

Durchs Reden kommen d'Leut zsamm VS. Reden ist Silber, Schweigen ist Gold

*Förderung des Qualitäts- und Innovationsmanagements
durch Verbesserung der eDiskussionskultur*

AutorInnen

Peter Sereinigg

Unternehmensberater

Lehrender

Tel.: +43 664 3575561

ps@sereinigg.at

Mag^a.(FH) Kathrin Lind

Assistentin in der Unternehmensberatung Peter Sereinigg

eLearning Consultant

kathrin.lind@sereinigg.at

Matthias Mayer

Diplomand

Matthias.Mayer.gmt02@fh-joanneum.at

Petra Papst

Diplomandin

Petra.Papst.gmt02@fh-joanneum.at

Gabriella Ritter

Diplomandin

Gabriella.Ritter.gmt02@fh-joanneum.at

Anschrift:

**FH JOANNEUM Gesellschaft mbH
Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus**

Kaiser-Franz-Josef Straße 418

A-8344 Bad Gleichenberg

Vorbemerkung

Förderungen und öffentliche Mittel sind nicht immer notwendige Voraussetzung für erfolgreiche Implementierungen von eLearningbasierenden ePlattformen.

Der hier vorgestellte Lösungsweg, und die dafür eingesetzten Werkzeuge und Methoden am Studiengang „Gesundheitsmanagement im Tourismus“ der FH JOANNEUM Bad Gleichenberg, hat einen Durchdringungsgrad von 40% (Stand WS 2005/2006). Die Beteiligung der Studierenden liegt bei 100%- mit hohen Akzeptanzwerten bei Studierenden, Lehrenden und externen PartnerInnen (Mayer 2006b). Die Nutzung durch Lehrende und ProjektpartnerInnen steigt kontinuierlich (Moodle Statistik, 2006). Die Nachhaltigkeit der Wirkung ist inzwischen durch Rückmeldungen von PraktikantInnen¹ und den ersten AbsolventInnen² nachgewiesen.

1 Ausgangslage

Der Studiengang „Gesundheitsmanagement im Tourismus“ (GMT) der FH JOANNEUM, Bad Gleichenberg ist in einer ungewöhnlichen Situation: Getragen von der Muttergesellschaft „FH JOANNEUM Gesellschaft mbH.“, die in der zweitgrößten Stadt Österreichs -der Universitätsstadt Graz- beheimatet ist, befindet sich das GMT am Rande des idyllischen Kurparks eines kleinen, wenn auch traditionsreichen Kurorts, Bad Gleichenberg, inmitten von Weinbergen, Wäldern und Feldern. Hier sagen sich Fuchs und Hase „Gute Nacht“, was durchaus wörtlich zu nehmen ist. Durch den Park vor dem neuen Universitätsgebäude stolzieren häufig Fasane, über den Parkplatz hoppeln gelegentlich Hasen, und im Waldstück dahinter äsen sogar Rehe, die sich nur von joggenden Studenten aufscheuchen lassen. Eine Idylle, von der so mancher gestresste Großstadtstudent nur träumen kann. Doch ist diese Idylle auch geprägt von gravierender Abgeschiedenheit: Für die Fahrt von Graz nach Bad Gleichenberg mit öffentlichen Verkehrsmittel benötigen Studenten und Lehrende bis zu zwei Stunden – in eine Richtung!

Die Ausstattung des Ortes mit Infrastruktur lässt immer noch zu wünschen übrig - auch wenn sich die Situation seit dem Auftakt des Studiengangs im Herbst 2001 erheblich verbessert hat. Seit Herbst 2003 steht dem GMT ein topmodernes Gebäude mit Lehrveranstaltungsräumen, Büros und Trainings-sälen, mit Computer- und Seminarräumen zur Verfügung. Dennoch ist und bleibt man abgeschieden, irgendwo am Land, in der Idylle eines renovierungsbedürftigen kaiserlichen Kurorts...

Diese Abgeschiedenheit, verbunden mit all ihren Nachteilen, ist zugleich die grundlegende Voraussetzung für eine spezifische Kommunikationskultur, die den bisherigen, rasch wachsenden Erfolg des GMT als anerkanntes Forschungs- und Know-how-Transferzentrum erklärt. Durch die Konzentration von qualitativ hochwertiger Lehre und Forschung in einem ländlichen Umfeld rücken die beteiligten Akteure - im Vollbetrieb rund 300 Studenten, neun vollberuflich Lehrenden, 35 externe Lehrende und die übrigen Mitarbeiter - enger zusammen. Der Auf- und Ausbau dieses Pionierprojekts wird zum verbindenden Element gemeinsamer Anstrengung, zum Schlüsselfaktor der Entwicklung einer spezifischen Kommunikationskultur, basierend auf Sozial-, Arbeits- und Lernnetzwerken.

Teil dieser interaktionsfördernden Rahmenbedingungen ist freilich auch der Studienplan selbst, der eine praxisorientierte Ausbildung sowie eine zunehmende Kooperation mit Unternehmen vorschreibt. Damit sind die Akteure gleichsam per Definition gezwungen - miteinander statt gegeneinander, füreinander statt in Konkurrenz - zusammen Probleme in der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Praxis der Gesundheitsförderung, des Tourismus und der miteinander verbundenen Bereiche zu lokalisieren und Lösungen zu entwickeln. Die Akteure in und um das GMT sind gleichsam „verdammte zur erfolgreichen Kommunikation“. Insofern hat sich das GMT zwangsläufig zu einem Kulminationspunkt postmoderner Kommunikationskultur, zu einem Innovationszentrum für angewandtes Wissensmanagement entfaltet: Probleme von der Praxis, Forschung für die Praxis, Lösungen mit Praktikern.

¹ Vgl. dazu die Praktikumsberichte- und bewertungen der Jahrgänge 2001 und 2002

² Vgl. dazu die konkreten Nachfragen nach der Verfügbarkeit der eingesetzten Werkzeuge und die gerade im Anlaufen befindlichen ersten Unterstützungsprojekte für AbsolventInnen des Jahrgangs 01 im Berufsleben. Quelle: Diverse interne Newsletter des eLearning Expertteams an die Studierenden des Studienganges

Vor diesem Hintergrund wird auch die politische Entscheidung des Landes Steiermark verständlich, den Studiengang fernab der Muttergesellschaft in die abgelegene, unterentwickelte „Provinz“ zu „pflanzen“. Darin kommt eine – keineswegs unbedenkliche - Vision zum Ausdruck, ein wissenschaftliches Pflänzchen (der Studiengang GMT ist als Konzept in dieser spezifischen Kombination völlig neu und insofern in seiner Art bislang auch einzigartig in Europa) in eine wirtschaftlich unterentwickelte Region zu setzen, um dadurch wirtschaftliche Entwicklungsprozesse zu initiieren.

Dieser Studiengang setzt neben **Moodle³ als eLearning-, Kommunikations- und Projektmanagement- Plattform** auch die **Messengersysteme MSN⁴ bzw. Skype⁵** flächendeckend ein:

- Heute nutzen 100% der Studierenden die Möglichkeiten der ePlattform, sei es an der FH, oder von zu Hause aus, oder für den Kontakt zu KollegInnen bzw. Lehrenden während der Praktika, und sogar nach dem Abschluss des Studiums
- 40 % der Lehrveranstaltungen werden mit Methoden des eLearnings unterstützt
- alle internen Lehrbeauftragten nutzen Komponenten des eLearnings, sei es im eigenen Unterricht, zur Kommunikation oder zur Unterstützung von Projektarbeiten
- der Gegenstand Forschungs- und Projektarbeiten (5. und 6. Semester) unterstützt alle Projekte (derzeit 18 große Jahresprojekte) mit Methoden des Multiprojektmanagements durch die Kommunikationsmodule
- eine Vielzahl von Initiativen neben Lehrveranstaltungen werden durch studentische Initiativen selbst verwaltet und unterstützt
- Unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen wurde der Studiengang in den letzten drei Jahren als ein international anerkanntes eLearning- Kompetenzzentrum etabliert für:
 - eLearning – Evaluierungsstrategien, zur Leistungsfeststellung auf Basis von prozessbegleitendem Lernen und ePortfoliostrategien
 - virtuelles Multi-Projektmanagement für heterogene Gruppen
 - Kommunikation und Interaktion in virtuellen Räumen, insbesondere für Projektmanagement, Kontaktpflege und den Aufbau von sozialen Netzwerken.
- Mehrere Diplomarbeiten wurden bereits zu eLearning-Themen verfasst, sind in Arbeit bzw. werden ab Sommer 2006 darauf aufbauend konsequent weiterarbeiten.
- Die Ergebnisse wurden 2005 auf sechs internationalen Kongressen präsentiert. Höhepunkt waren zwei Vorträge auf der eLearn2005 in Vancouver.

eLearning wird oft mit „Long-Distance-Learning“ bzw. „Fernunterricht⁶“ gleichgesetzt und rutscht so in eine nicht gewollte Schublade. Da im „Long-Distance-Learning“ auch im Regelfall keine unmittelbaren Einwirkungen von Lehrenden erfolgen, können unter diese Kategorie des Lernens auch alle Formen

³ Moodle: Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, 1999 von Martin Dougiamas an der Curtin University of Technology in Perth, Australien, entwickelt und wird als Open Source Software über <http://moodle.org> kostenlos angeboten. Mit Stand 26.2.2006 hat <http://moodle.org> an die 75 000 Community-User, liegt in 70 Sprachen vor und wird in 138 Ländern eingesetzt. Die Zahlen beziehen sich aber nur auf die „registrierten Anwendungen“, da niemand zu einer Registrierung verpflichtet wird.

⁴ MSN: Kurzbezeichnung für den Messenger-Client von Microsoft, <http://www.msn.at>, der sowohl Textkommunikation (Chat), Internettelefonfunktionen (Voice over IP), aber auch Internetvideofunktionen und Onlinespiele kostenlos zur Verfügung stellt.

⁵ Skype: Internetkommunikationsclient, mit ähnlichen Funktionalitäten wie der MSN-Client. <http://www.skype.com>.
Mehrere Systeme werden deshalb eingesetzt, um Studierende nicht nur auf ein System zu fixieren.

⁶ Fernunterricht (engl. Distance Learning) ist ein verbraucherschutzrechtlich eindeutig definierter Begriff: Laut Fernunterrichtsschutzgesetz von 1977 handelt es sich beim "Fernunterricht" um die "Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten, bei der der Lehrende und der Lernende ausschließlich oder überwiegend räumlich getrennt sind, und der Lehrende oder sein Beauftragter den Lernerfolg überwachen." (FernUSG § 1 Abs. 1), Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fernunterricht>, Stand 26.2.2006

von CBT⁷, WBT⁸, usw. zusammengefasst werden, da eine Anwesenheit vor Ort nicht zwingend notwendig ist.

„Blended Learning⁹“, als ideales Zusammenwirken von Präsenz- und virtuellen Einheiten ist eine echte Chance für bessere Ergebnisse. Insbesondere, wenn „permanente Mitarbeit“ unter Ausnutzung von virtuellen Möglichkeiten nicht nur messbar wird, sondern auch lernvertiefend wirkt, bekommt dieser Ansatz ganz neue Impulse.

Die hier vorgestellte Lösung wird vom Eigenengagement der Studierenden und einiger Lehrenden getragen, ohne Mittel der Muttergesellschaft für diese Umsetzung zur Verfügung zu haben, optimale eLehr- und eLernbedingungen zu schaffen und zu beweisen, dass Förderungen alleine nicht den Erfolg eines Projekts ausmachen.

Das Projekt wurde damit nicht mit einer expliziten QM¹⁰ - Zieldefinition gestartet, sondern diente im WS 2003 Peter Sereinigg¹¹ als Lehrenden, seine Gegenstände Projektmanagement (WS 2003/2004), Informationsmanagement (SS 2005) und Forschungs- und Projektarbeiten (WS 2005/2006 und SS 2005), mit der doch hohen Studierendenanzahl¹², „in den Griff“ zu bekommen. War er im WS 2003/2004 noch der einzige Nutzer dieser Methoden und Techniken am Studiengang, kamen schrittweise von Semester zu Semester steigend weitere KollegInnen hinzu. Auch sie erkannten einen Nutzen darin: die Qualität ihrer Lehrveranstaltung, auch in großen Gruppen, zu verbessern, den Kommunikationsfluss zu unterstützen und/oder sich die sehr belastenden mündlichen bzw. schriftlichen Prüfungen mit bis zu 75 Studierenden durch eine einfachere Lösung zu ersetzen, und damit auch diesen Chancengleichheit in einer vertretbaren Zeit zu bieten.

Diese unterschiedlichen Zugänge (Prozessbegleitung bis Prüfungserleichterung) wurden in den letzten drei Jahren konsequent weiterentwickelt, und der Focus des AutorInnenteams liegt jetzt in der Unterstützung der Kommunikations-, Arbeits-, Lern- und Evaluierungsprozesse für alle beteiligten Zielgruppen. Damit wird eine Win-Win-Win-Win-Win¹³ Situation geschaffen. Dem Wissen um die Wichtigkeit des Zusammenwirkens von „realen“ und „virtuellen“ Netzwerken als systemische Notwendigkeiten unserer Gesellschaft wird so Rechnung getragen.

⁷ CBT: „Computer Based Training“, in der Form, dass auf Basis von vorgegebenen Lernobjekten, die zumeist über ein Netzwerk und/oder eine CD zur Verfügung gestellt werden, Wissen eigenständig erarbeitet wird

⁸ WBT: „Web Based Training“, entspricht dem CBT, nur mit der Erweiterung, dass die Lernobjekte übers Internet angeboten werden.

⁹ Blendet Learning: integriertes Lernen, das in Präsenz- und Onlinephasen organisiert wird.

¹⁰ QM: Qualitätsmanagement, ist ein Teilbereich des funktionalen Managements, mit dem Ziel Abläufe derart zu gestalten, bzw. zu unterstützen, dass die Kundenanforderung erfüllt werden kann. Alle Maßnahmen, Methoden und Interventionen der Organisation werden unter diesem Begriff zusammengefasst. (Sereinigg Peter, LV, Projektmanagement, gehalten im WS2005/2006 am Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus, Bad Gleichenberg.

¹¹ Peter Sereinigg ist Unternehmensberater mit Standorten in der Steiermark und in Kärnten und unterrichtet am Studiengang derzeit Informationsmanagement, Projektmanagement, betreut die Forschungs- und Projektarbeiten 1 und 2 und trainiert die Studierenden insbesondere im Umgang mit Office und Kommunikationswerkzeugen.

¹² Ein Jahrgang hat 50 bis 75 Studierende

¹³ Studierende, Lehrende, Studiengangsleitung, Muttergesellschaft, externe PartnerInnen

2 Ziele des Projektes

Die einfachste Form der Definition von „Qualität“ ist die Erfüllung von Kundenanforderungen. Umgelegt auf den Studiengang sind das die Erfüllung von Anforderungen unterschiedlicher Zielgruppen:

- Studierende
- Lehrende (Interne und Externe)
- ProjektpartnerInnen
- AbsolventInnen¹⁴
- Anforderungen durch die FH JOANNEUM Gesellschaft mbH

Der Begriff „Kunde“, die Ausrichtung an dessen Wünsche und Erwartungen, ist gerade an Universitäten oder Fachhochschulen ein (noch) nicht üblicher Terminus, der erst in der letzten Zeit bedingt durch den stärkeren Wettbewerb, der Erkenntnis in ein globaleres Umfeld eingebunden zu sein und der damit verbundenen höheren Kosten/Nutzenorientierung, andiskutiert wird. „Wissenschaftlichkeit“ ist kein unvereinbarer Gegenpol zu „Kundenorientierung“. Ein junger Fachhochschullehrgang, wie der der AutorInnen, hat in diesem Zusammenhang durch die noch junge Entwicklungsphase die Möglichkeit sich an veränderte Situation („Kundenbindung“ steht im Zentrum) leichter anzupassen..

Es werden zusammenfassend folgende Zielrichtungen verfolgt:

- Mit den zu Verfügung stehenden Ressourcen¹⁵ optimale Ergebnisse¹⁶ bei höchster Zufriedenheit¹⁷ für alle Beteiligten zu erreichen.
- Studierende im Umgang mit modernsten eKommunikations- und eKooperationsmethoden praxistauglich auf höchstem Niveau zu trainieren¹⁸.
- Eine technisch beherrschbare¹⁹ (internationale²⁰) Kommunikations-, Kooperations- und Lernplattform auf höchstem Niveau²¹ zu schaffen, die zusammen mit den internationalen NetzwerkpartnerInnen²² für gemeinsame Projektentwicklungen genutzt werden kann.

¹⁴ AbsolventInnen sind inzwischen in mehreren Funktionen vertreten, da einige entweder als Unterstützung in der Lehre arbeiten oder als externe ProjektpartnerInnen Firmen vertreten.

¹⁵ Wichtig in der Auswahl der Methoden und Techniken ist für uns die Tatsache, dass diese auch nach dem Studium unseren Studierenden zur Verfügung stehen müssen. Da es unmöglich ist, diese Dienstleistungen auch später anzubieten, setzen wir auf übliche Standardprodukte wie Microsoft Office Professional in Kombination mit kostenlosen Freeware bzw. Open Source Produkten.

¹⁶ Ergebnisse sind in diesem Fall messbare Lernerfolge, im Vergleich zu anderen Institutionen bzw. Jahrgängen, die in diesen Gegenständen so noch nicht unterstützt wurden.

¹⁷ Multiplikatoren (AnwenderInnen, NutzerInnen,...), die die verwendeten Methoden und Techniken eigenständig weiterentwickeln bzw. weiterempfehlen sind Teil unserer Zufriedenheitsmessung.

¹⁸ Matthias Mayer, Diplomarbeit: Förderung des Innovationsmanagements durch Verbesserung der Diskussionskultur als Aufgabe der Unternehmensführung, Stand 15.1.2006

¹⁹ Ein Werkzeug ist nur so gut, wie die Anwendung auf eigene Methoden, einfach übertragen werden kann. Wir legen deshalb Wert, nur Werkzeuge einzusetzen, die intuitiv bedienbar sind und durch eine große, internationale Verbreitung auch Unterstützungen über Communities anbieten

²⁰ Englisch ist zwar eine Weltsprache, trotzdem muss berücksichtigt werden, dass Mehrsprachigkeit und internationale Zeichensätze auch auf ePlattformen unterstützt werden, wobei gerade bei globalen Kooperationen, auf nationalen Befindlichkeiten einzugehen ist.

²¹ Ausgehend von dem Ziel, erlernte Methoden auch in die Firmenpraxis sofort übertragen zu können, ist es wichtig nicht auf Eigenentwicklungen, mit eingeschränktem Leistungsumfang, ohne große Verbreitung und Anerkennung fixiert zu sein, oder Lösungen zu favorisieren, die hohe Investitionskosten (z.B. Lizenzgebühren) erfordert, sondern sich in einem internationalen Open Source Entwicklungsnetzwerk als PartnerIn zu etablieren. In unserem Fall sind wir international anerkanntes Kompetenzzentrum auf <http://moodle.org> für ein methodisches Umfeld, das auf Seite 3 nachzulesen ist.

²² Unser direktes internationales, regelmäßig wachsendes Netzwerk umfasst Universitäten, Fachhochschulen und Firmen. So sind unsere PartnerInnen z.B. in Europa, Amerika, Afrika, Asien, Japan, usw. angesiedelt. Der Kontakt wird in jedem Fall nicht institutionell hergestellt, sondern be-

Insbesondere werden einerseits ProjektpartnerInnen im Alpen-Adria-Raum für regionale Projektentwicklungen angesprochen, andererseits KommunikationspartnerInnen weltweit - zur Horizonterweiterung der Studierenden - laufend neu gefunden. Seit dem Sommersemester 2006 läuft ein neues Projekt im Umfeld von „Intercultural Communication“ an, das durch andere Subprojekte im Rahmen unseres „GMT WORK Netzwerk, Lernen in gemeinsamen Projekten“ (vgl. Seite 9) und durch eine Diplomarbeit²³ betreut bzw. unterstützt wird. Mit virtuellen Kommunikationsstrategien werden reale Kennenlernprozesse, die im Regelfall nur vor Ort „Face to Face“ stattfinden, über Kontinente hinweg unterstützt durch synchrone²⁴ und asynchrone²⁵ Kommunikationsmethoden simuliert und so ein freundschaftlicher, informeller Weg des Zueinanders gefördert.

Gesetzte Ziele müssen auch messbar werden, da sonst die Erreichung von Zielen, bzw. deren Über- oder Unterschreitungen nicht nachgewiesen werden können. Üblicherweise werden dafür Qualitätskennzahlen eingesetzt. Für eine Organisationseinheit dieser Größenordnung stellt sich aber die Frage, ob in einer Phase des schnellen Wachstums Kennzahlen überhaupt brauchbare Aussagen liefern, da diese immer die Reduktion von Ergebnissen bedeuten. Derzeit gibt es für uns eine Messmethode und die ist ausgehend von unserem Verständnis des „Kundenbildes“, die Erfüllung der „Kundenwünsche“. Diesen Erfüllungsgrad evaluiert das AutorInnenteam durch die Zufriedenheitsaussagen²⁶, sei es durch mündliche Gespräche oder virtuelle Diskussionen, die Nutzungshäufigkeiten und die sich daraus ergebenden Vorschläge. Diese im Sinne eines KVP- Prozesses beurteilten und eingeführten Erweiterungen werden damit automatisch wieder dem „Zufriedenheitslevel“ zur Beurteilung übergeben.

- Unser eLearning-Kompetenzteam²⁷ ist permanent am Puls unseres Hauptkunden „Studierende“ und liefert so laufend wichtige Zustandsberichte.
- Mit den Lehrenden, die sich daran beteiligen, gibt es durch den Kontakt mit dem Team Rückmeldungen und Änderungen werden so in einem kontinuierlichen Prozess eingebaut.
- ProjektpartnerInnen und AbsolventInnen, soweit sie in Projekten involviert sind, sind Teil des Diskussionsprozesses.
- An die FH JOANNEUM Gesellschaft mbH werden die von dort gewünschten Zahlen geliefert, die sich aber rein auf quantitative Aussagen beschränken („Wie viele Kurse, wie viele Prüfungen,...“).

ruht auf persönlichen, freundschaftlichen Kontakten, die konsequent mit virtuellen Methoden gefördert werden

²³ Petra Papst, "Electronic Intercultural Communication - Building a Communication and Interaction Basis through Virtual International Exchanges across Continents"

²⁴ Synchron bedeutet „zeitgleich“. Techniken dafür sind z.B. Online-Chats, Messenger und/oder Webcams, ...

²⁵ Asynchron bedeutet „zeitversetzt“. Techniken dafür sind z.B. Foren, WIKIS, BLOGS, Bildergalerien, gruppenorientierte Aufgabenmodule, Peerassessment-Werkzeuge, ...

²⁶ Zufriedenheit als qualitative Messgröße könnte durch mehrere zu definierender quantitativen Kenngrößen abgeleitet werden, wobei das z.B. Nutzungszahlen, Verweildauer, usw. ... sein könnten. Wir haben für uns entschieden, diesen Weg nicht zu gehen, sondern mit dem Emotionalitätsfaktor zu arbeiten. In einer größeren Konstellation ist der Einsatz von Zahlen auch für uns nicht ausgeschlossen.

²⁷ Zu den neun aktiv an Diplomarbeiten beteiligten Personen, die im „engeren“ eLearning – Kompetenzteam organisiert sind, kommen noch weitere einundzwanzig eTutorInnen, die den Einsatz vor Ort sowohl für Studierende, Lehrende aber auch ProjektpartnerInnen unterstützen. Stand 26.2.2006

In dem von uns gelebten Modell ist sichergestellt, dass beteiligte Personen dafür entweder durch spezielle Schulungen qualifiziert oder durch begleitende eTutorInnen³¹ unterstützt werden, bis sie selbstständig mit den zur Verfügung gestellten Werkzeugen eigene methodische/didaktische Konzepte umsetzen können. Zu diesem Thema wird gerade eine Diplomarbeit vorbereitet, die sich mit den möglichen Strategien von Train the Trainer, Train the Students and Students train Students beschäftigt.

4 Wie alles begann!

4.1 Der Start: Wintersemester 2003/2004 – JG01

Die Lehr- und Lernmethode von Peter Sereinigg, dem Initiator des Gesamtprojektes und Mitautor dieses Beitrages, basiert(e) auf folgenden Säulen:

- Vortrag/Diskussion
- Übungen im EDV - Labor
- Praktische, reflektierte Arbeiten zwischen den Übungen zur Vertiefung des gelernten Stoffes
- Feedback zu den Arbeiten

60% der Note basierten im WS 2003/2004 auf der Klausur, 40% wurden über Mitarbeitsleistungen, periodisch, im Regelfall von Woche zu Woche, erbracht³².

Die ePlattform diente damals ausschließlich dem Absammeln von Aufgaben und der Bewertung dieser Aufgaben und Prüfungen.

Drei Hauptziele wurden damals verfolgt:

- Die Unterstützung der Studierenden bei der Lerntätigkeit, durch Setzen von Anreizen (Mitarbeitspunkte)
- Vereinfachung der organisatorischen Abwicklung und transparente Darstellung der Mitarbeitsleistungen
- Vereinfachungen im Prüfungssystem

4.2 Der Ist-Zustand: Wintersemester 2005/2006 – JG05

Heute werden z.B. in Projekt- und Informationsmanagement die wöchentlichen, studentischen Arbeiten durch Peer - Assessmentstrategien unterstützt. In einem studentischen Selbstbeurteilungskreislauf trainieren sich die daraus resultierenden, studentischen Selbstlerngruppen von Woche zu Woche selbst. So wird nicht nur fachliche Kompetenz erworben, gefestigt und vertieft, es werden auch weitere Fähigkeiten trainiert, bzw. neue Möglichkeiten und Wünsche aufgetan:

- Umgang mit dem Computer
 - Bezeichneten noch vor Beginn ihres Studiums lediglich 9 %³³ ihre Fähigkeiten den PC als Kommunikationsmittel zu nutzen als „Sehr gut“ so ist dieser Anteil während der Zeit in Bad

³¹ eTutorInnen sind Studierende, die sich durch besondere Leistungen für diese Tätigkeiten in einem vorangegangenen Semester qualifiziert haben und anderen Jahrgängen in einem Gegenstand helfen. Derzeit gib es das System für Informationsmanagement, Projektmanagement, Umgang mit der ePlattform, Umgang mit dem Onlineumfrageserver und den Officeprodukten. Als Gegenleistungen bekommen diese Studierenden nach dem Semester eine besondere Bescheinigung über Ihre Leistungen und Fähigkeiten, durch den Unternehmensberater Peter Sereinigg. Dieses Zertifikat ist jetzt schon eine gefragte Beilage zum Lebenslauf.

³² Bis zum WS 2005/2006 war der Schlüssel bereits 50/50% und fordert so noch mehr Mitarbeit ein. Ab dem SS 2006 wird dieser nochmals angepasst: 10% Hilfestellungen durch Studierenden in FAQ - Foren, 40% Mitarbeit und 50% Klausurleistung.

³³ Kommunikationsnutzung und -verhalten stammen aus einer aktuellen Umfrage vom 15.1.2006 aus der Diplomarbeit von Matthias Mayer, an der sich 217 „aktive“ Studierende (JG02: 37 von 54,

Gleichenberg binnen weniger Monate auf 47 % angestiegen. Umgekehrt bezeichneten am Anfang noch 19 % diese Fähigkeiten als „Genügend“ so tut dies nun keiner mehr. Fast alle (96 %) bezeichnen mittlerweile nun diese Fähigkeit als „Gut“ oder „Sehr gut“.

- **Vergleicht man die Leistungen der Klausur** aus Projektmanagement vom JG01 (2003), JG02 (2004) und JG03 (2005), sind die Leistungsparameter deutlich angestiegen. Mit dem studentischen Wissen von 2003 wäre heute eine positive Klausur nicht vorstellbar.

Es ist inzwischen sowohl für Studierende als auch beteiligte Lehrbeauftragte selbstverständlich, die unterschiedlichsten Methoden automatisch, regelmäßig und gerne zu nutzen.

- Vergleicht man die Selbsteinschätzung der Fähigkeiten den PC als Kommunikationsmittel zu nutzen mit der Zeit vor der FH so ergibt sich folgendes Resultat: Bezeichneten noch vor ihrer Zeit an der FH ihre Fähigkeiten den PC als Kommunikationsmittel zu nutzen 37,5 % als schlecht und 18,75 % als sehr schlecht, so sehen dies nun nur mehr 3,75 % bzw. 0,75 % so.
- Obwohl die meisten Studierenden vor Ort sind, erklären mehr als die Hälfte (55,4 %) sehr oft mit ihren Studienkollegen vor Ort virtuell zu kommunizieren; 30,8 % tun dies oft.

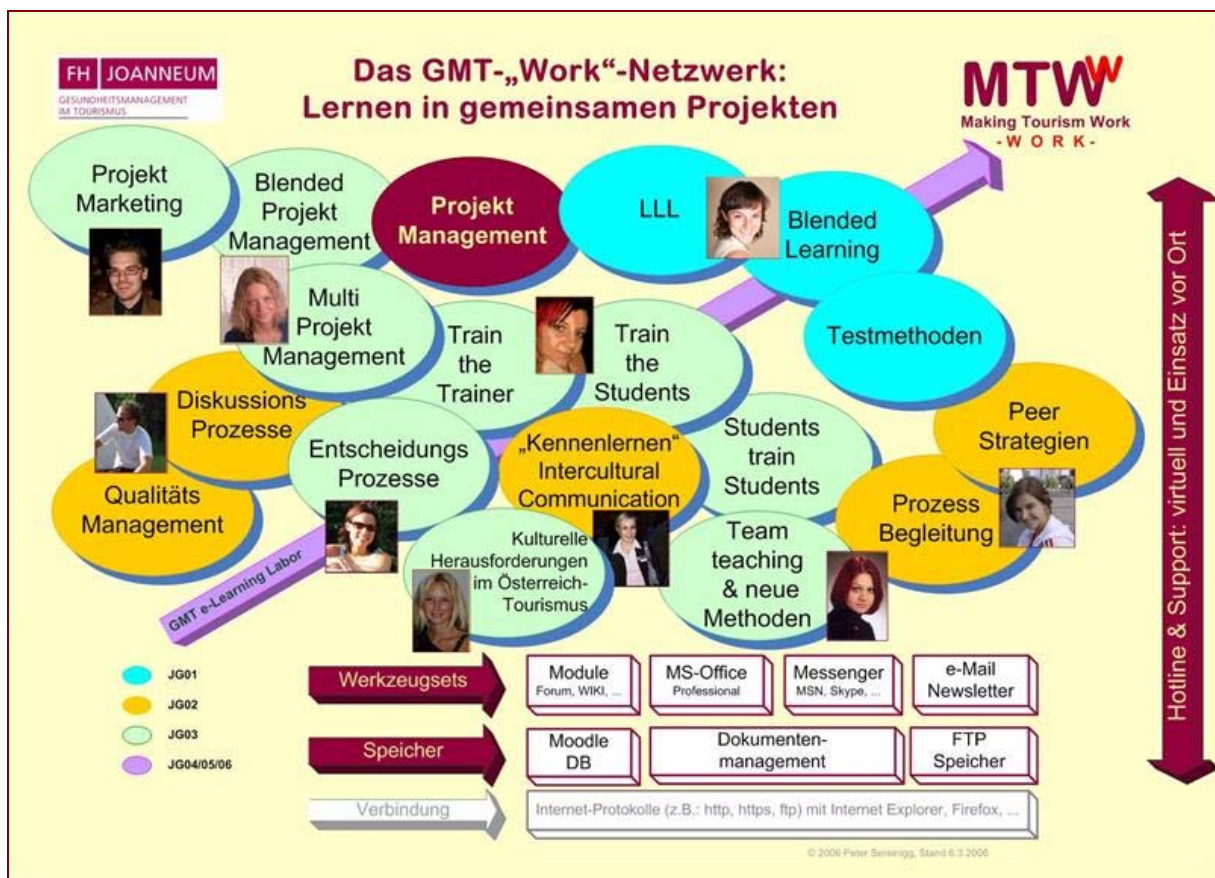


Abbildung 2: Das GMT "Work" Netzwerk

im Praktikum, Jg03 70 von 75, JG04 40 von 75, JG05 70 von 75) sowie 23 von 49 AbsolventInnen (2005) des Studiengangs beteiligten.

Die Abbildung zeigt das derzeitige engere eLearning Kompetenzteam bei GMT, das die Bereich vom „klassischen eLearning bis zu virtuellem Projektmanagement durch Diplomarbeiten abdeckt:

Damit entsteht ein komplexes Erfahrungsnetzwerk im „eigenen Haus“. Aufbauend auf ausschließlich praxisorientierten Arbeiten unter Einbeziehung unterschiedlicher Makro³⁴- und Mikroumgebungen³⁵, wie Fachhochschulen, Universitäten, Organisationen und Firmen werden erprobte³⁶ Methoden bzw. eigene Ideen in die „Virtualität“ übertragen. Im Rahmen des internationalen Kooperationsnetzwerkes bzw. auf nationalen und internationalen Kongressen werden dann die Ergebnisse mehrfach reflektiert und die so gewonnenen neuen Erkenntnisse sofort in den Veränderungsprozess eingebaut.

Das erfolgt in mehreren Phasen, die teilweise überlappend laufen können:

- Finden eines neuen methodischen Ansatzes, ausgehend von einer bekannten Problemsituation oder als innovative Erweiterung
 - Definition und Schaffung der notwendigen Veränderungen und Rahmenbedingungen.
 - Information von Beteiligten zu einem sehr frühen Zeitpunkt, um in MultiplikatorInnenengesprächen mögliche Unklarheiten gar nicht erst aufkommen zu lassen.
- Erproben des Ansatzes in ausgesuchten Lehrveranstaltungen
 - Permanente Evaluierung dieser Methoden, insbesondere durch persönliche Gespräche mit Peer- Groups.
 - Einholung von Feedbacks aus dem befreundeten internationalen Netzwerk (Sereinigg/Lind/Mayer/Ritter/Papst, 2006).
- Permanentes „Projektmarketing“, um den derzeitigen Status auch noch nicht involvierten Studierenden, KollegInnen und PartnerInnen so frühzeitig näher zu bringen und auch in diesem Umfeld schon Diskussionsanreize zu setzen.
 - Das erfolgt durch regelmäßige interne Newsletter
 - Gespräche „am Gang“
 - Hinweise in Lehrveranstaltungen
- Anbieten und Einführung der Methode als neuen Standard in Bereichen, die dafür geeignet sind
 - Unterstützung der Einführung durch Mitglieder des eLearning-Expertenteams und eTutorInnen.
 - Einholung von Feedbacks und Erfahrungen.

5 Wir müssen das Herz gewinnen, nicht nur den Verstand!

Qualitätsmanagement ist nach dem Verständnis der AutorInnen ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), der von (möglichst) allen beteiligten Personen getragen werden muss. Top – Down Ansätze bringen eventuell schneller Ergebnisse, klingen besser ausformuliert und orientieren sich an Vorgaben des Managements. MitarbeiterInnen, als Betroffene ProblemlöserInnen werden so zu BefehlsempfängerInnen. Daran können auch noch so gute Präsentationen von „vorgedachten“ Lösungen nicht ankämpfen. Die Bereitschaft mitzumachen wird nicht durch die „Ratio“, den Verstand regiert, sondern entstammt der eigenen Überzeugung „auch selbst“ von Veränderungen zu profitieren.

5.1 Der Kampf wird im Herzen und im Bauch entschieden.

Nur wer einen persönlichen Nutzen erkennt, steht auch zu Veränderungen. Schwammige Formulierungen in wagen Leitbildern, die gleichermaßen in einem Supermarkt hängen könnten - wie in einer Bildungsinstitution - sind keine Motivatoren für handelnde Personen. Der Glaube „Was für eine Organisation gut sei, sei auch für betroffene Personen gut“, ist ein Irrglaube. Solange der Eigennutzen nicht erkannt wird, gibt es kaum erfolgreiche Umsetzwahrscheinlichkeiten (Sereinigg, 2005).

Die Herausforderung für uns war es, Nutzenfaktoren zu finden, die von allen Beteiligten als solche erkannt wurden und werden. Fallbeispiele dazu sind ab Seite 12, Kapitel 7. „The main value of an online course is not the content...“ nachzulesen.

³⁴ Makroumgebung: Größere Einheiten, wie gesamte Studiengänge, Fachhochschulen, Firmen,...

³⁵ Mikroumgebung: Kleinere Einheiten, wie Jahrgang, Gruppe, Abteilung, ...

³⁶ Alle Methoden sind heute schon experimentell im Einsatz und werden durch die Diplomarbeiten einer kritischen Reflexion unterzogen und weiterentwickelt.

5.2 *Diskussionsforen als Killerapplikation*

Exemplarisch wird hier der virtuelle Diskussionsprozess behandelt, der derzeit im Rahmen der Diplomarbeit von Matthias Mayer ausführlich bearbeitet wird (siehe dazu Seite **Fehler! Textmarke nicht definiert.**).

Das Herz und den Bauch der handelnden Personen haben die AutorInnen durch einen **permanenten Diskussions- und Einbindungsprozess** „gewonnen“, der nicht nur über Foren geführt wurde, sondern auch unter Nutzung von Face to Face Meeting Points - wie dem Cafe, den Gängen, den vielen Parties und Veranstaltungen - statt fand.

- Beteiligte sind es gewohnt, Ideen - aber auch kritische Erlebnisse - nicht mit sich herumzutragen oder in sich hineinzufressen, sondern diese sehr schnell offen anzusprechen. Die dazu notwendige Diskussionskultur hat sich begleitend entwickelt.
- In Lehrveranstaltungen³⁷ wird die Nutzung von FAQ- Foren zur alltäglichen Routine, um Fragen zu stellen und Antworten je nach Wissensstand auch selbst zu liefern.
- Das bringt Mitarbeitspunkte und ist so ein unmittelbarer Anreiz sich mit dieser Methode zu beschäftigen.
- So ist der Umgang mit Diskussion Face to Face, aber auch in Foren in allen Jahrgängen eine Selbstverständlichkeit (Mayer, 2006a und 2006b).

Ausgehend von den oben genannten gewachsenen Strukturen und mit den verwendeten technischen Voraussetzungen leben wir hier einen permanenten Top-Down und Bottom-Up Innovations-, Diskussions- und Nachfrageprozess. Der daraus resultierende kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) basiert einerseits auf der Beteiligung von Studenten und Lehrbeauftragten mittels Foren, Wikis und Messenger-Systemen zur Sammlung von Problemstellungen, Diskussion von Szenarien und andererseits aus einer Ableitung möglicher Lösungsvorschläge daraus, die dann wiederum zur Diskussion gestellt werden. Die so gewonnenen Informationen werden zu Wissen verarbeitet, das dann zur qualitativen Verbesserung beiträgt.

Alle Beteiligten leben in dem Bewusstsein, dass ihre Beiträge ernst genommen, kommentiert und weiter verarbeitet³⁸ werden und es so zu einer schnellen und raschen Umsetzung von Ideen kommt.

Die Konsequenz sich immer wieder im Rahmen von Lehrveranstaltungen mit dem Thema zu beschäftigen führt dazu, dass es für die handelnden Personen selbstverständlich ist auch in anderen Bereichen Diskussionsleistungen einzubringen (Mayer, 2006a).

Der Einsatz von Foren war die „Killerapplikation“ für Studierende. Sie bekamen so die Möglichkeit nicht nur ihre Arbeitsleistungen in Lehrveranstaltungen honoriert zu bekommen, sondern dieses Instrument auch eigenständig und flächendeckend zu nutzen, um sich selbst zu organisieren. So bekamen die Studierenden organisatorische Probleme (siehe 7.5. Fallbeispiel 5: Studentische Diskussionsprozesse, Seite 19) genauso in den Griff, wie kritische Prüfungssituationen (siehe Fallbeispiel 6: Studentische Selbstorganisation, zur Bewältigung einer Prüfungsausnahmesituation, Seite 20.)

5.3 *Die Nutzung von virtuellen Techniken wird zur Selbstverständlichkeit*

In Foren, die zur **Prozessbegleitung von Projekten** dienen, haben z.B. von 75 Studierenden 50 zumindest 50 Beiträge³⁹ von Anfang November 2005 bis Mitte Jänner 2006 erbracht, bis zu 100 Beiträge

³⁷ Diese FAQ-Foren mit Anrechnung als Arbeitsleistungspunkte sind derzeit keine flächendeckende Einrichtung, sondern werden experimentell seit WS 2005/2006 in ausgesuchten Lehrveranstaltungen eingesetzt und mit einer begleitenden Diplomarbeit (Gabriella Ritter, vgl. Seite **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.Fehler! Textmarke nicht definiert.**) getestet und auf die Wirksamkeit überprüft. Wenn der erwartete Nutzen nachweisbar ist, wird das Angebot im größeren Umfang erweitert werden.

³⁸ Die gut eingespielte Nutzung z.B. von Foren, bringt jedem Beitrag auch Antworten, Ergänzungen oder kritische Reflexion. Das führt zu der Überzeugung, nicht „ins Leere zu reden“, sondern aktiver Teil einer „Bewegung zu sein, die auch etwas bewegt“.

³⁹ Prozessbegleitende Dokumentation ist integrierter Bestandteil der Forschungs- und Projektarbeiten. Nach dem Motto: „Der Weg ist das Ziel“, wird so der Entstehungsprozess eines Projektes mit allen Entscheidungsrelevanten Informationen „transparent“. Die Nutzenfaktoren solcher Ansätze

noch 11 Studierende und 4 Studierende sogar bis zu 250 Beiträge. Die zeitliche Nutzung der Foren von Studierenden, die das auch aktiv für eine Lehrveranstaltung benötigen, ist nachweislich „rund um die Uhr“ und unabhängig vom Wochen- oder Feiertag. Es gibt einen nachgewiesenen Zusammenhang in der Umfrage zwischen der Nutzung an der FH und der selbständigen Nutzung in der Freizeit, bei Studierenden, die den „Erfolg“ im Rahmen von Lehrveranstaltungen selbst erlebt haben (Moodle Statistik 2006).

6 Wer seinen Nutzen erkennt, wird zum Multiplikator!

So ist es, aufbauend auf dieser Erfahrung, ein Leichtes **auch andere Themen zu diskutieren**. StudentenvertreterInnen die den Nutzen dieser Methoden erkannt haben, nutzen inzwischen eigenständig und in Eigenmoderation unterschiedlichste Funktionalitäten der ePlattform. Zuerst werden Szenarien virtuell diskutiert, daraus Möglichkeiten abgeleitet, virtuellen Abstimmungen unterzogen und begleitend virtuell betreut, sei es:

- die **Vorbereitung von Konferenzen** und Veranstaltungen, für deren Organisation StudentInnen verantwortlich sind,
- die gemeinschaftliche **Vorbereitung auf eine schwere Prüfung**, wobei alle Studierenden irgendwo – praktikumsbedingt – auf der Welt verteilt sind, unter Verwendung von Forum, WIKI, Skype und Messenger.
- Abklärung von **Fragen des Alltags** oder der Freizeitgestaltung,
- oder als **virtueller Meeting Point** für Studierende im Praktikum, die so den Kontakt untereinander halten.

Die aktuelle Umfrage belegt auch diese Einschätzung in der **Nachhaltigkeit der Wirkung**:

- 68 % der Studenten setzen **Foren für Ihre Arbeit** ein, noch höher ist dieser Wert bei den Studierenden des Jahrgangs 03 (94 %) da diese ihre gesamte Projektdokumentation und Prozessentwicklung über Foren laufen lassen. Doch selbst der Jahrgang 02, der im WS 2005/06 das Pflichtpraktikum absolvierte, gibt an, dass 81 % dieses Tool zum Arbeiten nutzten. Selbst die AbsolventInnen arbeiten noch zu 47 % in Foren. Daraus folgt, dass der Nutzen dieser Anwendungen nicht nur Lehrveranstaltungsbefristet gesehen wird, sondern auch nachhaltig sich in der späteren Nutzung zeigt (Mayer, 2006b). Zu beachten ist aber der Unterschied zwischen „Power-Usern“, die ein Forum mehrfach täglich nutzen, bis zu „Usern“, die sich notwendige Informationen so automatisch schicken lassen, und selbst nur sporadisch in die Diskussion eingreifen.
- Alle Studenten benutzen **e-Mail um zu Arbeiten** und im Schnitt bereits 56 % **Messenger-systeme**. Beim Jahrgang 05 liegt die Nutzung von Messengersystemen bei 82 %, beim Jahrgang 03 sogar bei 94 %. (Mayer, 2006b).

7 „The main value of an online course is not the content...”

Die eingesetzte ePlattform steht unter zwei Mottos⁴⁰:

- The main value of an online course is not the content, but the human interaction and activities that take place around it.
- This ePlattform is not a "thing", it's a "place"

Die Umsetzung dieser Aussagen, wird im Folgenden an Hand von Fallbeispielen verdeutlicht.

wurden im Jahr 2005 mehrfach an internationalen Konferenzen vorgestellt und sind auch durch Stellungnahmen belegt, siehe 7.4. Fallbeispiel 4: Virtuelles Projektmanagement in heterogenen Projektgruppen., Seite 17

⁴⁰ Peter Sereinigg, Moderator der eLernplattform: <http://ps2.powerlearning.at>.

7.1 Fallbeispiel 1: Erleichterung des Zuganges und Training der angebotenen Methoden

7.1.1 Ausgangssituation

- Die Unsicherheit in der Nutzung von Methoden und Techniken würde zu einer eingeschränkten Akzeptanz führen, bei der die Angst, „etwas falsch zu machen“ im Vordergrund steht. Gerade im Umgang mit Prüfungssystemen, aber auch in der Nutzung von Kommunikationstechniken, wäre dieser Zugang kontraproduktiv (Ritter, 2006).
- Lehrende, die z.B. nur die Prüfungsumgebung nutzen wollen, müssten in Schulungen genau diese 2-3 Stunden Nutzung im Semester erlernen. (Sereinigg/Lind, 2005a)

7.1.2 Das Lösungsangebot

- Auf einem speziell eingerichteten ePlayground, der virtuell immer zur Verfügung steht, werden die verwendeten Methoden und Techniken abgebildet und schaffen so erste Voraussetzungen für deren produktiven Einsatz. Hier kann in einer stressfreien Umgebung die Bedienung von einzelnen Modulen immer wieder geübt werden. Studentische Teams können hier auch austesten, welcher methodische und technische Ansatz für welche Problemlösung besser geeignet ist. Bei den geübten Aufgabenstellungen, wurden aber speziell ganz einfache Frage- und Aufgabenstellungen gewählt, um nicht die Frage zum Problem zu machen, sondern um die Problemlösung üben zu können.
- In laufenden (freiwilligen) Schulungen werden sowohl Studierende als auch Lehrbeauftragte mit den neuen Werkzeugen vertraut gemacht, um sie dann optimal einsetzen zu können. Diese Schulungen werden zunehmend von studentischen Tutoren durchgeführt, die damit auch Lehrbeauftragte in neue Systemwelten einführen. Beide Angebote werden gerne und oft angenommen. Alleine im WS 2005/2006 nahmen 84 Studierende aus dem 1. Semester (Jahrgang 05) an freiwilligen Weiterbildungen⁴¹ statt. Einige der Studierenden haben mehrfach Seminare besucht. Die hohe Beteiligung und die Abstimmung mit Informationsmanagement erklärt auch für den JG01, 02, 03 und 05, die extrem hohen Nutzungs- und Zufriedensheitsraten. Der JG04 schließt zwar im Vergleich zu anderen Institutionen nicht schlecht ab, wird aber erst im WS2006/2007 intensiver mit den Themen konfrontiert werden.
- Für Lehrende, die nur „prüfen“ wollen, bietet unser eLearning - Kompetenzteam dieser Zielgruppe ein besonderes Service zur Prüfungsunterstützung an. Zusammen mit den Lehrenden werden Prüfungsstrategien besprochen, ergänzende Vorschläge unterbreitet und dann von einem Mitglied des Teams entweder alleine oder gemeinsam mit dem Lehrenden umgesetzt. Damit hat der/die Lehrende seinen/ihren eigenen eTutor. Die Unterstützung geht dabei von der Vorbereitung bis zur Prüfungsaufsicht und zur Auswertung der Ergebnisse, besonders bei Onlinetests. Damit bekommen Lehrbeauftragte eine erprobte „Erfolgsgarantie“ für den so wichtigen ersten Schritt. Bei Bedarf und wenn es sich wirklich nur um Prüfungsunterstützungen handelt, wird dieser Service zum Dauerangebot. Sollten Pannen auftreten, ist ein Mitglied des Teams immer vor Ort oder sofort telefonisch „standby“ erreichbar. Moderne Handys ermöglichen so sogar den Eingriff im System von jedem Fleck⁴² der Erde. Auch dies stellt eine besondere Anforderung an die Teammitglieder dar, die zuerst als „aktive Studierende“ an einfachen Situationen über Monate üben lernen, um dann als Diplomanden einen exzellenten Support bieten zu können. In dieser Zeit des gegenseitigen Kennenlernens wächst das Vertrauen in diese „handverlesene Gruppe“ von Vertrauenspersonen. Wer nicht schon im laufenden Studienbetrieb seine Kommunikationsfähigkeiten und sozialen Kompetenzen unter Beweis gestellt hat und seine Loyalität unaufgefordert zeigt, hat keine Chance auch nur in die Nähe so einer Teamberufung zu kommen. Der Vorteil für die so engagierten Studierenden liegt in den besonderen Bestätigungen, die Peter Sereinigg über seine Unternehmensberatung, als Leistungs- und Tätigkeitsbestätigung ausstellt. Das bedeutet für die Studierenden ein wichtiger Beitrag für deren Lebenslauf, aber auch die notwendige Praxis für die zumeist thematisch damit verknüpften Diplomarbeiten. Bis auf Reisespesen werden derzeit keine Kosten abgedeckt. Das hängt vor allem mit der Tatsache zusammen, dass es dafür keine Budgetmittel gibt und so der Einsatz aus dem Eigennutz, Leistun-

⁴¹ Angeboten wurden Seminare zu den Themen Office Grundlagen, Excel, Word und Onlineumfrageserver. Die Methoden und Techniken der ePlattform wurden flächendeckend in der Lehrveranstaltung Informationsmanagement, die ab sofort im ersten Semester stattfindet geübt.

⁴² Legendär ist eine der ersten schwierigen Situationen bei einer Onlineprüfung, die von Mag^a (FH) Kathrin Lind von einer Schipiste aus mit dem Handy gelöst werden konnte.

gen als Zeugnisse bestätigt zu bekommen diesen Nachteil – derzeit – noch ausgleicht. Ohne diese Unterstützung wäre das System nicht leistbar.

7.1.3 Das erzielte Resultat

- Die hohen Nutzungszahlen und die eigenständig eingebrachten Verbesserungsvorschläge bzw. innovativen Weiterentwicklungen, die inzwischen einen hohen Anteil am Entwicklungspotential ausmachen geben diesem Ansatz Recht. Die Idee des ePlaygrounds wurde inzwischen mehrfach von anderen Institutionen nachgemacht.
- Die Erfolgsgarantie für „einsteigende Lehrbeauftragte“ hat zu weitgehend stressfreien Rahmenbedingungen geführt. Auch wenn für diese die Zeit einmal knapp werden sollte ist die Hilfe entweder schon vor Ort oder einen Handyanruf entfernt.

7.2 Fallbeispiel 2: Online-Wissens-Tests, die weniger Stress erzeugen

7.2.1 Ausgangssituation

- Je nach Mentalität sind schriftliche oder mündliche Prüfungen die bevorzugte Methode.
- Oft ist eine Prüfung nur Teilaspekt einer Gesamtnote, wodurch das Interesse des Lehrenden meist darin liegt, eine Prüfungsmethode zu haben, die das Vergeben von Noten ohne großen Aufwand ermöglicht. Prüfungszeiten werden an unserer Fachhochschule nicht abgegolten und deshalb ist die Bereitschaft sich intensiver damit zu beschäftigen oftmals eher gering.
- Große StudentInnenzahlen machen mündliche Prüfungen zur Qual für beide beteiligte Gruppen, die Gleichbehandlung der Ergebnisse wird bezweifelt und nach stundenlangen Prüfungsorgien zeigen auch hart gesottene PrüferInnen „Nerven“.
- Schriftliche „Papierprüfungen“ schaffen zwar einheitliche Rahmenbedingungen, bedeuten aber für den Lehrenden stundenlange Korrekturarbeiten, mit dem Problem teilweise unlesbare Schriften entziffern zu müssen. Die lange Dauer der Korrektur, die natürlich auch nicht bezahlt wird, verzögert die Bekanntgabe der Benotung deutlich.

7.2.2 Das Lösungsangebot

- Onlinetest, die aus einer Vielzahl an unterschiedlichen Fragearten besteht (Wahr/Falsch, Single-Choice, Multiple-Choice, Zuordnungsfragen, Antworten die als Zahlen, auch berechnet kommen, Lückentext, Kreuzworträtselfragen aus den „Hot potato“ Modulen, usw. ...)
- Die Erstellung der Fragen kann Online erfolgen oder über eine einfach zu erlernende Skriptsprache als Textimport erfolgen
- Die Bewertung der Fragen kann individuell zu den Schwierigkeiten angepasst werden, wobei gerade die Punkteabzüge für falsche Antworten frei skalierbar sind.
- In Onlinetest können Schaubilder genauso integriert werden, wie audiovisuelle Elemente
- Die Tests sind zeitlich steuerbar, passwortgeschützt, in Kategorien und Modulen organisierbar und bei Bedarf auch nur auf einen EDV- Raum eingrenzbar.
- Eine Besonderheit wurde bei dieser Art der Tests für GMT eingeführt und immer wieder verbessert:
 - Prüfungen werden in mehrere Module aufgeteilt.
 - Nach dem Abschluss eines Moduls, bekommt der Studierende die erzielten Punkte für dieses Modul sofort angezeigt. Damit bekommt er/sie bereits nach wenigen Minuten eine Art Voraussage, wo die „Tagesverfassung“ heute liegen kann/wird
 - Nach Abschluss des letzten Moduls des ersten Durchganges hätte der Studierende damit bereits seine Note.
 - Jetzt gibt es aber die Möglichkeit eines zweiten Versuches je Modul, der angenommen werden kann oder auch nicht.
 - Im zweiten Versuch, werden die bereits ausgefüllten Fragen angezeigt, aber nicht welche richtig oder falsch sind.
 - So bekommen die Studierenden die Möglichkeit sich entweder zu „verbessern“ oder zu „verschlechtern“. Beides wäre möglich, es zählt in jedem Fall, wenn er genützt wird der zweite Versuch.
 - Statistisch kann das AutorInnenteam nachweisen, dass Studierende bei 2 Versuchen eine Punktespanne von max. +/- 1.5 bis 2 Punkten haben, was sich daraus erklären lässt, dass diese Möglichkeit nur angenommen wird, wenn die Chance sich zu verbessern höher ist als sich zu verschlechtern. In jedem Fall werden die Versuche wahrgenommen, wenn der erste Versuch noch keine positive Note ergeben hat.

- Aus Befragungen geht hervor, dass gerade diese Chance des „zweiten Versuches“, auch wenn es nicht wirklich signifikante Notenveränderungen gibt, viel vom Stress eines nur einmaligen Versuches nimmt und somit den Kopf klarer macht. Weniger Stress bedeutet auch bessere Leistungen.
- Prüfungsfragen können immer wieder unklar formuliert seien. Statistische Methoden nach der Prüfung zeigen Fragen mit extrem schlechten Antwortverhalten von Studierenden. Es wird in so einer Situation nachträglich die Frage nochmals auf Plausibilität überprüft und bei Bedarf kann diese auch neutralisiert werden, um damit das Ergebnis nicht durch unklare/falsche Fragen zu verschlechtern.
- Ein ganzer Jahrgang, bestehend aus 75 Studierenden, kann so in drei EDV-Labors gleichzeitig geprüft werden. Die Prüfungszeiten werden für alle Beteiligten auf ein Minimum reduziert, da die Ergebnisse schon beim Verlassen des Raumes vorliegen.
- Um möglichen Schwindelversuchen vorzubeugen, werden die Fragen auf mehrere Module aufgeteilt und sowohl Fragen als auch Antworten gemischt.
- Große, gelbe „Post-it's“ bei Schwindelversuchen als Verwarnung deutlich auf den Bildschirmrand geklebt signalisiert den „Ernst der Lage“, wie beim Fußballspiel die „Gelbe Karte“, und erspart lange Diskussionen über nicht verstandene Verwarnungen.

7.2.3 Das erzielte Resultat

- Diese Art von Prüfung ist inzwischen von allen Seiten anerkannt, da berechenbare und kalkulierbare Prüfungssituationen gewährleistet sind.
- Diese Methode, als Weiterentwicklung von Online-Wissens-Tests, die aus noch wesentlich mehr Komponenten in der Planung, Abwicklung und Auswertung besteht, wurde inzwischen mehrfach international übernommen, was aus den Diskussionen auf Moodle.org nachvollziehbar ist. (<http://Moodle.org>)

7.3 Fallbeispiel 3: Permanente Evaluierung als eine Methode der Leistungsfeststellung

7.3.1 Ausgangssituation

- Im Normalfall sammelt sich auf Fachhochschulen - aber auch auf Universitäten - über das Semester hinweg eine sehr große Menge an Informationen und Inputs von Vortragenden und Studierenden an. Diese werden dann meistens am Ende des Semesters im Rahmen einer umfassenden Prüfung „abgeklopft“.
- Lernen ist ein langfristiger Prozess, der auf Wissenserwerb, Anwendung/Übung, Fehlern, Reflexion, Erkenntnissen und Diskussion basiert. Nur so kann aus Information wieder zur Anwendung verwertbares Wissen und dieses Wissen zu Nutzen transformiert werden.
- Das Lernverhalten der Studierenden beschränkt sich in den meisten Fällen auf ein gestresstes, in letzter Sekunde passierendes Auswendiglernen des Stoffes ins Kurzzeitgedächtnis. Laut Vergessenskurve⁴³ wird so Gelerntes innerhalb kürzester Zeit wieder aus dem Gedächtnis verworfen. So können Prüfungen zwar positiv geschafft werden, das Ziel, für das Leben zu lernen, wird damit aber nicht erreicht.
- Je größer der Hörsaal, desto frontaler wird der Unterricht. Die Tatsache, dass ein Lehrender auch in einem vollen Hörsaal das Gespräch sucht, ändert nichts daran, dass in so entstehenden Gesprächen immer nur eine kleine Gruppe involviert wird.
- Geld und damit Zeit beeinflussen diese Form von „Lehre“, die dann sehr oft zu „leer“ wird.
- Mangels Möglichkeiten und auf der Suche nach Auswegen, werden Studierende zu wahren Kurzzeitgedächtnis- WeltmeisterInnen, die ausschließlich auf einen bestimmten Zeitpunkt hin lernen. Herkömmliche Prüfungen fragen im Regelfall Wissen und damit das Kurzzeitgedächtnis ab und vernachlässigen den Faktor „Verständnis“.
- Die kritische Reflexionsfähigkeit für fremde Inhalte ist nicht unbedingt Stärke bei Studierenden und muss immer wieder geübt werden. Der Aufwand für Lehrendenfeedbacks ist aber für große Studierendengruppen enorm.

⁴³ Sie veranschaulicht den Grad des Vergessens innerhalb einer bestimmten Zeit. Durch mehrfaches Wiederholen und Üben kann dieser Grad erheblich vermindert werden. (

7.3.2 Das Lösungsangebot

- Permanentes, also kontinuierliches Abverlangen und Überprüfen von Mitarbeitsleistungen verändern das Lernverhalten und damit den Lernerfolg von Studierenden nachhaltig.
- Häufigere, dafür aber kleinere Aufgabenstellungen zwischen den Übungseinheiten, die Online durchgeführt werden verteilen die Arbeitslast auf kleine Pakete und sorgen so für ausdauernde Lernmotivation.
- Diese Methodik hält den Arbeitsaufwand für Studierende und Lehrende in Grenzen.
- Gerade bei Übungen ist es wichtig, dass auch „Fehler“ gemacht werden dürfen und auch sollen. Aus Fehlern kann auf Verbesserungspotentiale geschlossen werden. Wenn jetzt aber Übungen zu Miniprüfungen umfunktioniert werden, sinkt die Bereitschaft sich zu engagieren und alternative Methoden bekommen Oberhand (Beispiele von KollegInnen kopieren oder überhaupt machen lassen).
- Periodische Übungen⁴⁴, wie das AutorInnenteam sie versteht, sind Mitarbeitsleistungen, die aber alleine durch die Tatsache, dass sie „geleistet“ werden, immer die vollen Mitarbeitspunkte bringen.
- Diese Mitarbeitspunkte fließen zu 40% in die Gesamtnote⁴⁵ ein und sind somit vordergründig zuerst der einzige Motivationsgrund zur Teilnahme⁴⁶.
- Eine Besonderheit der permanenten Evaluierung⁴⁷ am Studiengang GMT ist hierbei die Interpretation der Methodik eines Peer Assessment:
 - Studierende bekommen eine Aufgabenstellung, die selbständig oder in Gruppen bearbeitet werden muss.
 - Fragen, die sich während der Lösungsphase ergeben, werden in FAQ - Foren⁴⁸ gestellt und geklärt
 - Die fertige Lösung wird auf die ePlattform in ein eigenes Peer-Assessmentmodul hochgeladen.
 - Eingereichte Lösungen werden vom System gemischt unter den Studierenden anonym verteilt.
 - Jeder Studierende bekommt nach der eigenen Arbeitsleistung mehrere fremde Arbeiten, die er nach bestimmten Kriterien⁴⁹ bearbeiten sollte.
 - Zur eigenen Arbeit bekommt der Studierende so auch Einblick in fremde Arbeiten und hat die Möglichkeit sich damit auseinanderzusetzen.
 - Zusätzlich gibt es ab dem SS 2006 durch den Einsatz von eTutorInnen. Das sind qualifizierte Studierende, die jahrgangsübergreifend mit Hinweisen weiterhelfen.
 - Lehrende bekommen so einen guten Überblick über den aktuellen Leistungsstand nicht nur in der eigenständigen Problemlösung, sondern auch in der Fähigkeit der Reflexion, was einen noch besseren Einblick in den Erfahrungslevel gibt.
 - Somit wird nicht nur das Lösen von Problemstellungen geübt, sondern auch das aktive Reflektieren anderer Arbeiten und damit anderer Lösungswege.
- Dieser Lösungsweg wird innerhalb kürzester Zeit von den Studierenden, sobald der Nutzen dahinter erkannt wird, akzeptiert und in den studentischen Alltag integriert.

⁴⁴ Übungen erfolgen im Regelfall wöchentlich, können aber bei komplexeren Fragestellungen oder Fallbeispielen sich auch über mehrere Wochen erstrecken.

⁴⁵ 40% Mitarbeit, 10% Mitarbeit in FAQ - Foren, 50% Klausur. Für eine positive Note sind 67 % der Gesamtpunkteanzahl notwendig.

⁴⁶ Mit Andauer der Übung wird der Wert dieser Methode erkannt und diese damit auch Akzeptierter und gewünschter Teil einer Lehrveranstaltung

⁴⁷ Diese Methode wird insbesondere in den Gegenständen Informationsmanagement und Projektmanagement eingesetzt. Aber immer mehr Lehrende greifen auf diese Methode zurück, wobei das Wiederholungsintervall länger ausgelegt wird und die Methode hauptsächlich für punktuelle Feedbacks genutzt wird.

⁴⁸ Für die lösungsorientiert Mitarbeit in so einem FAQ - Forum gibt es bis zu 10% Punkte für die Gesamtnote. Wenn jetzt der immer wieder geäußerte Vorwurf erhoben wird, dass Studierende sich mit Frage/Antwortstrategien „Punkte“ zuschieben, sollte bedacht werden, dass es sich hier um Übungen handelt und was ist verwerfliches daran, dass Fragen konstruiert, Lösungswege beschrieben und dann veröffentlicht werden. Trivialfragen werden natürlich nicht mit Punkten belohnt.

⁴⁹ Bis zu 20 Kriterien sind so definierbar, die mit einer frei wählbaren Skala und/oder verbalen Feedbacks zu beantworten sind. Gerade in der Ausführlichkeit der Beantwortung liegt die Stärke des Lerneffekts. Stark oberflächliche Arbeiten oder Feedbacks werden natürlich nicht mit Punkten belohnt.

7.3.3 Das erzielte Resultat

- Permanente Mitarbeit führt zu einer Vertiefung und intensiven Festigung des Wissens, das dann nicht nur kurzfristig, sondern über eine längere Zeit, oft sogar lebenslänglich, zur Verfügung steht.
- Peer Assessments führen dazu, dass Studierende sehr rasch dahin gebracht werden können nicht nur sehr gute Arbeiten zu verfassen, sondern in den meisten Fällen Fähigkeiten zu erlangen, um andere Arbeiten systematisch analysieren zu können und hochwertige Feedbacks zu geben.
- Für Studierende, die regelmäßig die verlangte Mitarbeit bringen, gibt es keinen Grund bei der Schlussprüfung negativ zu sein.
- Die Rückmeldungen der Studierenden sowohl von Praktika als auch aus dem Berufsleben zeigen, dass diese Form von Reflexionstraining ein wichtiger Teil der Ausbildung war und ist.

7.4 Fallbeispiel 4: Virtuelles Projektmanagement in heterogenen Projektgruppen

7.4.1 Ausgangssituation

- Projekte gibt es, seit Menschen sich organisieren konnten, die Methodik der Problemlösung wurde immer mehr verbessert. Gerade in den 80er und 90er Jahren hat die innovative Weiterentwicklung von Projektmanagement einen wahren Boom erlebt, insbesondere durch die Symbiose zwischen Teamkommunikation und Computer wurden bestimmte methodische Ansätze nicht nur theoretisch vorstellbar, sondern auch praktisch realisierbar.
- War bis in die 70er/80er Jahre das Hauptproblem die Mobilität, so liegen die Probleme heute in der vernetzten Kommunikation. Was wie ein Anachronismus klingt in Zeiten des Internets, wird verständlich, wenn man die Internet-Nutzungsgewohnheiten der Teammitglieder betrachtet. eMail und Browser dominieren und andere Methoden haben sich noch kaum durchgesetzt. Ein Grund dafür liegt in Art und Weise, wie im schulischem und universitärem Umfeld Projekte realisiert werden. Typischerweise, werden Projektteams zu Einzelkämpfern, die kaum Kontakt halten (können) und Papier und Bleistift durch eMail ersetzt haben. In gewissen Intervallen treffen sie sich, um Abstimmungen vorzunehmen und Protokolle zu verfassen. Wenn jetzt noch das Verhaltensmuster „je später desto lieber“ dazukommt, werden Projekte zum letzt möglichen Zeitraum aus dem Ärmel gebeutel. Diese Art von Projektabwicklung kann überhaupt nur dann funktionieren, wenn externe Partner nur am Anfang und am Ende anwesend sind, und kaum Einfluss auf den Projektverlauf nehmen, da eine Integration in dieses methodische Vorgehen kaum machbar wäre.
- Das Ergebnis sind dann Projekte, die ausschließlich „zielorientiert“ sind. Dabei wird oft vergessen, dass Studierende nicht nur eine Note bekommen sollen, sondern auch das Recht auf eine Prozessbegleitung in schwierigen Phasen ihres Weges zum Ziel haben. Zurzeit steht in den meisten Fällen die kurze Präsentation am Semesterende im Zentrum der Notengebung, es wird aber nur selten hinterfragt, ob der Lösungsweg optimal war, ob es Varianten gab oder wie Entscheidungen zustande kamen.
- Projektmanagement spielt sich aber im Spannungsdreieck zwischen Kosten – Zeit und Zielen ab. Wird in der Ausbildung hier ein Ungleichgewicht der Betrachtung gesetzt, sind im Berufsleben das Scheitern von Projekten vorprogrammiert.

7.4.2 Das Lösungsangebot

- Die Lehre wird interdisziplinär, inhaltlich, methodisch und kooperativ in jeder Phase an Projekte gekoppelt.
- Projektmanagement ist kein kreativer Willkürakt, der dem Zufall unterworfen ist, sondern unterliegt klaren Regeln und Abläufen in der Abwicklung. Auch wenn die Übermittlung von Daten immer schneller geht, braucht Planung und Vorbereitung Zeit. Die Kreativität findet aber ihre Umsetzung in der Kommunikationsmethodik und in der Erarbeitung von Lösungsstrategien.
- Kommunikation ist der Schlüsselfaktor des Projekterfolges und unterscheidet gute Einzelleistungen von gemangten Teamergebnissen. Erstaunlich ist die Tatsache, dass immer wieder angenommen wird, dass der Umgang mit modernen Kommunikationstools bereits genetisch beherrscht wird und müsse nicht geübt werden.
- Studierende und PartnerInnen können in Teams, von überall und jederzeit rund um die Uhr am Erfolg ihrer Projekte kontinuierlich ohne Zeitverlust (mit-)arbeiten. 24 Stunden am Tag, 7 Tage

die Woche, 365 Tage im Jahr sind damit keine Schlagworte sondern machbare Realität, angepasst an die unterschiedliche Arbeitsmethode von Teammitgliedern. Bei allen Phasen, wo asynchrone Abstimmung (Foren, WIKIS, Abstimmungsmodule, ...) ausreicht, ist es vollkommen egal wann genau eine Arbeit erledigt und kommuniziert wird. Für synchrone Kommunikation werden Chatmodule (z.B. MSN, Skype, ePlattform-Chat) verwendet und ermöglichen so auch virtuelle Sitzungen über große Distanzen.

- Foren
 - Entscheidungswege werden so prozessbegleitend, nachvollziehbar transparent.
 - Sie dienen der Kommunikation als eMailersatz und bieten so die Möglichkeit der strukturierter Informationsspeicherung.
 - Sie dienen als Dokumentenrespiratory und zeigen auch so die einzelnen Entwicklungsschritte bei Bedarf.
 - Sie sind Diskussionsbereiche für das interne und externe Berichtswesen und bieten die Möglichkeit bestimmte Phasen im Zuge von Diskussionen abzustimmen und dann nach eventuellen Veränderungen abzuschließen.
- WIKIS werden für Einzel- und Projektstagebücher eingesetzt, um so kooperativ gemeinsam Kosten, Zeiten und Fortschritte⁵⁰ dokumentieren zu können.
- Projektteams werden zu virtuellen Arbeitsgruppen, die aus Studierenden, internen/externen Lehrbeauftragten und (internationalen) externen PartnerInnen bestehen.

7.4.3 Das erzielte Resultat

- Der richtige Einsatz aller verfügbaren Methoden funktioniert bei den studentischen Teams (intern und extern) inzwischen vollautomatisch – Tag und Nacht, an Wochentagen und am Wochenende, in Studien- und in Ferienzeiten, egal ob es sich um Entscheidungsfindungen über Foren, Abstimmungen über Umfragen, Projektstagebücher über WIKIS, Chats in eigenen Chaträumen oder unter Verwendung eines Messenger bzw. einer Voice Over IP Lösung handelt.
- Die Motivation auch eigene Ideen in eigenen Projekten umzusetzen wächst mit der Chance der Realisierbarkeit. Wenn früher „spontane“ Ideen durch lange Warteperioden zwischen den Meetings oft auf halber Strecke frühzeitig verschwanden, ist heute die Abstimmung für spontane, kreative Ideen nur ein Mausklick vom richtig gewählten Kommunikationstool entfernt. Gerade die Beherrschung der Werkzeuge und die richtige Auswahl zum richtigen Zeitpunkt sind Erfolgsgegaranten, die gerade in den frühen Phasen permanent geübt gehören. „Geübt“ heißt aber in diesem Fall nicht nur als Randerscheinung in einer Übung, sondern als integrierter Bestandteil in allen Lehr- und Lernbereichen. Niemand würde auf die Idee kommen, Verkehrsübungen bei Kindern nur auf eine Stunde in der Woche zu reduzieren und in der restlichen Woche ganz andere Spielregeln auf der Straße gelten zu lassen. Genau das passiert aber oft im Umgang mit Kommunikationstools. Sie werden nicht als ständig verwendete Notwendigkeit verstanden, sondern eingeschränkt auf genau bestimmte Zeiten und ausgesuchte Lehrveranstaltungen.
- Dieser Zugang verhindert Projekte aus Zeitgründen schnell noch am Ende eines Semesters abzuarbeiten, da der gesamte Projektlebenszyklus verfolgbare ist. Permanente Arbeit an Projekten führt so auch zu permanent messbaren Projektmitarbeitsleistungen, die wieder zu einem gerechten permanenten Mitarbeitsleistungssystem werden.
- Diese Form von permanenter Selbstevaluierung und Verbesserungsansätzen ermöglichen es Lernorganisationen so im Rahmen des daraus entstehenden KVPs (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) zu einer permanent selbst lernenden Organisation zu werden und sich damit laufend zu verbessern. Die erfolgreich erprobten „Lernmethoden und Techniken werden dabei auf sich angewendet. So entsteht eine dynamische, sich automatisch weiterentwickelnde, lernende Organisation, die nicht singulär anlassbezogen agiert, sondern nach „Social Constructivism“ Lernprinzipien automatisch stärker und besser wird.
- Heute gibt es schon Firmen, die nach diesen Methoden Projektmanagement abzuwickeln einsetzen, nachdem das von PraktikantInnen bzw. AbsolventInnen vorgeschlagen wurde. Das ist aus der eMail Kommunikation mit dem Autor und den PraktikantInnen bzw. Absolventinnen nachvollziehbar (Sereinig/Lind, 2005d).

⁵⁰ Zur Überwachung wird dann wieder Microsoft Project eingesetzt, aber in dieser Umgebung hat es sich bewährt, die Aufzeichnungen gesammelt zu Stichzeiten einzupflegen und dann auszuwerten.

7.5 Fallbeispiel 5: Studentische Diskussionsprozesse, als Methode, Kontakte auch über große Entfernungen halten zu können, fördern.

7.5.1 Ausgangssituation

- Während einer so intensiven Ausbildungszeit wie an diesem Studiengang entsteht zwischenmenschlich weit mehr als nur lose Lernpartnerschaften.
- Die Wohngemeinschaften, die Lerngemeinschaften, die Partygemeinschaften,... all das hat normalerweise langfristige Auswirkungen und Bindungen. Die virtuelle Kommunikation hilft hier auch in Zeiten der räumlichen Abwesenheit in Kontakt zu bleiben (Mayer, 2006b; Moodle Statistik, 2006))
- In einfachen Zwei und Dreiwegbeziehungen genügt oft das eMail oder das Telefon, um den Kontakt nicht über größere Entfernungen nicht zu verlieren
- Trotz Internet und eMail⁵¹, ist es aber für Ungeübte nicht leicht diesen konsequenten Kontakt aufrecht zu erhalten.
- eMails erfordern Interaktionen, Response, Ordnung.
- eMails verursachen einen hohen Traffic und sind sie einmal im Postkorb gelandet, verschwinden sie fast unauffindbar.
- eMail fordern geradezu zu Antworten auf, auch wenn es gerade nicht passt, wird die Reaktion verschoben, ist sie zumeist Minuten später schon vergessen.
- So zerbrechen dann auch ehemals stabile Beziehungsstrukturen, aus dem Gefühl heraus vernachlässigt zu werden.
- Die Herausforderung bestand, Studierenden auch während der Zeit des Praktikums, das im Regelfall schon im Sommer beginnt und sich dann bis zur Ablieferung der Diplomarbeit ein Jahr später erstreckt, eine Kommunikationsmöglichkeit zu bieten,
- die ihnen das Gefühl der Zusammengehörigkeit,
- der geschützten Diskussion,
- der Möglichkeit „dabei“ zu sein,
- ohne wirklich aktiv mitmachen zu können
- zu bieten.

7.5.2 Das Lösungsangebot

- Matthias Mayer beschäftigt sich gerade mit dieser Form von Diskussionsprozessen im Rahmen seiner Diplomarbeit.
- Er hatte die Idee, in Anlehnung an das sehr beliebte „Cafe Andrea“ im Haus des Studiengangs ein „Virtuelles Cafe Andrea“ einzurichten.
- Wie das reale Cafe - das nicht sehr groß ist - dafür aber einem Bienenstock an Meinungsvielfalt gleicht, bestand das virtuelle Cafe nur aus einem Forum, das schon bald Meeting point für Diskussionen jeder Art wurde
- Austausch von Praktikumserfahrungen
- Gespräche über Gott und die Welt
- Klatsch und Tratsch
- Freud und Leid
- Alles war zu finden, wichtig war aber auch hier der geschützte Rahmen⁵².

⁵¹ Im Zeitalter vor dem Internet, hatten Briefe einen hohen Stellenwert, da sie nicht gehäuft auftraten, ein bewusster Kommunikationsakt waren und als eine besondere Wertschätzung eingestuft wurden. Ein eMail heute ist für viele ein „werteloses“ Kommunikationsvehikel, das an die emotionale Bedeutung von Briefen nicht herankommt und deshalb eher auch als Wegwerfprodukt gesehen wird. „Fast Communication“ im Zeitalter von „Fast Food“. Auszug aus der gerade im entstehen befindlichen Fachbereichsarbeit von Florian Sereinigg, 2006, „Kommunikation von Jugendlichen im Internetzeitalter“

⁵² Es ist eine Sache des Vertrauens, dass in geschützte Bereiche nicht einmal AdministratorInnen, die das Recht dazu hätten, Einblick nehmen. Solche Zugriffe würden über ein Log ersichtlich sein und derzeitig hohe wechselseitige Vertrauensverhältnis nachhaltig erschüttern.

7.5.3 Das erzielte Resultat

- Die doch sehr persönliche und emotionale Art der hier gefundenen Diskussion lässt darauf schließen, dass dieser Meeting point eine emotional wichtige Klammer der gruppenweiten Diskussion darstellte.
- Kontakte sind auch haltbar, wenn der Gedanke von virtuellen Communities beherrscht und gelebt wird.

7.6 *Fallbeispiel 6: Studentische Selbstorganisation, zur Bewältigung einer Prüfungsausnahmesituation*

7.6.1 Ausgangssituation

- Aus mehreren besonderen Gründen mussten im SS 2005 von 54 Studierenden 28 in einem projektorientierten Gegenstand zur Wiederholungsprüfung antreten.
- Es dauerte bis zum 23.12. 2005, bis der Prüfungsmodus und der neue Stoffumfang festgelegt wurde.
- Die Prüfung fand am 13.1.2006 statt.
- Für die Vorbereitung standen damit nur 3 Wochen während der Weihnachtsfeiertage für die Bewältigung von 200 Seiten Literatur zur Verfügung.
- Die Studierenden befanden sich zu diesem Zeitpunkt bis auf einzelne Ausnahmen nicht am Studienort, sondern waren auf Praktika über die ganze Welt verteilt.
- Die Herausforderung war, eine gute Prüfungsvorbereitung zu gewährleisten.

7.6.2 Das Lösungsangebot

- Vom eLearning- Kompetenzteam übernahmen drei Personen die eModeration.
- Der gesamte Jahrgang beherrschte die Methoden der virtuellen Kommunikation und Kollaboration.
- Innerhalb weniger Stunden waren entsprechend unterstützende Unterlagen verschickt.
- Ein Forum wurde zur begleitenden Diskussion eingerichtet und diente als Datenrepository.
- Ein WIKI stellte den Strukturierungsrahmen für die inhaltlichen Arbeiten zur Verfügung.
- eModeratorInnen leiteten die Diskussion, verteilten Aufgaben und fassten Ergebnisse zusammen, die dann in mehreren Evaluierungsrunden auf Verwendbarkeit überprüft wurden.

7.6.3 Das erzielte Resultat

- Alle prüfungsrelevanten Vorbereitungen waren rechtzeitig fertig und konnten fristgerecht ausgetauscht werden.
- Trotz eines Totalausfalles des eMailserver der FH JOANNEUM in der Weihnachtszeit, ging die Arbeit ohne Einschränkungen weiter, da die ePlattform auf einem externen Server eines ausfallsicheren Rechenzentrums⁵³ läuft und so ein Kommunikationsbackup zum eMail bestand.
- Eine virtuelle Lernpartnerschaft hat ihre Bewährungsprobe über Zeit und Raum hinweg bestanden, insbesondere auch, weil dieser Jahrgang seit drei Semestern ununterbrochen mit diesen Kommunikationsmöglichkeiten aktiv gearbeitet hat.
- Die Feedbacks der Studierenden, in der Begeisterung diese schwierige Situation gemeistert zu haben, sind in diversen Foreneinträgen nachzulesen.
- Alle Studierenden bestanden im zweiten Anlauf diese Prüfung.

⁵³ Die ePlattform wird dem Studiengang vom Unternehmensberater Peter Sereinigg im Rahmen seiner Lehrtätigkeiten derzeit kostenlos zur Verfügung gestellt, da eine Lösung über die Muttergesellschaft für die sehr hohen Zielsetzungen nicht zur Verfügung gestellt werden konnte und es auch keine Budgetmittel bzw. andere Unterstützungen dafür von den zuständigen Zentralstellen gab.

7.7 Fallbeispiel 7: Wieso haben 22 jährige Studentinnen keine Kinder und warum gehen Studierende nicht in die Kirche?

7.7.1 Ausgangssituation

- Wie lange brauchen junge Menschen ähnlicher Altersgruppe, um sich auf Gesprächsthemen zu einigen?
- Wie realistisch sind „Kennenlernprozesse“ in Seminarräumen mit multikulturellen TeilnehmerInnen?
- Wie realistisch sind Vorlesungen über fremde Kulturen, bei denen dann oft nur Klischees übrig bleiben?
- Ist Österreich wirklich nur die Heimat von Schwarzenegger, Mozart und hat das Känguru im Wappen?

7.7.2 Das Lösungsangebot

- In Zusammenarbeit mit Erich Driever, der am Kigali Institute of Science, Technology and Management (KIST) Kigali, in Rwanda (Ruanda) unterrichtet, wurde vereinbart einen experimentellen Zugang von Studierenden aus Schwarzafrika und Österreich zu starten.
- Innerhalb von nur weniger Stunden wurde, nachdem die Idee entstanden ist, unter Verwendung von Foren und von Skype festgelegt, welche Rahmenbedingungen für die beteiligten Studierenden gelten sollten.
- Vorab wurde sichergestellt, dass alle Beteiligten ihr Userprofil mit Foto und aussagekräftigen Userprofil zur Verfügung stellten.
- In vier Chaträumen, die beliebig gewechselt werden konnten und in denen sich eigenständige studentische Themen entwickelten, tasteten sich die Studierenden über 2,5 Stunden erstmals „virtuell“ ab.
- Schon während der Diskussion war zu erleben wie der vorsichtige erste Einstieg sehr schnell dem ungezwungenen Gespräch von jungen Leuten wich und in einigen Situationen sogar sehr provokant wurde.
- In Summe waren an die 25 Studierenden an dieser spontanen Aktion beteiligt. Das war eine für den ersten Versuch gerade noch überschaubare Größenordnung.
- Aus Österreich war das AutorInnenteam via Skype Konferenz auf die Lautsprecher in den Seminarraum in Ruanda geschaltet, hörten so was passierte und konnten auch Erläuterungen geben, da die StudentInnen dort noch am Beginn ihrer Ausbildung standen. Fragen von den KollegInnen aus Ruanda kamen dann per Chat oder via Skype.
- Die Moderator/innen hatten die Fenster aller vier Chatrooms offen und konnten so sehen was wo gerade passiert und hatten so die Möglichkeit die österr. Studierenden davon zu informieren, wo z.B. eine zusätzliche Beteiligung wichtig wäre.
- Innerhalb der ModeratorInnen wurde mittels MSN-Chat kommuniziert, um eine Abstimmung sicherzustellen.
- Die virtuellen Räume ermöglichten es Studierenden auch an mehreren Diskussionen simultan teilzunehmen, was den Spaßfaktor für sie deutlich erhöhte

7.7.3 Das erzielte Resultat

- Ohne Vorgaben einigten sich die Studierenden sehr schnell auf Themen, die für sie gerade aktuell und wichtig waren.
 - Für einen schwarzen Studenten war es vollkommen unvorstellbar, dass eine 22 jährige, blonde Studentin aus Österreich noch nicht verheiratet und kinderlos war.
 - Für eine schwarze Studentin, die im Pogrom vor 10 Jahren fast die gesamte Familie verloren hat und damals als 10 Jährige nur mehr den Glauben als Stärkung hatte, war es unvorstellbar, dass junge Studenten bei uns auf Fragen zu Glaube und Gottesdienst, eher mit peinlich, berührten Antworten auswichen.
 - Für österreichische Studierende war die Vorstellung von Diskotheken in Schwarzafrika, direkt neben Hungerzonen, kaum begreifbar.
- Aufgrund dieser Ergebnisse und den darauf folgenden Gesprächen zu den Methoden und möglichen weiteren Umsetzungsschritten wurde beschlossen, im SS 2006 in diese Richtung weiterführend, eine Diplomarbeit zu verfassen. Petra Papst beschäftigt sich nun mit einer weiterentwickelten Art von virtuellen Kennenlernprozessen. Ziel ist es fächerübergreifend (Englisch, Informationsmanagement und Projektmanagement) und zusammen mit Studierenden aus mehreren Kontinenten neue Wege mit spielerischen Zugängen zu beschreiten.

- An dieser Art von Kennenlernprozessen, haben jetzt schon internationale Großkonzerne ihr Interesse an den Ergebnissen angemeldet.

8 Zusammenfassung

Alle hier beschriebenen Ergebnisse resultieren aus einem permanenten realen (Face to Face) und virtuellen Diskussionsprozess der handelnden Personen.

- Der Einsatz einer Open Source Plattform mit weltweiter Verbreitung, die auch Kommunikations- und Kollaborationsaspekte ermöglicht hat sich bewährt.
- Die ständige Auseinandersetzung mit den Wünschen und Möglichkeiten von Studierenden bringt laufend Feedbacks.
- Die Unterstützung von Diplomarbeiten bereichert das hausinterne Know-how und erweitert den inhaltlichen Handlungsspielraum.
- Der Einsatz eines 30-köpfigen eLearning-Expertenteams mit integrierten eTutorInnen zeigt nachhaltige Auswirkungen auf die involvierten Gegenstände- insbesondere in Nutzung und Akzeptanz, da die Angst „Fehler zu machen deutlich reduziert wird. Das Selbstwertgefühl der beteiligten Studierenden wird gesteigert, dadurch gibt es noch überzeugtere Multiplikatoren.
- Die angepasste flächendeckende Anwendung in Lehrveranstaltungen, insbesondere durch die Schaffung von Eigennutzenfaktoren, zur Steigerung von Lernerfolgen führt zu einer raschen Durchdringung und zu häufigeren Erfolgserlebnissen.
- Die Erfolgsmessung durch eine qualitative Zufriedenheits-/Nutzungsanalyse ist für kleinere Organisationseinheiten eine sinnvolle Alternative zu einem Kennzahlensystem.

Das Wissen um die Verantwortung für die Bildung von sozialen und interkulturellen Netzwerken und die menschlichen Beziehungen auf Basis von gegenseitigem Kennen und Vertrauen, vor allen technischen Möglichkeiten, steht im Vordergrund des Handelns.

9 Literatur:

- Brunold, J., Merz, H., Wagner, J. (2000) www.cyber-communities.de, Virtual Communities: Strategie, Umsetzung, Erfolgsfaktoren. Landsberg/ Lech: Verlag Moderne Industrie AG.
- Bühner, R. (1998). Mitarbeiterführung als Qualitätsfaktor: Führungsverhalten systematisch bewerten und verbessern. München und Wien: Hanser.
- Erlbeck, K. (Hg.). (2004). Beschwerdemanagement: Wie aus unzufriedenen Kunden Stammkunden werden. Göttingen: Business Village.
- Ernst, H. (1976). Was ist Kommunikationspsychologie. Psychologie heute, 10, 62.
- Friedl, H. (2005). Kommunikationsoptimierung in der Wissensgesellschaft. Moodle als „problemorientiertes“ statt „lösungsorientiertes“ Wissensmanagement-Instrument für periphere Räume?. In: Permanente Evaluierung als eine Methode der Leistungssteigerung und Leistungsfeststellung. (Kap. 11). Download vom 10. Oktober 2005 von <http://sereinigg.at/staatspreis2005/080-Kommunikationsoptimierung.htm>
- Haberfellner, Nagel, Becker, Büchel, von Massow. (2002). Daenzer W., Huber F. (Hrsg.). Systems Engineering - Methode und Praxis. Zürich: Orell Füssli Verlag (11. Auflage).
- Horster, D. (1994). Das Sokratische Gespräch in Theorie und Praxis. Opladen: Leske + Budrich.
- Lind, K. (2005). „Herausforderung lebenslanges Lernen, Entwicklung einer interaktiven und interdisziplinären eLearning-Plattform zur Selbstevaluierung von MitarbeiterInnen im ärztlichen Praxenumfeld als Nahtstelle zwischen Angebot und Nachfrage. Diplomarbeit an der FH JOANNEUM GesmbH.
- Malik Management Zentrum St. Gallen. (o.D.). Syntegration. Download vom 13. März 2006 von <http://www2.malik-mzsg.ch/syntegration/htm/636/de/Syntegration.htm#>
- Malik, F. (2001). Führen – Leisten – Leben. (8. Auflage). Stuttgart und München: Heyne.
- Mayer, M. (2006a). Förderung des Innovationsmanagements durch Verbesserung der eDiskussionskultur als Aufgabe der Unternehmensführung, Diplomarbeit an der FH JOANNEUM GesmbH.
- Mayer, M. (2006b). FPA WS06 – Auswertung der studentischen Aktivitäten auf der Projektplattform. Zusammenfassung der Daten zur Aktivität von der Projektplattform <http://www.ps2.powerlearning.at> für das Fach FPA im Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus der FH JOANNEUM, Bad Gleichenberg.

- Moodle Statistik. (2006). Statistische Auswertung der studentischen Aktivitäten von <http://www.ps2.powerlearning.at> - Moderator Peter Sereinigg.
- Niggemann, W. (1975). Praxis der Erwachsenenbildung. Freiburg, Basel und Wien: Herder.
- Papst, P. (2006). Electronic Intercultural Communication - Building a Communication and Interaction Basis through Virtual International Exchanges across Continents. Diplomarbeit in Arbeit.
- Pfitzinger, E. (2003). Geschäftsprozessmanagement – Steuerung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Berlin: Beuth.
- Ritter, G. (2006). Prozessbegleitendes Lernen mit ePortfoliostrategie als Methode für die Leistungssteigerung und -feststellung für Erwachsene. Diplomarbeit an der FH JOANNEUM GesmbH.
- Schwetz, H., Zeyringer M. & Reiter A. (2001). Konstruktives Lernen mit neuen Medien. Innsbruck: StudienVerlag.
- Sereinigg, P. (2004). Informationsmanagement. [Skriptum]. Von der Lehrveranstaltung, „Informationsmanagement“, abgehalten im WS 2004/2005 an der FH JOANNEUM GmbH, Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus, Bad Gleichenberg (Austria).
- Sereinigg, P. (2005). Process Improvement [Skriptum]. Von der Lehrveranstaltung, „Process Improvement“, abgehalten im WS 2005 an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Fakultät für Wirtschaftsinformatik und Anwendungssysteme, Klagenfurt (Austria).
- Sereinigg, P. (2006). Projektmanagement. [Skriptum]. Von der Lehrveranstaltung, „Projektmanagement“, abgehalten im SS 2006 an der FH JOANNEUM GmbH, Studiengang Gesundheitsmanagement im Tourismus, Bad Gleichenberg (Austria).
- Sereinigg/Lind (2005a, 14. März). Permanente Evaluierung als eine Methode der Leistungssteigerung und Leistungsfeststellung. Vortrag gehalten im Rahmen der Moodle Konferenz Berlin 2005 an der Humboldt Universität zu Berlin, Berlin.
- Sereinigg/Lind (2005b, 9./10. Juni). Virtuelle Kommunikation und Kollaboration, Thema: „Blended Projectmanagement“, Lehre, Teams und Projekte in komplexen, heterogenen Umgebungen als virtuelle Herausforderung. Vortrag gehalten im Rahmen 10. Business Meeting Forum neue Medien, Fachhochschule Wr. Neustadt
- Sereinigg/Lind (2005c, 13./14. Oktober). Intercultural Communication and Digital Societies. Vortrag gehalten im Rahmen der Netties 2005, Fachhochschule St. Pölten.
- Sereinigg/Lind: (2005d), eLearn 2005 (Vancouver/Canada) – Blended Projectmanagement & Continuous evaluation as a way of increasing and measuring performance
- Sereinigg/Lind: (2005e), internationale Moodle Konferenz an der Humboldt Universität zu Berlin, in Berlin, Thema: „Test- und Evaluierungsstrategien unter Verwendung von Moodle“
- Sereinigg/Lind/Mayer/Ritter/Papst: (Juni 2006), The HMT-„Work“-Network: Learning through common Projects, EDEN Konferenz, 2006, Wien
- Tidwell, C.H., Jr. (2001, November) Fools Rush In: Developing Cross-Cultural Sensitivity Using Film-Based Group Projects. (ERIC ID) Paper presented at the Annual Meeting of the National Communication Association (87th, Atlanta, GA, November 1-4, 2001).