusst Freiräume zum Ausprobieren auf allen Ebenen ein.
- Entwickeln Sie eine Fehlerkultur
- Sorgen Sie für einen regen Austausch.
- Entwickeln Sie einen Innovationspreis für den Service.
- Entwickeln Sie den Third Space Gedanken.





**Hochschulforum**  
Digitalisierung

V.

**Wo entstehen konkrete Ziele?**



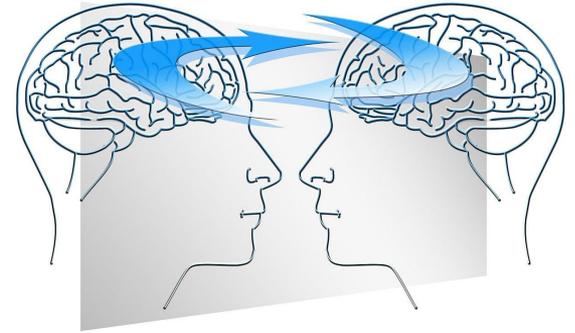
# These



Gemeinsame Ziele entwickeln ist nicht einfach.

Sie müssen raus aus den Gremien und rein in die Diskussion mit den Beteiligten (Lehrenden, Studierenden, Service).

Ziele und Maßnahmen für die gesamte Hochschule können dann von unten nach oben aggregiert werden.



Bildquelle Pixabay



## Anregung 1: Möglichkeit der Akkreditierung

Ziele zur Digitalität des Lehrens und Lernens in die Akkreditierungsprozesse mit einbauen.





## Anregung 2: Curriculare Werkstätten

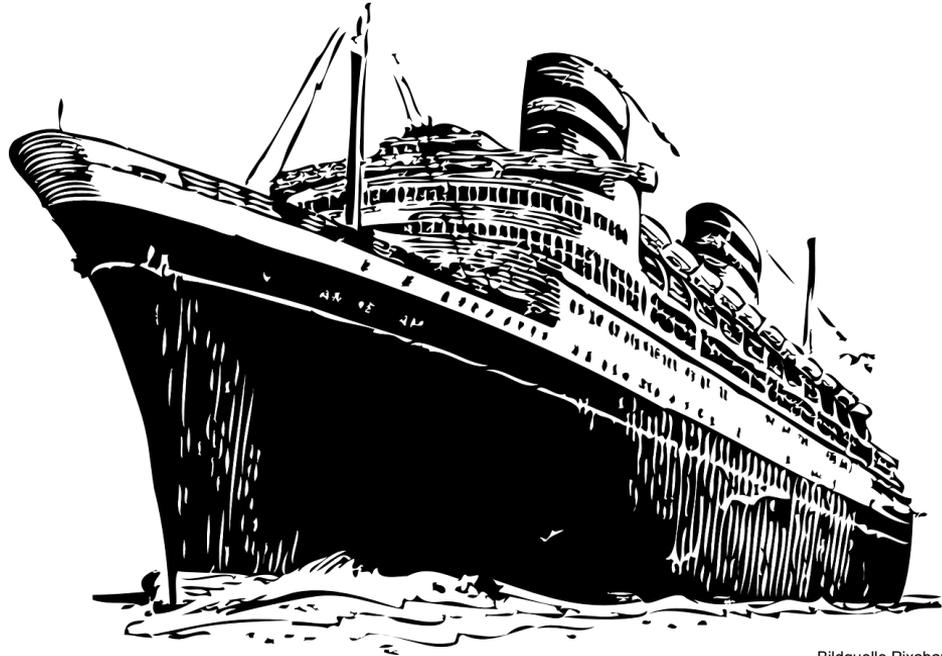
Erarbeiten Sie mit Multiplikatoren aus den Fakultäten Wege, wie die (digitale) Kompetenzentwicklung in die Curricula Eingang finden.

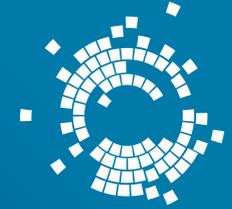




## Anregung 3: Dickschiffe

Suchen Sie Unterstützung bei den einflussreichen Personen in der Fakultät/im Fach.





**Hochschulforum**  
Digitalisierung

**Fazit?**



## Wo ein Ziel ist, ist auch ein Weg.





## Eine Frage an Sie ...

Bewerten Sie:  
Inwiefern sind Ihre  
Unterstützungsstrukturen ausgerichtet  
nach

- Angebotsorientierung
- Nachfrageorientierung
- Serviceorientierung



[www.menti.com](https://www.menti.com)

**Voting Code: 9299 6486**



Hochschulforum  
Digitalisierung

# Einladung zur Teilnahme an der Diskussion

Interesse? Bitte im Chat mit "+" markieren.

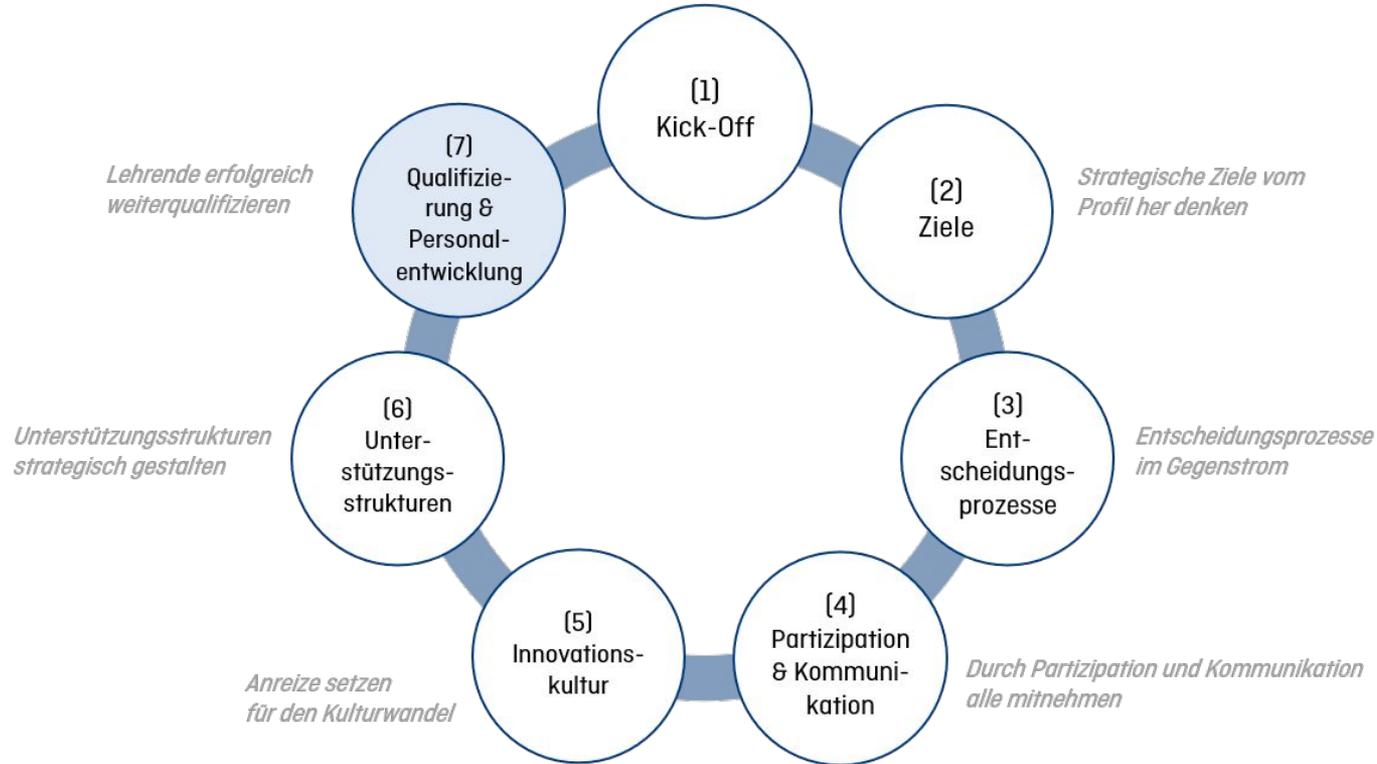


Hochschulforum  
Digitalisierung

# 4. Ausblick



## Kursüberblick





Hochschulforum  
Digitalisierung

# 5. Kontakt



- Website** [www.hochschulforumdigitalisierung.de](http://www.hochschulforumdigitalisierung.de)
- Newsletter** [Registrierung auf unserer Website](#)
- Twitter** [@HSFDigital](#) [#DigitalTurn](#)
- Mattermost** [mm.hochschulforumdigitalisierung.de](http://mm.hochschulforumdigitalisierung.de)
- LinkedIn** [Hochschulforum Digitalisierung](#)
- Facebook** [Hochschulforum Digitalisierung](#)
- Youtube** [HSFDigital](#)
- Podcast** [Podcasting the Digital Turn](#)

