

Verwendung der Studienzuschüsse

Dokumentation für den Zeitraum 01.10.2013 bis 31.12.2014

1 Infostand – IT-Support für Studierende

Für die Studierenden der Universität unterhält das Rechenzentrum eine zentrale Anlaufstelle, die bei IT-Problemen mit Rat- und Tat zur Verfügung steht.

Um das zunehmende Supportaufkommen am Infostand zu bewältigen und während der Vorlesungszeit Öffnungszeiten von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr zu gewährleisten wurden entsprechende personelle Maßnahmen ergriffen.

Zum einen wurde das Team am Infostand um eine studentische und drei wissenschaftliche Hilfskräfte ergänzt, zum anderen um eine Stelle zur Koordination des Personals. Die Aufgaben der Koordination betreffen:

- Akquise der studentischen und wissenschaftlichen Hilfskräfte für den Infostand
- interne Aus- und Weiterbildung der studentischen und wissenschaftlichen Hilfskräfte für den Infostand
- Sicherung des regelmäßigen Informationsaustauschs zwischen Infostand und den RZ-Mitarbeitern
- Aufbau einer Wissensdatenbank für häufig auftretende Probleme
- Definition eines Dienstleistungskatalogs für den Infostand
- Etablierung qualitätssichernder Maßnahmen für den IT-Support für Studierende

Nutzen für die Studierenden:

- Koordinator als fester Ansprechpartner für das Team am Infostand
- geringere Wartezeiten bei hohem Supportaufkommen für Studierende

- nachhaltig kompetenter Support für Studierende

Ressourcen

- Personalmittel
- SHK/WHK-Mittel : 47.351,70€

2 Verlängerung der Öffnungszeiten des Druckzentrums

Mit Hilfe dieser entfristeten Stelle konnte das Rechenzentrum auch weiterhin die Öffnungszeiten des Druckzentrums verlängern und damit den Studenten einen verbesserten Service anbieten.

Eingesetzte Ressourcen

Personalmittel

3 Support für die Nutzung der Collaborationsysteme der Universität

Mit Hilfe einer Stelle für den Support der Collaborationsysteme der Universität für die Studierenden war es möglich, die E-Mail der Studenten vom reinen E-Mail-System Pegasus Mail erfolgreich in das Collaborationsystem GroupWise zu migrieren. Dies konnte durch entsprechende Dokumentationen der einzelnen notwendigen Schritte auf den GroupWise-Webseiten, Informationsblätter, Kurse und Supportleistungen für die Studenten unterstützt werden.

Nachdem die E-Mail-Umstellung der Studierenden abgeschlossen war, war es möglich, die eigentlichen Funktionalitäten eines GroupWare Systems flächendeckend in der Praxis einzusetzen. Dies sind:

- Persönliche und gruppenfähige Termin-, Aufgaben- und Adressbuchverwaltung
- Gemeinsame, auch öffentliche Kalender (z. B. der Kulturkalender der Universität)
- Integration bzw. Abgleich der Kalender von GroupWise mit anderen Systemen, z. B.: eLearning System GRIPS oder dem neuen Veranstaltungs-Verwaltungssystem HIS-LSF
- Einbindung und Synchronisation mit mobilen Geräte (Smartphones etc.)
- Instant Messaging Funktionen
- Integration mit Collaboration und Social Software
- Freigabe von Ordnern, Kalender, Aufgaben etc.

Bei diesen neuen Möglichkeiten steht neben der Technik noch vielmehr die effiziente Benutzung der Groupware-Funktionen im Vordergrund. Dies erforderte die Einweisung und Ausbildung der Studierenden in diese neuen Arbeitsmöglichkeiten durch Anleitungen, Dokumentationen, Kurse, persönliche Beratung usw.

Eingesetzte Ressourcen

Personalmittel

4 Infoportal

Das Rechenzentrum versteht sich als Dienstleister für die Studierenden der Universität Regensburg und bietet diesen eine immer größere Anzahl von Diensten an. Beispiele hierfür sind u.a. die Bereitstellung von Multimediaservern oder die Nutzung des Multimedialabors.

Die im Zuge des Infoportal-Aufbaus umgesetzten Projekte und etablierten Verfahren wurden weiter betrieben und ausgebaut. Im Berichtszeitraum wurden neue Schnittstellen zum Support-Ticket-System geschaffen, um effizienteren Support zu gewährleisten (z.B. durch Integration eines FAQ-Systems). Zudem wurden die Mediathekdienste weiter ausgebaut und inhaltlich um weitere Vorlesungsaufzeichnungen und funktional um mobile Streaming ergänzt.

Die Nutzung der Mediathek stieg 2013 ähnlich stark wie 2012. Ende 2013 standen 897 (456) veröffentlichte Media-Assets mit einer gesamten Spieldauer von über 500 (320) Stunden online. Ende 2014 befanden sich mehr als 1 200 Media-Assets mit einer Gesamtspieldauer von 900 Stunden im Zugriff. Im Rahmen der Vorlesungsaufzeichnungen lässt sich insbesondere während der Prüfungs- und Nachprüfungszeiträume ein wiederkehrender Anstieg der Zugriffszahlen über die vergangenen Jahre feststellen.

Zusätzlich wurde Technik und Infrastruktur der Mediathek als Redundanzsystem etabliert, um die Ausfallsicherheit bei Liveübertragungen von Großereignissen, wie dem Besuch des Bundespräsidenten oder des amerikanischen Botschafters, oder bei der Übertragung von Veranstaltungen zwischen mehreren Hörsälen, zu erhöhen.

Ressourcen

Personalmittel

5 Mobile Service für Studierende

Um unseren Studierenden künftig mobile Dienste bereitstellen zu können, wurden folgende Punkte durchgeführt:

- Anforderungsanalyse um die wichtigsten Apps für unsere Studierenden zu ermitteln
- Etablierung eines zielgruppenorientierten, an den Wünschen der Studierenden ausgerichteten Entwicklungsprozesses
- Konzeption des mobilen Serviceangebots
- Entwicklung von Pilotanwendungen (punktuelles Initialangebot mit Fokussierung auf wichtigste Apps, z.B. Vorlesungsvideo-App, Moodle-App)
- Aufbau einer Test-, Entwicklungs- und Produktivumgebung für die Bereitstellung der UR-Apps
- Einbettung ins Supportkonzept

Im Rahmen der Pilotierung und des Aufbaus der Test- und Entwicklungsumgebungen wurde eine UR-App (Campus-App) entwickelt und die entsprechenden Distributionswege etabliert und getestet. Neben der Anbindung verschiedener zentraler und dezentraler Dienste (Personensuche, Raumsuche, Informationsangebote, Mensapläne etc.) wurde auch ein Prototyp eines audience response system aufgebaut und getestet. Im Rahmen eines Seminars der Medieninformatik wurde auch ein Oberflächen- / Interaktionskonzept entworfen, das jedoch vor Ablauf der Befristung nicht mehr implementiert werden konnte. Ebenso musste

der offizielle Launch der App vorerst auf Eis gelegt werden, da die nachhaltige Pflege und Wartung sowie die Weiterentwicklung nicht ohne weiteres aus Bestandmitteln sichergestellt werden konnte.

Einige zentrale Bestandteile der im Zuge der App-Entwicklung entwickelten und erprobten Technologien konnten allerdings in andere mobile Dienste einfließen, so z.B. Zertifizierungsverfahren zum Signieren von Software (im Softwarekatalog) oder funktionale Teile des neuen mobilen Webauftritts (Such- und Navigationsfunktionen).

Ressourcen

Personalmittel

6 Support von Mobilien Geräten (Smartphones, Tablets)

Mit Hilfe der Stelle konnte das Rechenzentrum den Support und die effiziente Nutzung von mobilen Geräten, insbesondere für die Studierenden, ausbauen und stetig verbessern. Bei den unterstützten Geräten handelte es sich um Smartphones und Tablets mit iOS, Android und Windows Phone und Apple MacBooks unter MacOS-X. Die Schwerpunkte der Arbeit lagen dabei beim WLAN Zugang und bei der Synchronisation von E-Mails, Terminen und Kontakten über ActiveSync von GroupWise auf die mobilen Geräte.

Da eine Entfristung der Stelle leider nicht möglich war, musste der Support zum 15.09.2014 eingestellt werden.

Eingesetzte Ressourcen

Personalmittel

7 Studierendenbeteiligung an Entwicklungsprozessen

Durch Crowdsourcing- und social networking-Ansätze soll ein permanenter Prozess etabliert werden, der unsere Studierenden direkt in die Entwicklung und Qualitätssicherung einbindet und sicherstellt, dass unsere IT-Versorgung an den Bedürfnissen der Studierenden ausgerichtet ist.

Dazu wurden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Erprobung der Eignung von Vibe für den Campus-weiten Einsatz als Kollaborations-Plattform
- Konzeption und Vorbereitung von Vibe-Kursen, die in die Studienbegleitende IT-Ausbildung eingebracht werden
- Nutzung der Mobile-App-Entwicklung als Pilotprojekt, bei dem bereits ab der Anforderungsanalyse direkte Beteiligung der Studierenden etabliert wurde
- Erhebung der favorisierten Funktionen einer Campus-App durch eine Campus-weite Online-Umfrage mit weit über 2000 Teilnehmern
- Diskussion der Ergebnisse und Partizipation auf einer öffentlich verfügbaren Vibe-Plattform unter www.mobile.ur.de
- Konzeption eines Social Media-Angebots in dem die IT-Dienste des Rechenzentrums online unterstützt und zu dem Rückmeldungen und Verbesserungswünsche gegeben werden können

Die Arbeiten in diesen Bereichen konnten nicht fortgeführt werden, da die bewilligten Personalmittel vollständig zur Aufrechterhaltung der E-Prüfungen umgewidmet wurden.

Ressourcen

Personalmittel

8 Studienbegleitende IT-Ausbildung

8.1 Hintergrund

Ergänzend zum Fachstudium vermittelt die Studienbegleitende IT-Ausbildung studien- und berufsorientierte Schlüsselkompetenzen im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien und der Gestaltung digitaler Medien. Dies ist Voraussetzung für die selbstorganisierte Gestaltung von Lernprozessen und damit aktive Teilhabe am Wissenserwerb sowie zur Ausführung beruflicher Aufgaben.

Um eine entsprechende Qualifikation zu gewährleisten, ist die Studienbegleitende IT-Ausbildung nicht als singuläre Ausbildung technischer Kompetenz (im Sinne einer Fach- und Methodenkompetenz), sondern als Querschnittsaufgabe gemeinsam mit einem Bewusstsein für die innewohnenden Anwendungsbezüge und den nötigen sozialen und personalen Kompetenzen zum zielgerichteten Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien sowie der Gestaltung digitaler Medien konzipiert.

Ein Großteil der Studiengänge erkennt die Leistungen, die Studierende im Rahmen der Studienbegleitenden IT-Ausbildung erbringen, als Wahlfach an, einige Fächer sogar innerhalb von (Wahl-)Pflichtmodulen. Dies belegt, dass die IT-Ausbildung aus Sicht der Fakultäten einen willkommenen Beitrag zu einer qualitativ hochwertigen und praxisnahen Ausbildung an der Universität Regensburg liefert.

Von den Studierenden wird das Angebot in gleichbleibend hohem Maße angenommen: Die Studierendenzahlen nahmen seit Anbeginn kontinuierlich deutlich zu und haben sich im auf einem hohen Niveau etabliert. Vom Rechenzentrum wurden im Wintersemester 2013/14, Sommersemester 2014 und Wintersemester 2014/15 insgesamt 144 Kurse mit knapp 3100 Teilnehmerplätzen angeboten.

8.2 Ressourcen

Personalmittel

SHK-/WHK-Mittel (Tutoren, Kursleiter; 50.000,00 Euro)

9 E-Prüfungen

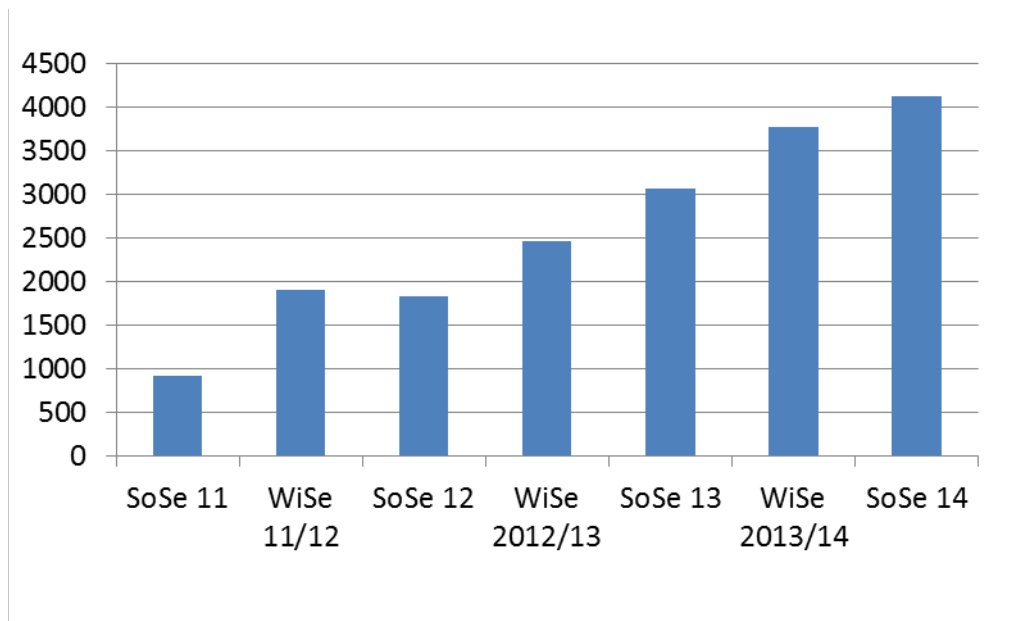
An der Universität Regensburg werden mit Unterstützung des Rechenzentrums seit dem Sommersemester 2011 erfolgreich elektronische Prüfungen durchgeführt.

Computergestützte Leistungsnachweise werden den Forderungen der Studierenden nach genauer, konsistenter Prüfungsdarstellung sowie unmittelbarer Auswertung gerecht und stellen nachweislich eine erhebliche Entlastung der Dozierenden bei der Korrektur dar. Vollautomatisch und damit absolut objektiv ausgewertete Prüfungen bieten weit mehr als nur Multiple- oder Single-Choice-Fragen. Für eine valide und abwechslungsreiche Klausur stehen auch Fragetypen wie Lücken-, Auswahl- und Fehlertexte, Zu- und Anordnungsfragen oder Kurzantwortfragen zur Verfügung. Auch Freitextfragen können gestellt werden.

Eine umfangreiche Nachbewertungsfunktion ermöglicht die individuelle Korrektur oder das Überarbeiten von Bepunktung und Antworten.

Die Prüfungen selbst sind nach Anspruch der Fakultäten in den jeweiligen Prüfungsordnungen verankert und damit auch rechtlich abgesichert.

Kennzahlen



Der Dienst ist inzwischen flächendeckend, über viele Fachbereiche (Medizin, Germanistik, Sprachenzentrum (ZSK), Pädagogik, Politikwissenschaften, etc.) hinweg im Einsatz und erfreut sich zunehmender Beliebtheit und Akzeptanz. Dies spiegelt auch die steigende Nutzung wieder, welche über die abgelegten Einzel-Prüfungsleistungen nachvollzogen werden kann.

Ressourcen

Personalmittel

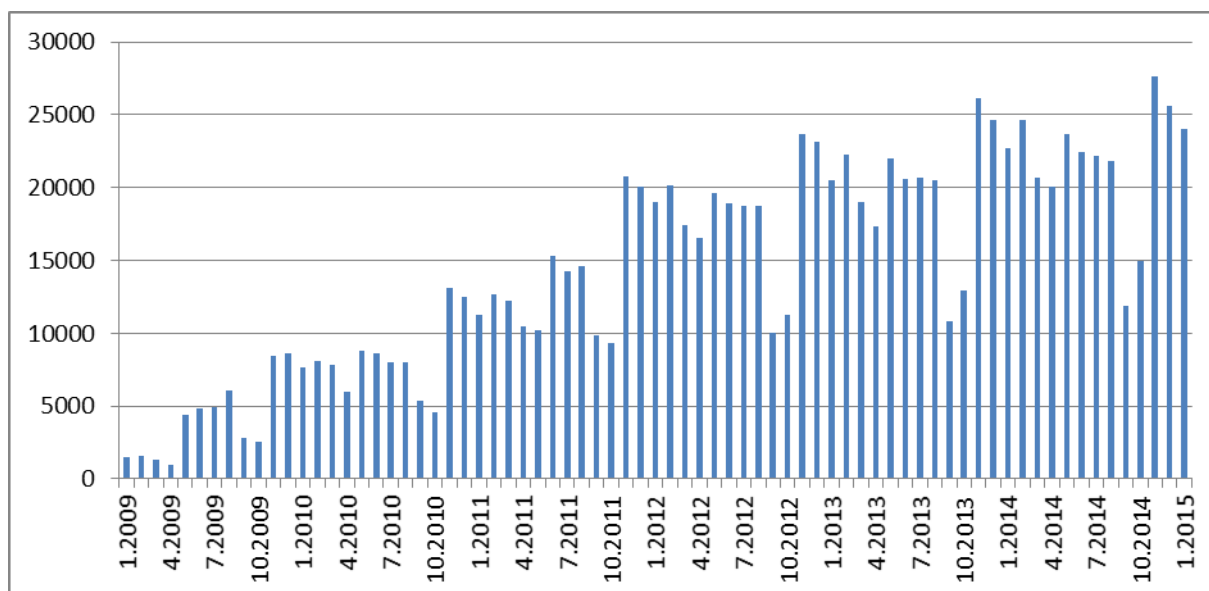
10 E-Learning

Das Rechenzentrum der Universität Regensburg stellt seit ca. 6 Jahren das zentrale Learning Management System „GRIPS“ (<https://elearning.uni-regensburg.de>) als Dienst für dem gesamten Uni Campus zur Verfügung. Dabei dient das Open-Source LMS „Moodle“ als Basis für diesen Service.

GRIPS unterstützt die Lehrenden und Lernenden bei

- der Bereitstellung von Lernmaterial (z.B. Vorlesungsskripten),
- der internetgestützte Organisation des Kurses mit Hilfe von Terminkalendern und Mitteilungsfunktionen,
- vernetztem Lernen in Chaträumen, Foren und Wikis,
- der Erstellung und Auswertung von Umfragen und Tests,
- der Erstellung von multimedialen Lernumgebungen
- und vielem mehr ...

Kennzahlen



Die derzeitige Nutzung des Systems lässt sich mit den „aktiven“ Kursen (Kurse, welche mindestens eine Aktion/Monat aufweisen) sehr gut beschreiben.

Ressourcen

Personalmittel

11 Unterstützung Hard- und Software-Einkauf

Als zentraler IT-Dienstleister ist das Rechenzentrum verantwortlich für die Beschaffung aller IT-Hardware und Software am Campus. Durch diesen zentralen Ansatz können leistungsfähige Geräte mit umfassendem Service zu für die Universität optimalen Konditionen beschafft werden. Die Mitwirkung in der bayernweiten Koordinierung der Beschaffung von Softwarelizenzen ermöglicht auch gegenüber den Großen der Branche erfolgreiche Verhandlungen.

Ein Teil der IT-Beschaffungen am Campus werden aus Studienzuschüssen finanziert. Um den hohen Standard an Beratungsqualität und die kurzen Lieferzeiten weiterhin gewährleisten zu können, wird dieser Mehraufwand durch zusätzliche Personalmittel kompensiert.

Ressourcen

Personalmittel

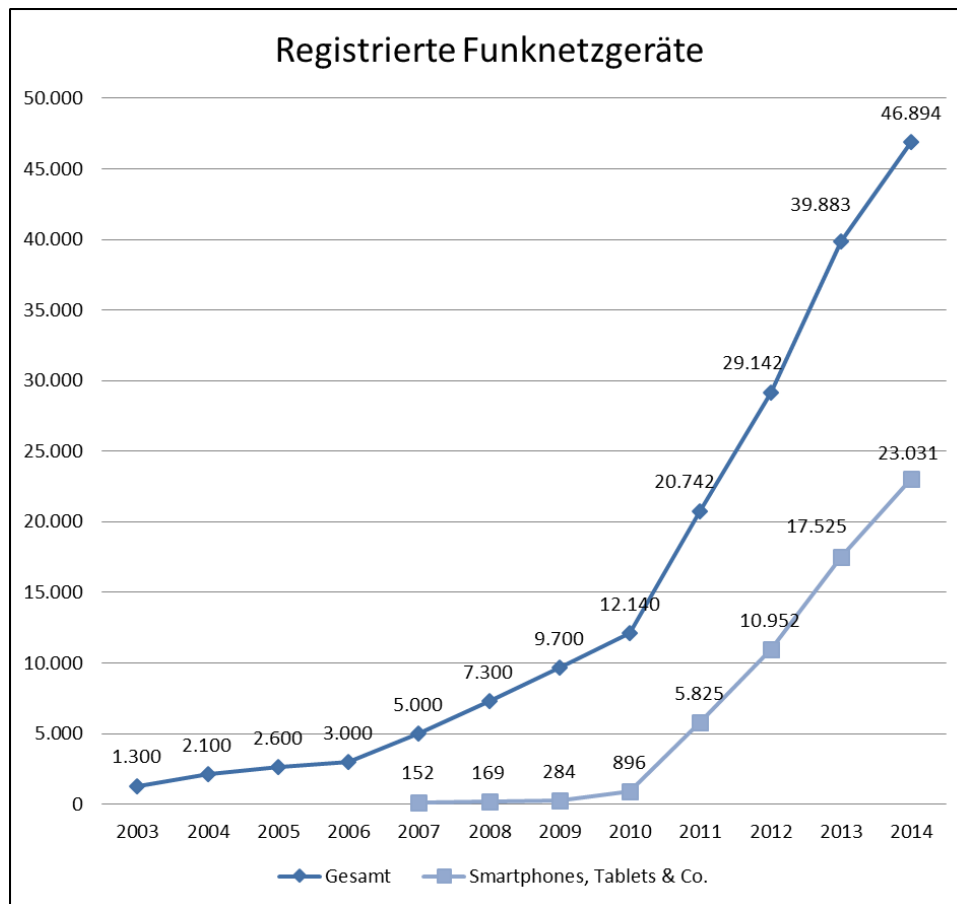
12 Bedarfsbezogener Ausbau des Funknetzes der Universität

Auf den exponentiellen Anstieg der Geräte im WLAN – die Steigerung war insbesondere bei den Studierenden zu verzeichnen – musste durch eine aufwändige Optimierung des Funknetzes (WLAN) reagiert werden. Von den über 300 Accesspoints, die in Bibliotheken, Hörsälen, Seminarräumen etc. bis 2013 installiert waren, erfüllten ca. 100 Geräte nicht mehr die aktuellen Anforderungen (Unterstützung des 802.11n-Standards, Anbindung an das Datennetz mit Gigabit-Ethernet etc.).

Um die inzwischen hohe Anzahl von Accesspoints effizient verwalten zu können und um auftretende Fehler schnell und zuverlässig diagnostizieren zu können, wurde ein WLAN

Controller beschafft. Dieser erlaubt die einfache Konfiguration und die Überwachung aller Accesspoints im WLAN Netz von einer Stelle aus, kann Auslastungsstatistiken für WLAN Netz erstellen, Überlastsituationen und Fehlerzustände erkennen und so eine Problembeseitigung ermöglichen, bevor eine Beeinträchtigung der Nutzer auftritt.

Entwicklung der Anzahl der Geräte im WLAN der Universität Regensburg.



Eingesetzte Ressourcen

Sachmittel: 59488,48 €