

Lessons Learned aus dem Distanzbetrieb im SS 2020



Programm Management und Lehr-/Lernsupport – Evaluierung & Qualitätsentwicklung

Dr. Karl Ledermüller

Julia Spörk, MA

Dr. Oliver Vettori

14.04.2020



Ausgangssituation:

- Die Lehre wurde auf der WU ab 11.03.2020 bis zum Ende des Sommersemesters 2020 auf Distanzlehre- und Distanzprüfungsbetrieb umgestellt (Maßnahmen zur Eindämmung des Corona-Virus)

Problemlage:

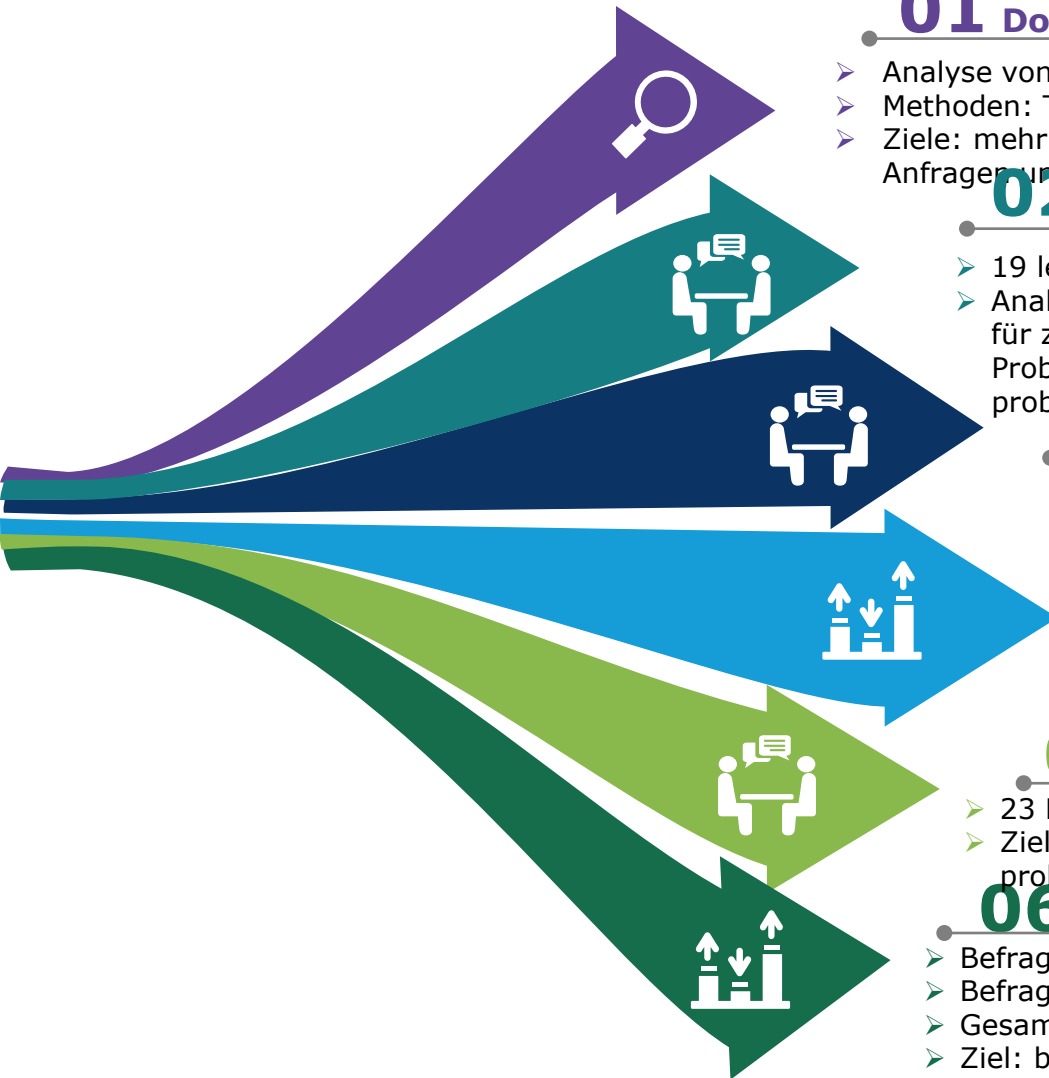
- Lehrprozesse und Infrastruktur der WU nicht auf kompletten Distanzbetrieb eingestellt
- WU als Campusuniversität hat wenig Erfahrungen mit reiner Distanzlehre
- Zum Zeitpunkt der Umstellung noch keine offizielle WU-Lösung für die Abhaltung von Distanzlehre bzw. Onlineprüfungen vorhanden

Evaluierungsprojekt:

- Erhebung des Distanzbetrieb durch die Abteilung Evaluierung und Qualitätsentwicklung des Bereichs Programmmanagement und Lehr-/Lernsupport organisiert. Die Abteilung war nicht in den Notbetrieb und Distanzbetrieb involviert, verfügt aber über entsprechende Kompetenz in der Durchführung von Evaluierungsprojekten.
- Inhaltlicher Fokus der Evaluierung auf **Lessons Learned aus der Phase der Distanzlehre** um zukünftige Entscheidungen zu unterstützen



- Mix aus qualitativen und quantitativen Methoden
- Zirkuläres Vorgehen - Fortlaufendes Reporting mit fortlaufendem Erkenntnisstand zu unterschiedlichen Fragestellungen und aus verschiedenen Perspektiven
- Adaptive Methodologie, die flexibel an die Dynamik der Gesamtsituation angepasst wurde
- Rückkopplung der Erhebungen an Entscheidungen im Zusammenhang mit dem Distanzbetrieb
- Zwischenergebnisse wurden als Foliensatz übermittelt



01 Dokumentenanalyse

- Analyse von 1214 Anfragen & Beantwortung vom 10.3 bis 31.5. aus notbetrieb_lehre@wu.ac.at
- Methoden: Text Mining-Techniken und Inhaltsanalyse
- Ziele: mehr über Umstellung zur Distanzlehre herauszufinden (Infobedarfe, Probleme), Häufigkeiten von Anfragen und jeweiligen WU-Lösungsstrategien

02 Interviews mit Mitarbeiter*innen aus zentraler Verwaltung

- 19 leitfadengestützte, thematisch strukturierte, offene Expert*inneninterviews
- Analyse der Erfahrungen aus der Umstellung auf Distanzbetrieb im Hinblick auf Lessons Learned für zukünftige vergleichbare Szenarien bzw. allgemeine organisatorische Frage- und Problemstellungen an der WU, punktuelle Vertiefung der Ergebnisse aus der Dokumentenanalyse, problembasierte Entwicklung der Fragebogeninstrumente

03 Interviews mit Planpunkt-/Programmpunktverantwortlichen

- 15 Leitfadengestützte, thematisch strukturierte, offene Expert*inneninterviews
- Ziel: Tiefergehende Analyse der Erfahrungen mit den Online Learning Environments während der Distanzlehre, problembasierte Entwicklung der Fragebogeninstrumente

04 Lehrendenbefragung

- Methode: Befragung aller Lehrenden an der WU über E-Mail Verteiler
- n: 296, Rücklauf: 13,5%, Erhebungszeitraum: 26.07.2020 bis 28.08.2020
- Ziel: breiten Überblick über Problemlagen und Erfahrungen der Lehrenden erhalten

05 Interviews/Fokusgruppen mit Studierenden

- 23 Leitfadengestützte, thematisch strukturierte, offene Expert*innen-Fokusgruppen-Interviews
- Ziele: Tiefergehende Analyse der Erfahrungen von selbstgesteuertem Lernen während der Distanzlehre, problembasierte Entwicklung der Fragebogeninstrumente

06 Drei Studierendenbefragungen

- Befragung zu Studienbeginn n: 668, Rücklauf: 25,6%, Erhebungszeitraum: 5.5.-3.6.2020
- Befragung zur Studienmitte n: 1369, Rücklauf: 56,8%, Erhebungszeitraum: 12.6.-18.8.2020
- Gesamtbefragung aller Studierenden n: 3468, Rücklauf: 26,9%, Erhebungszeitraum: 25.06.-25.08.2020
- Ziel: breiter Überblick über Problemlagen und Erfahrungen der Studierenden

Zentrale Perspektiven und Fragestellungen (1)

Fragen im Zusammenhang mit Online-Lehrsettings (Lehrendenperspektive)



- Vor welchen Herausforderungen standen Lehrende bei der Umstellung und im Laufe des Distanzbetriebs?
- Was hat bei Online-Prüfungen aus Sicht der Lehrenden gut, was weniger gut funktioniert?
- Welche didaktischen Modelle/Unterrichtsformate und Online-Tools haben die Lehrenden gewählt? Was hat dabei gut, was weniger gut funktioniert?
- Welche Kommunikationsstrategien haben die Lehrenden (intern und mit Studierenden) gewählt? Was hat dabei gut, was weniger gut funktioniert?
- Welche Hard- und Software hatten die Lehrenden im Distanzbetrieb zur Verfügung?
- Was hat bei der Distanzlehre gut, was weniger gut funktioniert? Welche Aspekte würden Lehrende gerne im regulären Lehrbetrieb beibehalten?

Fragen im Zusammenhang mit der Organisation von Online-Lern- und Lehrsettings (Verwaltungsperspektive)



- Was hat bei der Distanzlehre aus Sicht der zentralen Verwaltung gut, was weniger gut funktioniert?
- Was waren/sind die Herausforderungen bei der Distanzlehre, wie ist man damit umgegangen?
- Was waren die wichtigsten Lessons Learned aus der Zeit der Distanzlehre? Welche Aspekte sollten im regulären Lehrbetrieb beibehalten werden?

Zentrale Perspektiven und Fragestellungen (2)

Fragen im Zusammenhang mit Online-Lernsettings (Studierendenperspektive)

- Vor welchen Herausforderungen standen Studierende bei der Umstellung des Distanzbetriebs?
- Wie haben die Studierenden Kontakt mit den Lehrenden gehalten? Was waren dabei die Herausforderungen? Haben Sie sich trotz der Distanz gut informiert und bereit gefühlt? Wie gut haben sie sich gut informiert gefühlt?
- Welche didaktischen Modelle/Unterrichtsformate wurden in den LVs gewählt, welche davon haben gut funktioniert, welche eher weniger?
- Welche Formen von Online-Prüfungen haben aus Sicht der Studierenden gut funktioniert? Was war hilfreich, was war hinderlich?
- Wie aufwendig waren die Online-LVs für Studierende im Vergleich zum bisherigen LV-Format?
- Welche Tools, die von LV-Leiter*innen verwendet wurden, haben Ihnen das distance learning erleichtert und unterstützt? Welche Probleme gab es konkret mit welchen Tools? Was waren die Vor- und Nachteile verschiedener Tools?
- Welche Hard- und Software hatten die Studierenden im Distanzbetrieb zur Verfügung?
- Was hat bei der Distanzlehre gut, was weniger gut funktioniert? Welche Aspekte würden Studierende gerne im regulären Lehrbetrieb beibehalten?



Informationsfluss im Haus

Wichtige Ergebnisse:

- Informationsfluss WU → Lehrende
 - Für Lehrende sind klare Regeln (v.a. bei Grundsatzentscheidungen) wichtig & stärkere Einbindung gewünscht
 - „Verbote“ ohne Aufzeigen von Handlungsalternativen als Abwälzen von Risiken und als Verantwortungsübertragung an Lehrende empfunden
 - Pull-Informationen gut aufbereitet, Push-Informationen als zu wenig empfunden
- Informationsfluss Lehrende → Studierende
 - Kontakt halten schwieriger im Distanzbetrieb für alle Beteiligten
 - Persönlicher Kontakt wurde durch schriftliche Kommunikation ersetzt → Persönliches lässt sich schwerer auffangen durch Texte
 - Kanalvielfalt und große Zahl an E-Mails als Herausforderung für Studierende, in den meisten Fällen aber gut informiert durch Lehrende
- Abstimmung WU Verwaltung intern
 - direkte Verantwortlichkeiten und schnellere Kommunikation erscheinen in Krisensituationen als sinnvolle organisationale Vorgehensweise, bedeuten aber auch höhere Eigenverantwortung
 - bestehende gute Kooperationen zwischen Abteilungen erleichtern ein schnelles Übergleiten in den "Krisenmodus"
- Abstimmung Lehrende <-> Lehrende
 - Austausch und Unterstützung zwischen Lehrenden, aber auch zwischen Programm/-Planpunktverantwortlichen und Lehrenden, Führungspersonen und Senior Faculty im Distanzbetrieb (in einer Führungs- bzw. Mentor*innenrolle: Vertrauensverhältnis zw. Mitarbeiter*innen und Führungsperson wichtig)
- Abstimmung Studierende <-> Studierende
 - Austausch v.a. über Whatsapp, tw. Facebook
 - v.a. für Studienanfänger*innen und Austauschstudierende erschwerte Interaktion mit Studienkolleg*innen

Lessons Learned:

- Austausch, Abstimmung und Einbindung aller Gruppen besonders beim Übergang in einen "Krisenmodus" aber auch in einem Distanzbetrieb herausfordernd, aber von zentraler Bedeutung
- Pull-Informationen (Infos, die man von sich aus einholen kann) funktionieren, wenn sie gut aufbereitet sind
- Push-Informationen (Infos, die man direkt von Versendern erhält) funktionieren, wenn sie nicht überbordend werden
- Wöchentliche Jour-Fixes haben sich bewährt für Kontakt und Austausch im Distanzbetrieb

Wichtige Ergebnisse und Lessons Learned:

- Studierende wünschen sich keinen "Wildwuchs" an Tools um die Übersicht im Distanzbetrieb zu bewahren
- für Lehrende ist es wichtig, von WU offiziell bereitgestellte Tools inkl. Support für die Onlinelehre zu Verfügung zu haben
- Tools haben unterschiedliche Stärken und Schwächen in verschiedenen Anwendungsbereichen (bspw.: LEARN für Abgabe von Aufgaben, Videoconferencing-Tools für synchrone Abhaltung von LVs mit geringer Teilnehmer*innenanzahl...)

- Kontakt zu Studierenden funktioniert anders in Online-LVs
 - Bei der Distanzlehre gehen vor allem der persönliche Kontakt zu und zwischen Studierenden verloren, aber auch kritische Diskussionen und Reflexion oder das unmittelbare Feedback durch die Gruppe
 - 64% der Lehrenden hatten weniger synchrone Kontaktzeit mit Studierenden als im Normalbetrieb
 - LEARN wird von Studierenden und Lehrenden nicht als geeignetes Tool zur Kommunikation angesehen – Kritik an Chats und Forum
 - Emails werden daher stärker genutzt zur Kommunikation, eignen sich aber weniger für rasche Kommunikation/Interaktion, zudem verlieren Studierende bei einer zu hohen Zahl an E-Mails den Überblick über wichtige Infos

- Zufriedenheit mit Videoconferencing-Tools für die Abhaltung von Online-LVs
 - Lehrende haben Vorschlag der WU, auf Teams umzusteigen, aufgegriffen
 - Vorerfahrungen mit Online-Elementen (methodisch, technisch) waren von Vorteil
 - Die größte Herausforderungen im Distanzbetrieb war für Lehrende die Kommunikation und Interaktion mit Studierenden - insbesondere auch fehlendes Feedback bei eigenen Inputs („ins Nirvana reden“)
 - Videoconferencing-Tools werden aber grundsätzlich von Studierenden und Lehrenden als geeignet angesehen für die Durchführung von Vorlesungen und Besprechungen
 - Teams sollte behalten werden sollen an WU, aber von provisorischen Lösungen auf Normalbetrieb übergehen und mehr Funktionen ermöglichen
 - Adobe wird eher als problematisch angesehen, Vorteile bei Zoom, Skype wurde sehr selten genutzt

Wichtige Ergebnisse und Lessons Learned:

- Funktionieren des Distanzbetriebs abhängig vom von den Studierenden wahrgenommenen Engagement der Lehrenden – und umgekehrt!
- Team Spirit (bspw. Lernen auf Augenhöhe oder aktive Beteiligung von Studierenden) zwischen Lehrenden und Studierenden nicht nur als Reaktion auf Ausnahmesituation, sondern als Best Practice für den Normalbetrieb erwünscht
- Miteinander aus Sicht der **Studierenden:**
 - Grundsätzlich waren Studierende sehr zufrieden mit Betreuung, Engagement und Erreichbarkeit der Lehrenden
 - Viele Studierende (64%) sind mit dem Distanzbetrieb sehr gut bis gut zurechtgekommen
 - Besonders positiv wurde hervorgehoben, wenn Lehrende gemeinsam mit Studierenden versucht haben das Beste aus der Situation zu machen
 - Positiv in LVs in Erinnerung geblieben sind Betreuung, Hilfsbereitschaft und Kompetenz von Lehrenden sowie die Qualität und Quantität des Lernmaterials
 - Gleichzeitig sind aber auch geringe/s Betreuung, Engagement und Erreichbarkeit von Lehrenden negativ in Erinnerung geblieben
 - Erreichbarkeit der Lehrenden und Interaktion mit Studierenden und Lernen als wichtige Faktoren für Lernfortschritt (reines Selbststudium ohne Kontakt zu Lehrenden als Negativszenario)
- Miteinander aus Sicht der **Lehrenden:**
 - Als Lehrende*r den Studierenden Einsatz und Bemühen signalisieren
 - Studierenden das Gefühl geben, dass man sie nicht alleine lässt
 - Präsent sein ist von Anfang an wichtig
 - auf Situation der Studierenden Rücksicht nehmen
 - positive Erfahrung im Distanzbetriebs waren für Lehrende das Engagement und positives Feedback von Studierenden
 - Motivation und aktive Beteiligung der Studierenden wurden von Lehrenden auch als Erfolgsfaktoren für das Gelingen des Distanz-Lehrbetriebs wahrgenommen
- Miteinander aus Sicht der **Verwaltung:**
 - konstruktive Zusammenarbeit, Feedbackkultur, respektvoller Umgang und gegenseitiges Verständnis innerhalb von Abteilungen und Einheiten, aber auch zwischen Verwaltung und Lehrenden sowie Verwaltung und Studierenden als Erfolgsfaktoren

Wichtige Ergebnisse und Lessons Learned:

- Speziell auf eine Onlinelehre ausgerichtete Bausteine wichtig für Studierende, damit Studium nicht (nur) als Selbststudium wahrgenommen wird → Workload der Lehrenden steigt dadurch jedoch
 - Bspw. Streams, Lecturecasts, Videos, besprochene Powerpoint-Folien
 - wurden von Lehrenden im Vergleich seltener eingesetzt als andere Bausteine
 - bedeuten für Lehrenden hohen Aufwand und nicht immer längerfristiger Nutzen
 - Studierende sind aber mit diesen Bausteinen sehr zufrieden (61%-70% sehr zufrieden oder zufrieden)
- Umgekehrt sind klassische, aus dem Präsenzbetrieb übernommene Bausteine weniger beliebt bei Studierenden
 - Bspw. unbesprochene Powerpoint-Folien, Arbeitsaufträge (häufig als Gruppenarbeiten) und Skripten/Bücher
 - wurden von Lehrenden häufiger eingesetzt im Distanzbetrieb
 - v.a. Skripten/Bücher und unbesprochene Folien waren bereits vorhanden und könnten weiterhin verwendet werden
 - mit diesen didaktischen Bausteinen waren die Studierenden aber eher unzufrieden, vor allem wenn diese als Grundlage für Selbststudium ohne zusätzliche Anleitung verwendet werden (36%-60% sehr zufrieden oder zufrieden)
- Besonders positiv werden Formate hervorgehoben, die asynchrones Arbeiten/Lernen und freie Zeiteinteilung bei zusätzlichem Support und Inputs durch Lehrende ermöglichen (Bspw. Blended Learning Ansätze)
- Unterschiedliche didaktische Designs waren aus Sicht der Studierenden erfolgreich, wichtig erscheint:
 - Flexibilität und ein abwechslungsreicher Methoden-Mix
 - Vorgeben von Strukturen sowie frühzeitige Kommunikation der Anforderungen
- Adaptierungen im LV Design durch die Ausnahmesituation mehr im Fokus als im Normalbetrieb
 - Studierende sahen Adaptierungen sehr positiv
 - Für Lehrende war damit jedoch ein erhöhter Workload verbunden

Workload im Distanzbetrieb (1)

Wichtige Ergebnisse (1):

- Erhöhter Workload für Lehrende als im Normalbetrieb
 - mehr Zeit in das Erstellen von neuen Lehrmaterialien oder Prüfungen bzw. Leistungsbeurteilungen investiert als im Normalbetrieb - gute und didaktisch wertvolle und für Selbststudium geeignete Materialien „unverhältnismäßig viel mehr Aufwand“
 - Weniger synchrone Kontaktzeit mit Studierenden, dafür aber mehr Vor- und Nachbereitung der Lehre nötig
 - mehr Zeit in Beantwortung von Studierendenanfragen investiert, Betreuung von Studierenden aber effizienter per MS Teams
- Erhöhter Workload für Studierende als im Normalbetrieb
 - Workload von 25 auf 30 Stunden/Woche gestiegen; entspricht Eindruck der Lehrenden, dass für Studierende Distanzlehre mehr Aufwand ist
 - Aufwändiger war das Studium v.a. durch eine höhere Anzahl an Arbeitsaufträgen und Lernen im Selbststudium, Erleichterungen aber durch höhere Flexibilität und Zeitersparnisse (keine Anfahrtswege)
 - Leistungsanforderungen sind aus Sicht der Studierenden in diesem Semester teilweise stark gestiegen, weil die mediale Berichterstattung ("geschenktes Semester") und die Anforderungen der WU-Lehrenden divergiert haben und da aufgrund von Überlegungen bzgl. Schummelprävention die Anforderungen gestiegen sind
 - 33% der Studierenden befürchten eine Studienzeitverzögerung durch den Distanzbetrieb - Gründe waren neben dem erhöhten Workload Probleme, sich die Inhalte im Selbststudium anzueignen, fehlende Motivation und Lernen von zu Hause – hier sind insbesondere Arbeitsaufträge, die im Laufe des Semesters zu absolvieren sind, hilfreich, aber auch die Möglichkeit, in Online-Sessions/Foren Fragen zu stellen & die Möglichkeit, Streams/Lecturecasts wiederholt bzw. in eigener Geschwindigkeit anschauen zu können

Workload im Distanzbetrieb (2)

Wichtige Ergebnisse (2):

- Erhöhter Workload für zentrale Verwaltung als im Normalbetrieb
 - Hoher Stress und Druck durch...
 - ...ständige bzw. rasche Veränderung der Anforderungen und Probleme
 - ...große Anzahl an Anfragen an verschiedene Stellen und über verschiedene Kanäle
 - ...Workload: Herausforderung, dass Tätigkeiten aus dem laufenden Betrieb auch weitergehen mussten neben Notbetriebsaufgaben
 - ...Reagieren zu müssen statt gestalterische und vorausplanend Handeln zu können

Lessons Learned:

- Qualitativ hochwertige Distanzlehre bedeutet für Lehrende und Studierende (zumindest im ersten Jahr) mehr Aufwand als Präsenzlehre
- Das derzeitige Workload-Modell, welches sich an Präsenzlehre und synchroner Kontaktzeit orientiert, müsste überdacht werden, da Vor- und Nachbereitung im Distanzbetrieb deutlich aufwändiger ist
- Von allen Beteiligten keine Notbetriebsituation mehr im nächsten Semester gewünscht

Distanzprüfungsformate (1)

Wichtige Ergebnisse (1):

- Faire Schummel-Prephylaxe und störungsfreie Technik grundlegend für Funktionieren der Onlineprüfungen
 - Bei Prüfungen auf LEARN werden die reibungslose Durchführung der Prüfungen – wenn es keine technischen Störungen gab - und die Ähnlichkeit zu den Präsenzprüfungen von Lehrenden und Studierenden positiv hervorgehoben
 - Positiv an Remote Take-Home-Exams ist laut Lehrenden, dass es Verständnislernen und tiefergehende Auseinandersetzung mit einem Thema ermöglicht; Studierende heben positiv hervor, nicht auf die Technik angewiesen zu sein, auch die freie Zeiteinteilung und sinnvolles Anwenden von Wissen werden geschätzt
 - Schummelprophylaxe bedeutet für Lehrende oftmals mehr Aufwand und für Studierende mehr Stress
 - Lehrende kritisieren wird vor allem, dass Schummeln nicht ausgeschlossen werden kann und wenden v.a. enge Zeitlimits zur Schummelprävention oder eine Sequenzierung der Fragen an
 - für Studierende ergaben sich dadurch Probleme durch eine zu gering bemessene Zeitspanne und weil die Fragen nicht nochmals kontrolliert werden können
- Studierende geben an, dass benötigte Prüfungsvorbereitungsmaterialien größtenteils verfügbar waren
- Vertrauensbasis zwischen Lehrenden und Studierenden als Universitätskultur insbesondere für Prüfungen unter Distanzbedingungen wichtig
- Betreuung der Lehrenden bei Onlineprüfungen anfangs nicht optimal funktioniert
 - Lehrende haben sich in Prüfungssituation von der WU im Stich gelassen gefühlt
 - Letztendlich haben Onlineprüfungen technisch gut funktioniert

Distanzprüfungsformate (2)

Wichtige Ergebnisse (2):

- Lehrende möchten hervorheben, dass Onlineprüfungen als Notlösung oder zusätzliche Option, aber nicht als einzige Möglichkeit in einem Normalbetrieb geeignet sind
- Seminar-/Hausarbeiten zum Upload und Online-Hausübungen als beliebtes didaktisches Mittel im Distanzbetrieb
 - Studierende und Lehrenden schätzen, dass diese genauso gut durchführbar sind wie im Präsenzbetrieb – beide Gruppen kritisieren jedoch den höheren Aufwand im Vergleich zum Präsenzbetrieb
 - Studierende schätzen insbesondere flexibles, selbstständiges Arbeiten und die vertiefende Auseinandersetzung mit einem Thema

Lessons Learned:

- Neue Prüfungsformate werden grundsätzlich positiv bewertet, Kritikpunkte gibt es jedoch bei der konkreten Umsetzung (Online-Aufsicht, Anforderungen, Schwierigkeitsgrad,...)
- Schummel-Prophylaxe wichtig für die Zukunft, aber auch Vertrauensverhältnis zu Studierenden
- Arbeitspakete, Schnittstellen, Support- und Kommunikationsprozesse im Zusammenhang mit Onlineprüfungen sollten weiterhin geschärft werden
- Der technisch reibungslose Ablauf der Prüfungsumgebung sollte stets im Auge behalten werden