

Die Gestaltung von Supportstrukturen als Element des Change Managements an Hochschulen

eUniversity – Update Bologna
Bonn, 09. November 2006
Ingrid Schönwald, SCIL



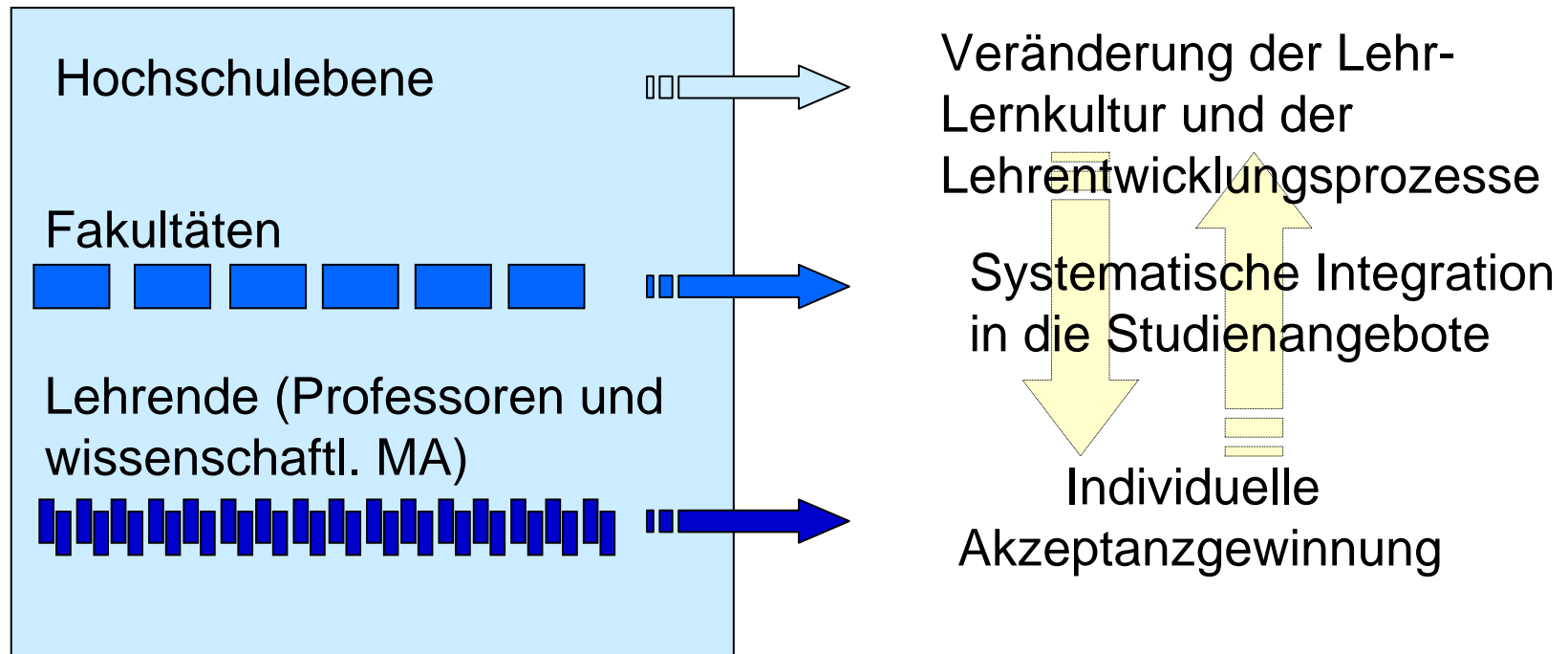
Ausgangspunkt: eLearning fördert **und fordert** Veränderungen an Hochschulen





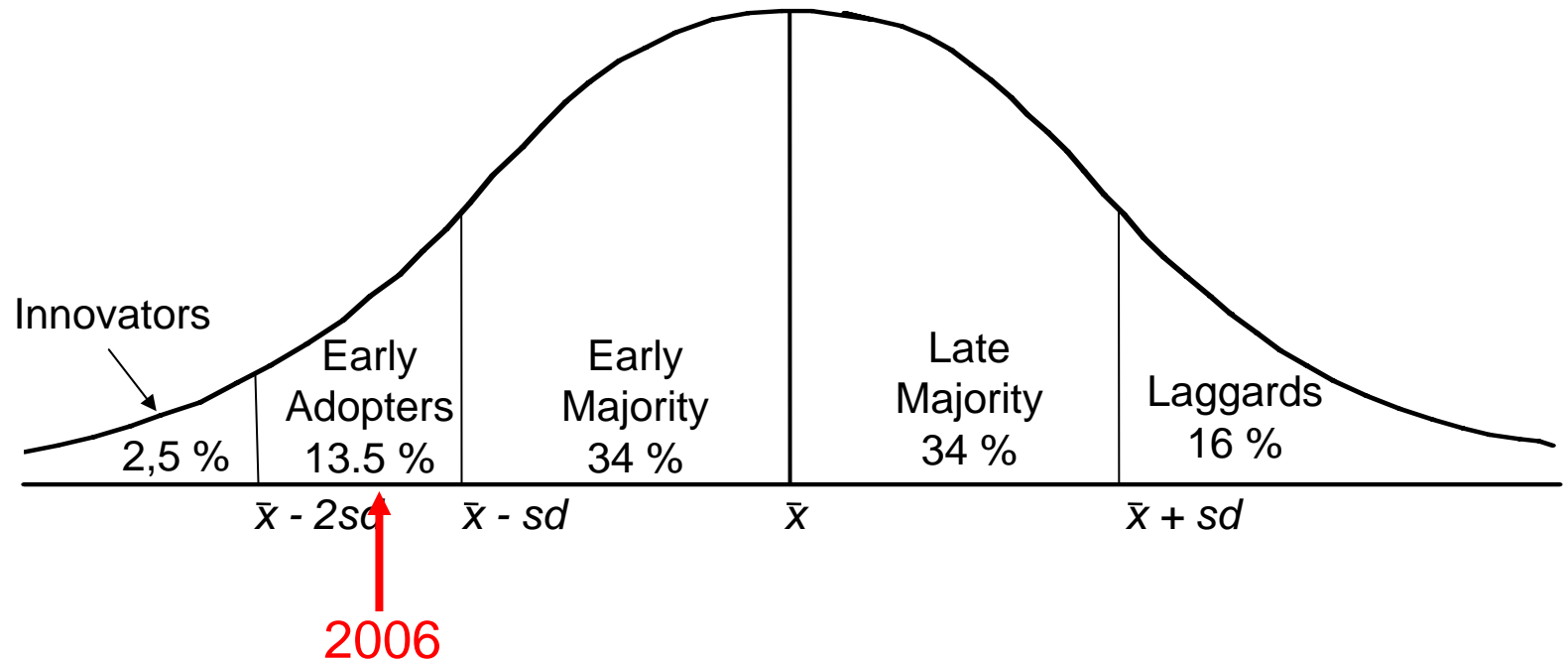
Soziokulturelle Herausforderungen bei der Integration von eLearning

Die Integration von eLearning erfordert Veränderungen auf drei organisatorischen Ebenen:





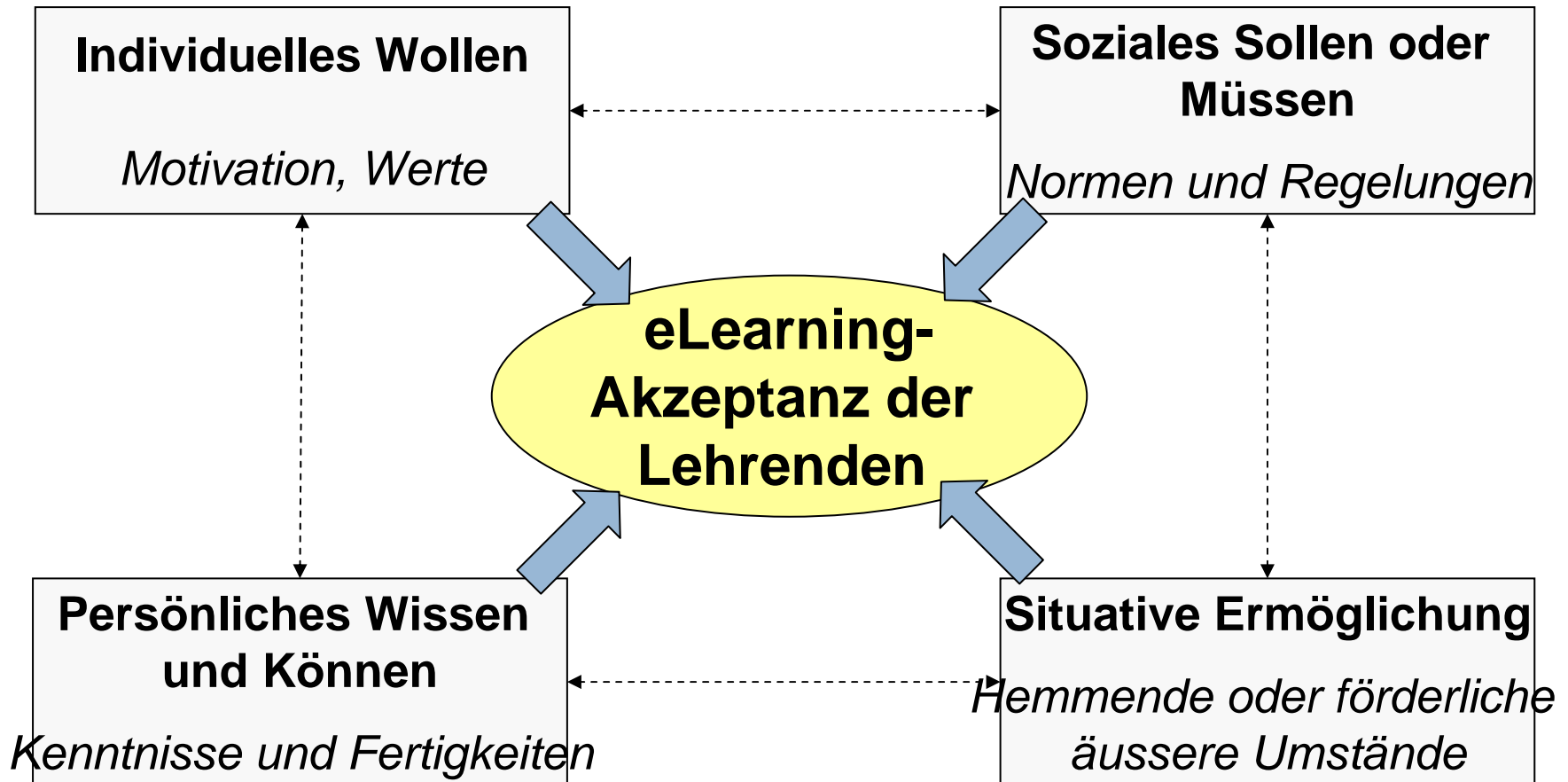
Innovationstypen im Veränderungsprozess



“The part of the diffusion curve from about 10 percent adoption to 20 percent adoption is the heart of the diffusion process. After that point, it is often impossible to stop the further diffusion of a new idea, even if one wished to do so.” (Rogers, 2003, S. 275)



Einflussfaktoren auf die eLearning-Akzeptanz der Lehrenden



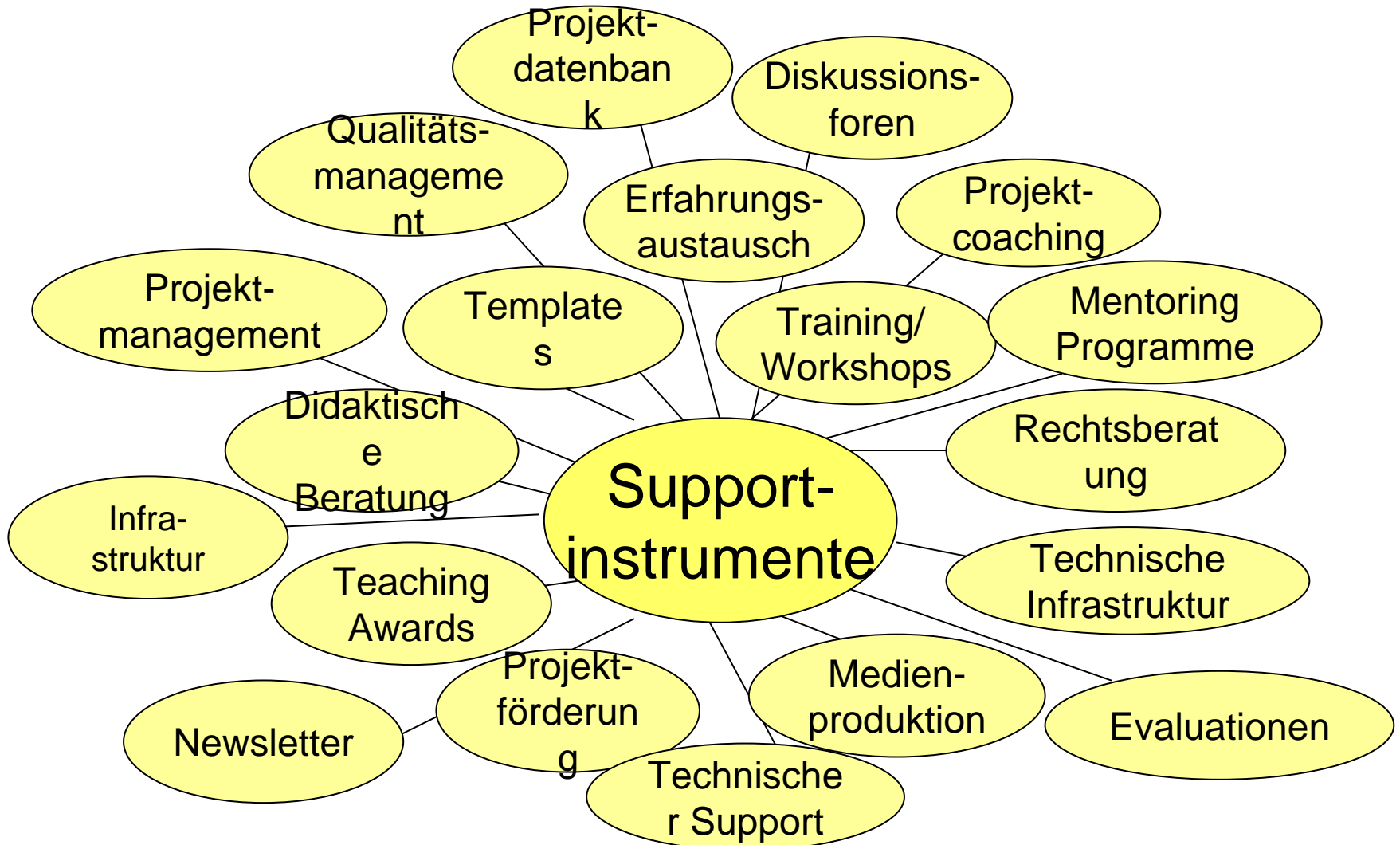


Support als Element des Change Managements

- **Change Management:** Initiierung und Gestaltung eines soziokulturellen Veränderungsprozesses, in dem die Verhaltensweisen der hochschulinternen Akteure dahingehend verändert werden, dass diese die Integration von E-Learning in die Hochschullehre im Sinne einer strategischen Zielvorstellung unterstützen.
- **Support:** Alle Massnahmen zur Unterstützung (z.B. durch Beratung, Befähigung, Anreizgestaltung, Orientierung) der Lehrenden bei der Bewältigung ihrer (E-)Lehrtätigkeit (=> Faculty Support i.w.S)

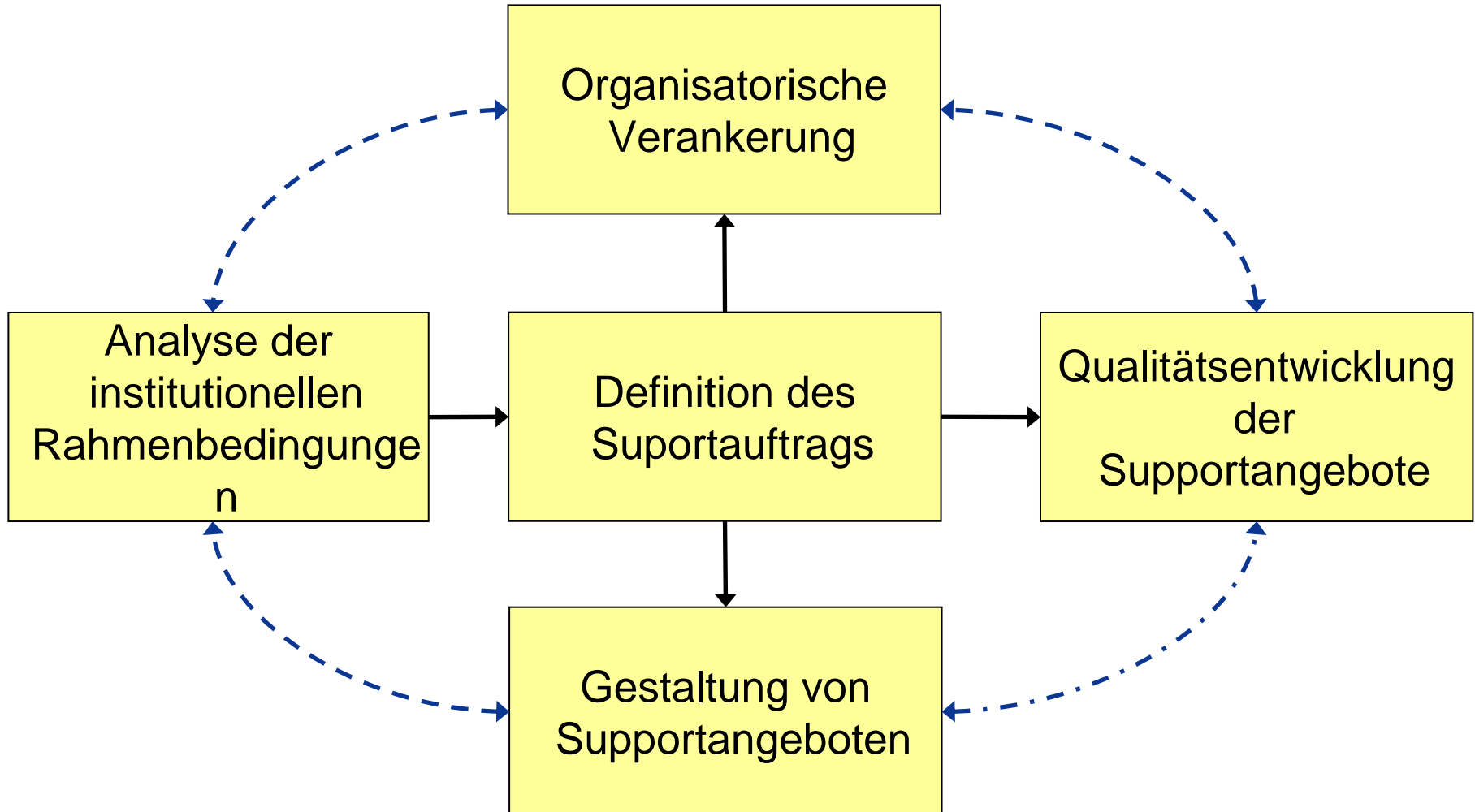


Ein Blick in die Supportpraxis



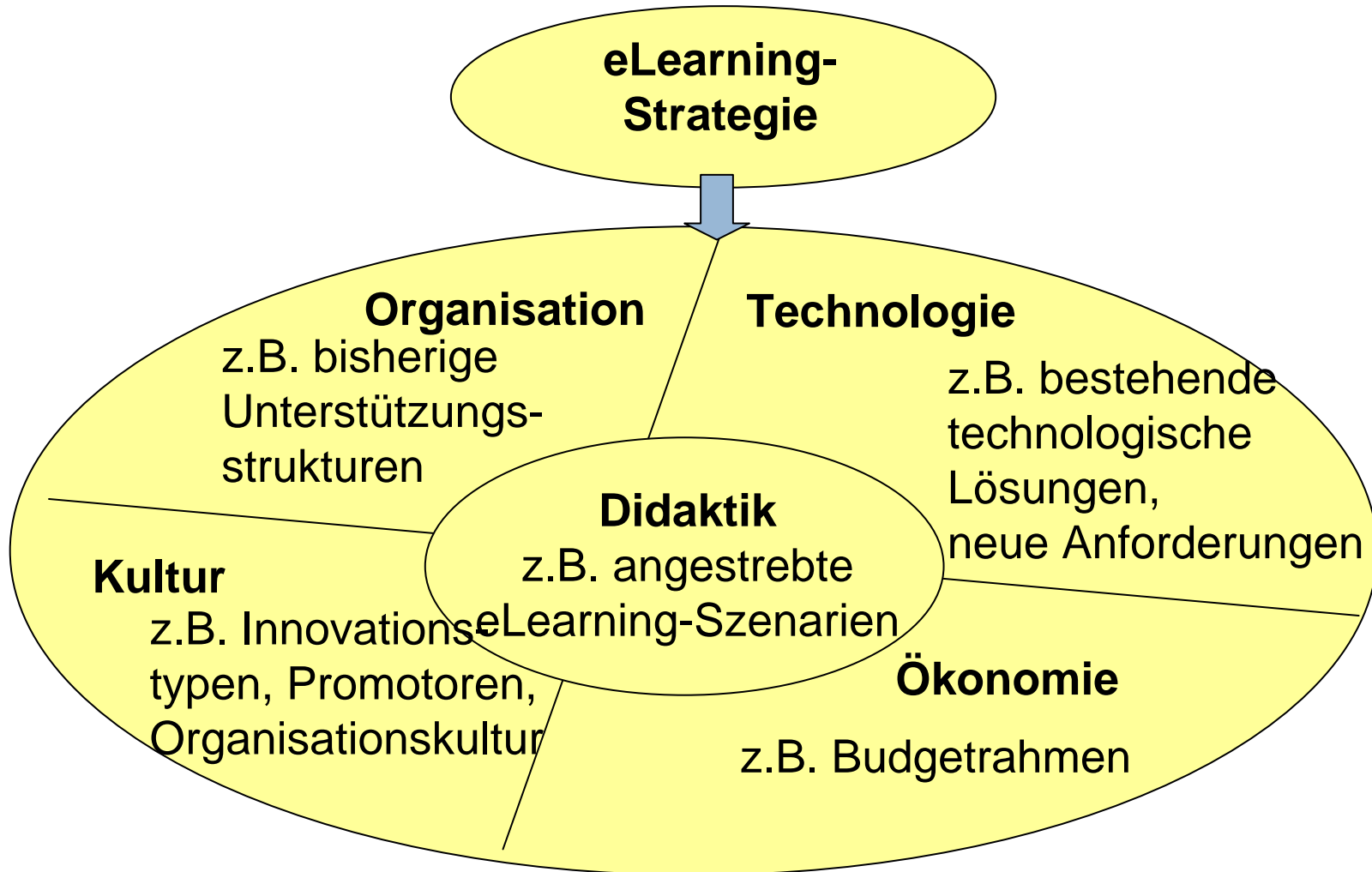


Bezugsrahmen zur Gestaltung von eLearning-Supportstrukturen





Analyse der institutionellen Rahmenbedingungen





Definition des Supportauftrags

– Definition der Unterstützungsaufgaben

- Unterstützung des Lehr-Regelbetriebs
- Unterstützung von innovativen Projektentwicklungen
- Unterstützung von Infrastrukturentwicklungen

– Finanzierung des Supports

Quelle	Kostenträger	Modus	Dauer
Zentral	Akademischer Bereich	Pauschalbudget	Reguläres Budget
Dezentral	Verwaltungsbereich	Leistungsbezogene Vergütung	Projektbudget
Extern			

Quellen:

Euler, D. (2005). *Gestaltung der Implementierung von eLearning-Innovationen.*

Zellweger Moser, F. (2006). *Formulating eLearning Support Strategies in Research Universities*



Organisatorische Gestaltung der Supportstrukturen

Intern

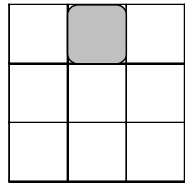


Extern

Zentral

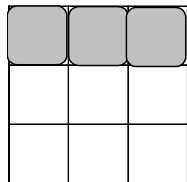


Dezentral



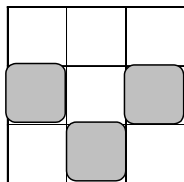
Zentrale Supporteinheit

z.B. E-Learning Center der Universität Zürich



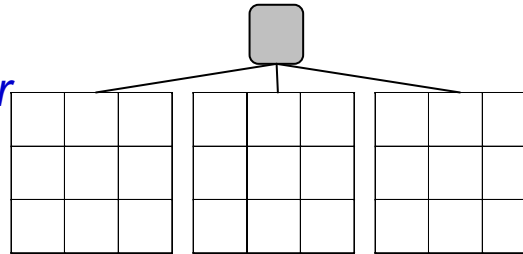
Dezentrale Supporteinheiten

z.B. fakultätsinterne eLearning-Koordinatoren



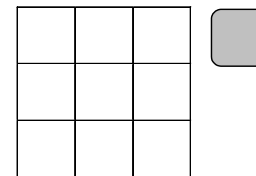
Supportnetzwerk

z.B. LearnTechNet Basel



Hochschulübergreifende Supporteinheiten

z.B. Multimedia Kontor Hamburg

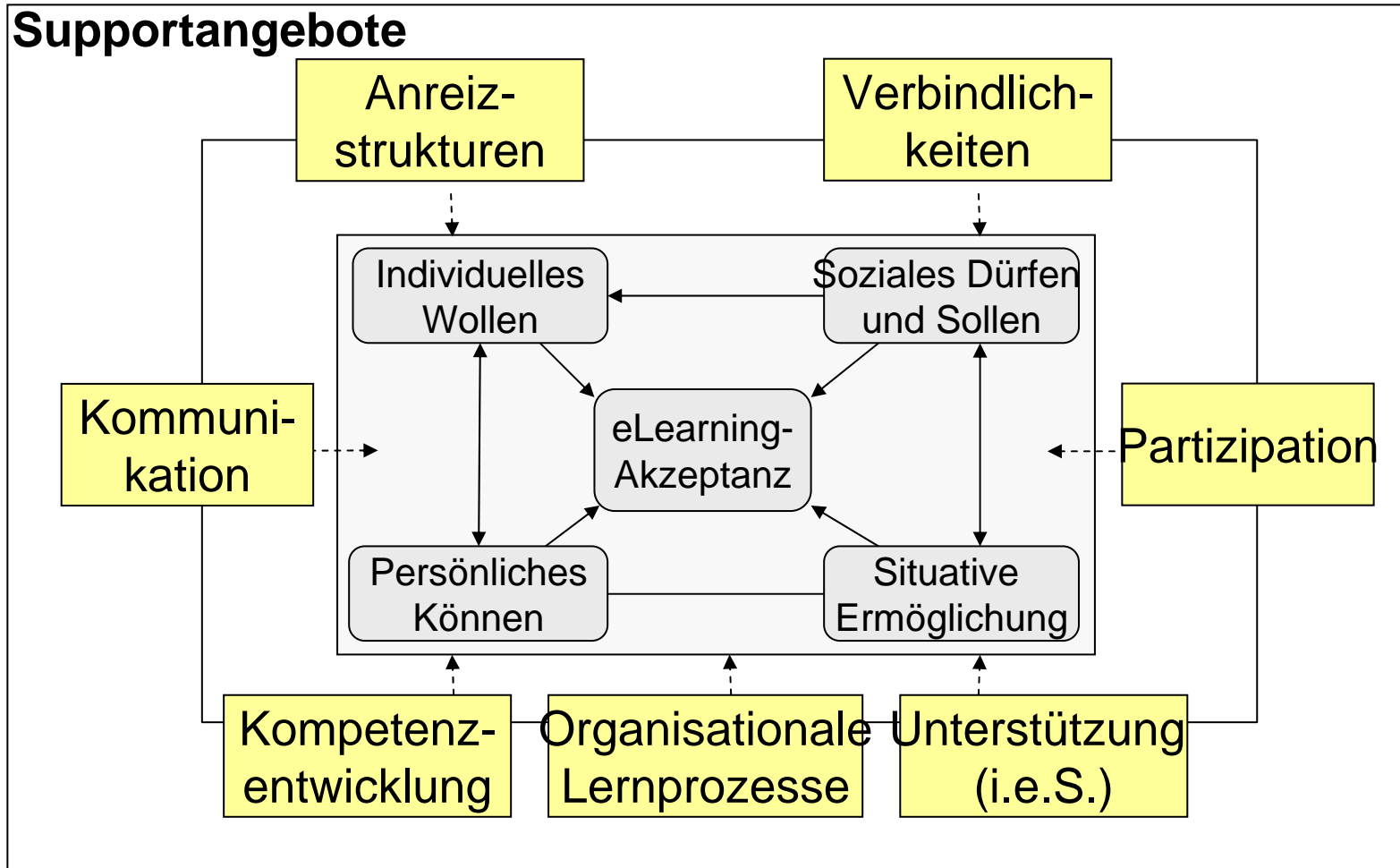


Externe Supporteinheiten

z.B. Rahmenverträge mit Medienproduktionspartnern

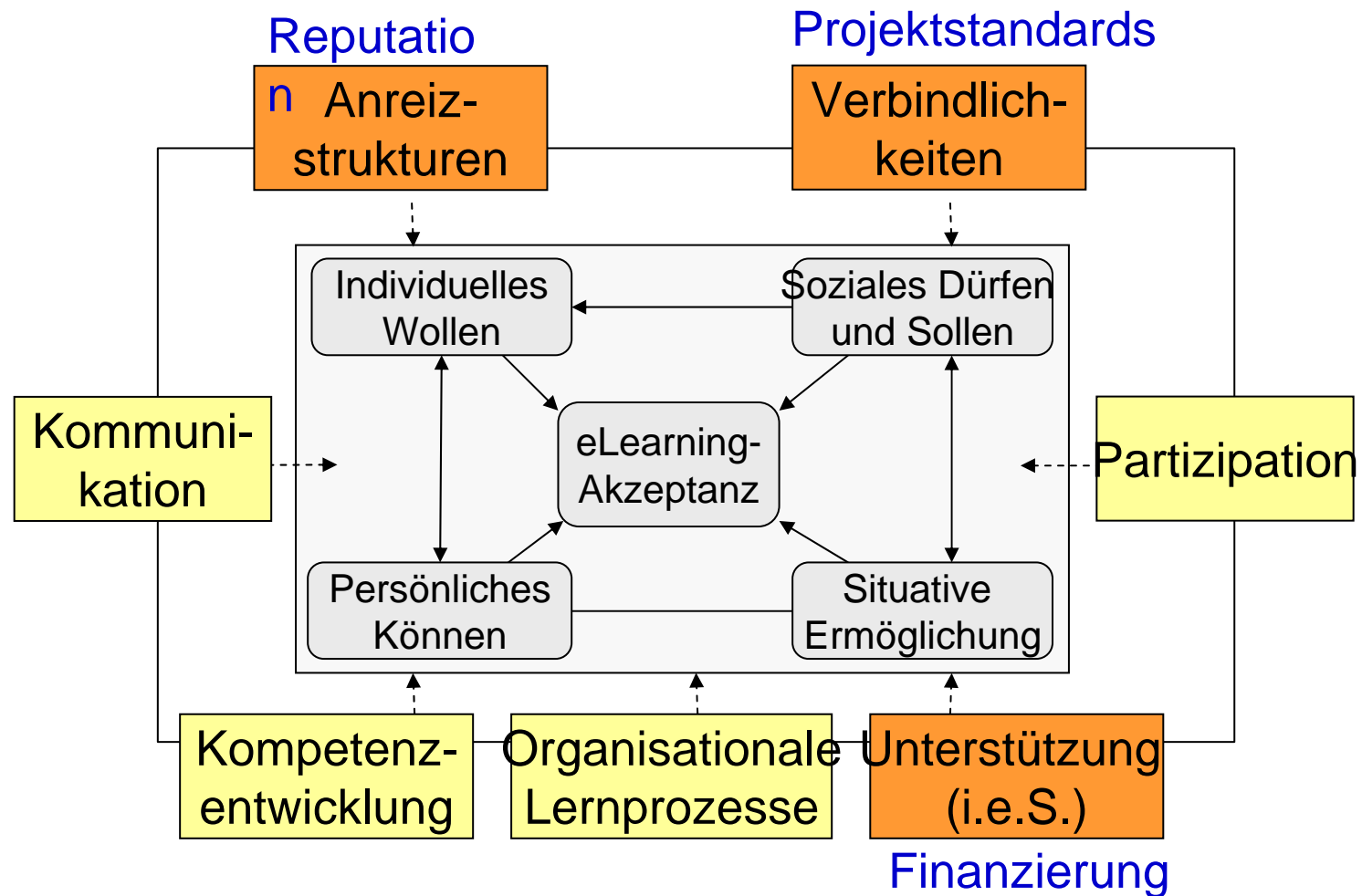


Gestaltung von Supportangeboten



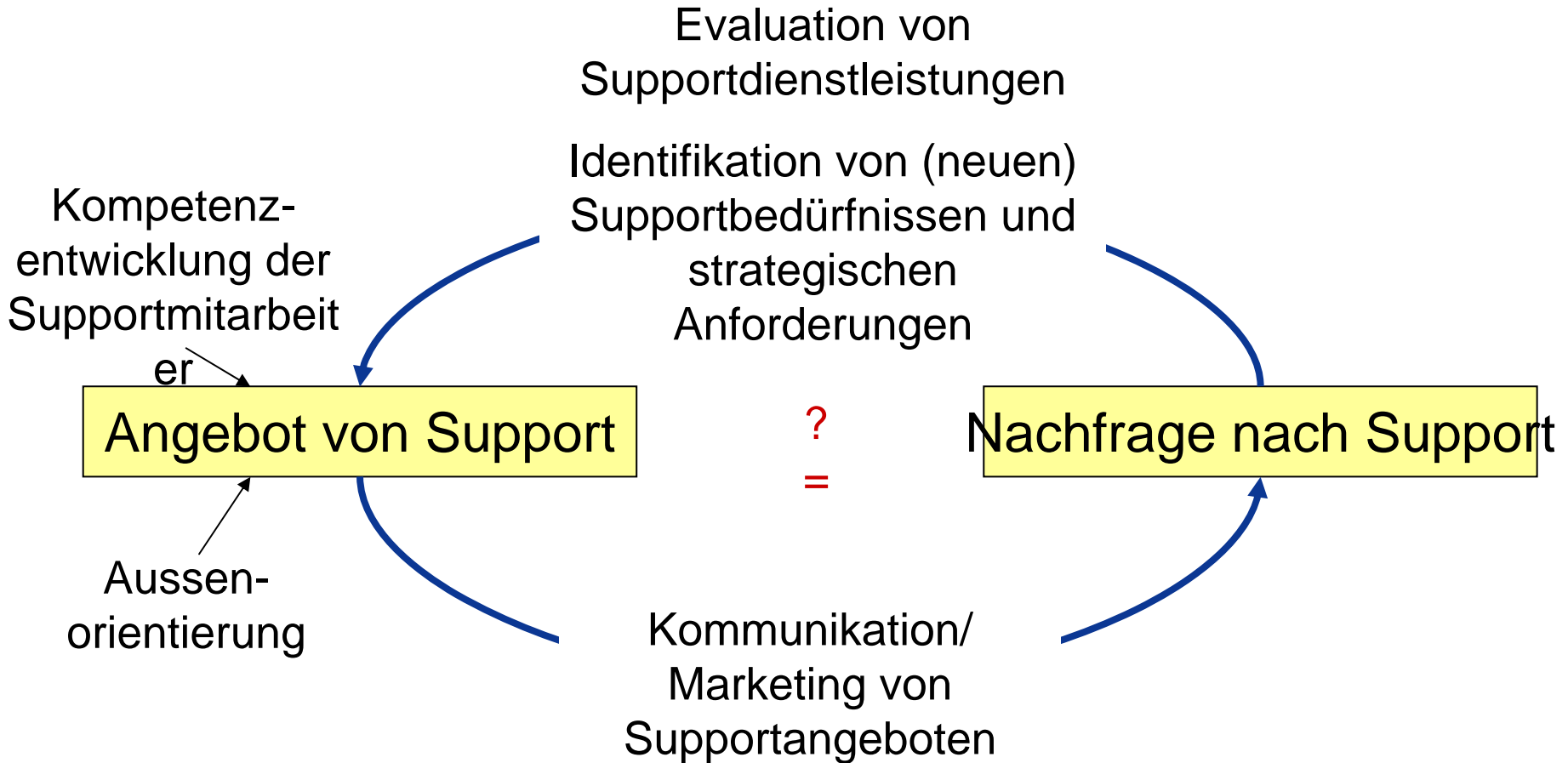


Supportwirkungen von spezifischen Massnahmen, z.B. Projektförderungen





Qualitätsentwicklung von Supportangeboten





Zentrale Herausforderungen bei der Gestaltung des eLearning-Supports

- Umgang mit der Heterogenität der Supportbedürfnisse (Zielgruppenorientierung ↔ Standardisierung der Supportangebote)
- Akzeptanzgewinnung der eLearning-kritischen Lehrenden
- adäquater Umgang mit der gewohnten Lehrfreiheit der Dozierenden
- Koordination zwischen den Supporteinheiten
- Überwindung subkultureller Barrieren (z.B. IT-Kultur ↔ akademische Kultur)

Quelle: u.a.. Zellweger, F. (2005). Subkulturelle Barrieren im eLearning-Support - Erkenntnisse aus amerikanischen Forschungsuniversitäten. In D. Tavagarian & K. Nölting (Hrsg.), *Auf zu neuen Ufern!* (S. 147-156). Münster: Waxman.



Aus dem Leben eines eLearning-Support-Mitarbeiters

SUPPORT: Guten Tag, was kann ich für Sie tun?

DAU: (sehr aufgeregt) Hallo, ich habe das Internet gelöscht!!

SUPPORT: (sehr ernst) Ach, Sie waren das?

DAU: (verzweifelt) Was soll ich denn nur tun?

SUPPORT: Keine Sorge, ich schicke Ihnen ein Backup.