

## **Erfahrungsbericht zur Teilnahme an der Erasmus+ Staff Training Week zum Thema „Big Data and process management in Internationalisation“ an der Universität Tallinn, Estland im Mai 2018**

### **Motivation:**

Durch die Ausschreibung „Internationalisierung 2.0“ des Staatsministeriums für Bildung und Kultus, Wissenschaft und Kunst zeigt sich die zunehmende Bedeutung der Digitalisierung für die Internationalisierung von Hochschulen. Dies gilt nicht nur für die Kooperation zwischen den Hochschulen, sondern auch für das managen interner Prozesse. Estland ist europaweit als ein Vorreiter in der alltäglichen Anwendung digitaler Technologien bekannt. Vor diesem Hintergrund war ich sehr neugierig wie die Kollegen in Tallinn oben genannte Themen anpacken und wollte mir von Ihnen gerne Input geben lassen, wie man Prozesse an der FAU verschlanken kann.

Als Internationalisierungsreferent der Naturwissenschaftlichen Fakultät bin ich zum einen stark am Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus ganz Europa interessiert. Die thematische Fokussierung der estnischen Kollegen ließ vermuten, dass man hier auf sehr interessante Leute treffen würde. Darüber hinaus handelt es sich hier um ein Zukunftsthema, mit dem man sich besser früher als später auseinandersetzt.

### **Programm**

Wie sich herausstellte trennten die Kolleginnen in Estland die Themen Big Data und Prozesse relativ stark. Dies war nicht per se schlecht, führte allerdings dazu, dass wir im Bereich Big Data viel aus der Schul- und Lernforschung zu hören bekamen. Dies war für mich zwar ebenfalls interessant, hatte aber nur wenig Bezug zu meinen täglichen Aufgaben. In der Diskussion hierzu machte uns eine Kollegin der City University of London allerdings auf ein Pilotprojekt im Bereich Lern-Lehr-Analyse an ihrer Einrichtung aufmerksam. Dort experimentieren die Kollegen gerade mit einem Algorithmus, der unter Einbezug von verschiedenen persönlichen Daten und dem Umgang eines Studierenden mit dem Lernportal der City University auf dessen Erfolgchancen im Studium schließen. Der Studiengangsbetreuer kann dann anhand eines Ampelsystems frühzeitig sehen, ob bei einem Studierenden besondere Hinweise auf einen Studienabbruch vorliegen und wäre in diesem Fall verpflichtet einen Beratungstermin mit dem Studierenden anzusetzen. In diesem Zusammenhang wurden auch wieder einmal die unterschiedlichen kulturellen Unterschiede beim Thema Datenschutz und Selbstbestimmung deutlich. Wer weitere Informationen zum Thema möchte wird hier fündig: <https://www.city.ac.uk/lead/learning-teaching-support/learning-analytics-project-leap>

Am Nachmittag des „Big Data“-Tages erarbeiteten wir in einer Gruppenarbeit Ideen und Möglichkeiten für die Nutzung von Big Data und Digitalen Anwendungen an unseren Universitäten. Hier entwickelte sich ein sehr interessanter Austausch mit den Kollegen.

Es wäre sicher spannend auch an der FAU ein solches Pilotprojekt durchzuführen, der Wahrscheinlichkeit, dass viele deutsche Studierende der Nutzung ihrer Daten in diesem Sinne zustimmen würden, halte ich für unwahrscheinlich.

Wirklich überragend war der Themenblock zum Prozessmanagement. Zum einen stellte eine Kollegin aus Tallinn ihr Verständnis von Service-Design an Hochschulen anhand verschiedener Beispiele vor, zum anderen präsentierte ein Kollege von der Radeboud Universität in den Niederlanden deren System zur Zulassung internationaler Studierender. Die Radeboud Universität hat innerhalb eines Jahres ihren Zulassungsprozess fundamental umgestellt:

Die Studierenden hatten bis dahin bis zur Zulassung mit sieben verschiedenen Stellen kommuniziert, jetzt gibt es nur noch eine E-Mailadresse an die sie sich wenden. Neben zwei hauptamtlichen Mitarbeitern kümmern sich dort 8 Studentische Hilfskräfte um die Beantwortung der Fragen, wozu sie wiederum auf die Expertise der einzelnen Fachabteilungen zurückgreifen. Die Studierenden müssen sich so nicht mehr an viele verschiedene Personen wenden (was sie auch dann tun, wenn die Person gar nicht für ihre Frage zuständig ist), sondern haben nur noch einen Kontaktpunkt. Über 80% der Anfragen können so innerhalb von 48 Stunden beantwortet werden. Sehr interessant war in diesem Zusammenhang auch zu erfahren, dass Studierende bis zu Ihrer Einschreibung bis zu 80 E-Mails mit der Hochschule austauschen.

Außerdem hat die Radeboud Universität ihren Fakultäten eine Deadline für die Bearbeitung von Anträgen gestellt. Die Verwaltung hat maximal 14 Tage um die Unterlagen nach Eingang zu prüfen und an die Fakultäten weiterzuleiten. Diese haben dann maximal 7 Tage Zeit um eine Zulassungsentscheidung zu treffen. Nach insgesamt spätestens 28 Tagen muss dem Studierenden eine Zusage oder Ablehnung vorliegen. Auch der Studierende hat Fristen einzuhalten. Nach der Online-Bewerbung hat er 56 Tage Zeit seine Unterlagen an die Radeboud Universität zu senden. Hier hat sich gezeigt, dass die Studierenden im Schnitt deutlich weniger Zeit dafür brauchen (beglaubigte Kopien sind in den Niederlanden nicht nötig), weshalb die Universität die Frist künftig noch verkürzen wird. Die Frist hat den Vorteil, dass die Studierenden nicht alle bis zum Ende des Bewerbungszeitraums warten bis sie ihre vollständigen Unterlagen einreichen. So werden Peaks in der Zulassungsstelle abgeschwächt.

Darüber hinaus nutzt die Radeboud Universität die Funktionen ihres digitalen Verwaltungssystems sehr intensiv und betreibt ein genaues Monitoring des Onboardingprozesses. Sie können daher sehr genau sagen, welchem Fach zu welchem Zeitpunkt Studierende verloren gehen (z.B. Online ausgefüllt, aber keine Dokumente geschickt/ Zulassung bekommen, aber nicht eingeschrieben) und welchen Hintergrund diese haben (z.B. bestimmte Ländergruppe,...).

Die Rückmeldungen der Studierenden sind bisher durchweg positiv und es gehen wesentlich weniger Beschwerden als zuvor ein. Bis auf eine Stelle für die Reorganisation des Prozesses und einige studentische Hilfskräfte verlief die Umgestaltung personalneutral, es mussten also keine zusätzlichen Mitarbeiter angestellt werden.

Bei Interesse an der Präsentation des Kollegen aus Nijmegen, kann ich diese gerne per E-Mail zukommen lassen

Im Anschluss an die Präsentationen arbeiteten wir wieder in wechselnden Kleingruppen an Ideen für unser eigenes Aufgabenfeld, wobei gerade das best-practice Beispiel aus den Niederlanden mit einem Back and front-office für E-Mailanfragen sehr verding und in viele Überlegungen einfluss.

Besonders zum Gelingen der Arbeitssessions trug die lockere Atmosphäre zwischen den Teilnehmern bei, die die estnischen Gastgeber durch sehr geeignete Kennenlernspiele und einige leichte Themen wie einen Vortrag über Estland aus interkultureller Perspektive förderten.

In einem gesunden Mix aus inhaltlichem Angebot und Freizeitaktivitäten wie einer Stadtführung, einer Moorwanderung und einem Vortrag über die Digitalisierung in Estland lag auch eines der Erfolgsrezepte der Staff Week, da sich hier ein sehr enges Verhältnis zwischen allen Teilnehmern entwickelte und man wirklich ständig im Austausch war. Dass es sich bei den Kollegen darüber hinaus auch auf menschlicher Ebene um sehr sympathische Zeitgenossen handelte, machte dann auch den sozialen Teil des Programms zusätzlich angenehm.

Der Freitag konnte für individuelle Treffen genutzt werden, wobei ich mich besonders über die Summer und Winter Schools informierte. Die Universität Tallinn führt jeden Sommer zeitgleich zwischen 15 und 20 Summerschools durch.

### **Organisation/Reise**

Dank Frau Köndgen aus dem RIA laufen alle Verwaltungsschritte sehr einfach ab und abgesehen von einer kurzen Bewerbung und einer Unterschrift hier und da braucht man sich um kaum etwas kümmern - ein klasse Service.

Für die Anreise Tallinn empfiehlt sich ein Direktflug ab München oder eine Umsteigeverbindung über Warschau nach Nürnberg. Vom Flughafen erreicht man die Stadt einfach mit der Tram-Bahn. Ein Fahrschein für 2 Euro kann beim Fahrer gelöst werden.

Da die Hotelpreise in Tallinn sehr hoch sind, entschied ich mich gegen die von der Universität vorgeschlagenen Unterkünfte und buchte mir über eines der bekannten Portale ein Apartment in der Nähe. Ein Großteil der Teilnehmer handhabte dies so.

Die Teilnahme an der Staff Week kostete eine Gebühr von 150 Euro, wobei diese vier Mittagessen, zwei Abendessen mit Getränken, Snacks und eine Wochenkarte für die öffentlichen Verkehrsmittel beinhaltete.

Man muss auch sagen, dass die Organisation der estnischen Kollegen wirklich absolute Spitzenklasse war. Der Zeitplan wurde fast immer eingehalten, eigentlich alle Fragen bereits vorher proaktiv angesprochen und wenn es irgendwo ein Problem gab, wurde man sofort unterstützt.

Tallinn selbst ist natürlich auch eine Reise wert und es wird einem in der Freizeit sicher nicht langweilig.

**Alles in allem war die Erasmus-Staff-Week in Tallinn eine absolut positive Erfahrung und ich kann eine Teilnahme nur weiterempfehlen.**