

Servicekonzept Lernplattform ADAM (ILIAS)

Letzte Überarbeitung: 12.10.2023

1. Einleitung

Die Lernplattform ADAM (ILIAS) ist die von der Universität Basel zur Verfügung gestellte zentrale Lernplattform für Studium und Lehre. ADAM basiert auf dem Learning Management System ILIAS, einer Open Source Plattform, die von einer Community unterhalten und weiterentwickelt wird.

Eine Schnittstelle von ADAM zur Studienadministration services.unibas.ch ermöglicht es Dozierenden, für jede Lehrveranstaltung einen Kurs mit synchronisierter Mitgliederverwaltung auf ADAM einrichten zu lassen, auf den die Studierenden aufgrund ihrer Lehrveranstaltungsbelegung automatisch zugreifen können. Daneben bietet ADAM Zugang zu weiteren Services wie DigiLit (digitaler Semesterapparat), Panopto (Videocontentmanagement / Veranstaltungsaufzeichnung) und Turnitin (Plagiatserkennungssoftware).

Um den Service der zentralen Lernplattform bereit zu stellen und mit weiteren Services zu koordinieren resp. zu verbinden, arbeiten IT-Services, Bildungstechnologien, New Media Center, Student Services, Universitätsbibliothek und ein externer Dienstleister zusammen. Dieses Servicekonzept regelt die Zusammenarbeit zwischen diesen Organisationseinheiten und definiert die für den Service erforderlichen Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Die zuständige Person ("responsible") führt die jeweilige Aufgabe aus, wohingegen die verantwortliche Person ("accountable") rechenschaftspflichtig ist.

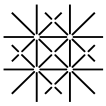
2. Anbieter

Die Lernplattform ADAM (ILIAS) wird auf eigenen Servern der Universität Basel betrieben. Zuständig für den Betrieb und die Wartung von ADAM inkl. Erweiterungen ist der externe Dienstleister, die Firma sr.solutions ag in Burgdorf.

Verantwortlich für die Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen sind die ITS.

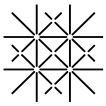
3. Nutzen

Als zentrale Lernplattform kann ADAM für Veranstaltungen, Arbeitsgruppen und Umfragen in der grundständigen Lehre, der Doktoratsausbildung und der Fort- und Weiterbildung genutzt werden, sowie für deren Organisation und Begleitung. Sie bietet im Kontext der digitalen Lehre die Möglichkeit Unterrichtsmaterialien bereitzustellen, interaktive multimediale Lernressourcen anzubieten, Daten auszutauschen, gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten, untereinander zu kommunizieren, Übungen oder Prüfungen zu absolvieren und Leistungsnachweise zu erbringen. ADAM kann für Blended Learning Formate, z.B. für das begleitete Selbststudium, oder für komplette Online-Kurse genutzt werden.

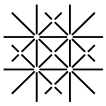


4. Rollen

Rolle	Beschreibung
Service Owner (ehemals Product Owner)	<ul style="list-style-type: none">• Erstellt z.Hd. des Steuerungsausschusses Konzepte zur strategischen Weiterentwicklung des Produkts, für den Support und die Business Continuity.• Regelt und überwacht Verträge.• Überwacht das Gesamtbudget und koordiniert das ADAM-Team.• Holt für die nutzerzentrierte Weiterentwicklung die Bedürfnisse der Stakeholder ein und ist im Austausch mit nationalen und internationalen Peers (Networking).• Trifft Entscheidungen über Weiterentwicklungsprojekte und produktrelevante Massnahmen (Updates, Funktionsumfang, Informationsmaterialien, Schulungen und Support, Reporting etc.).• Analysiert Kennzahlen und ist zuständig für die Berichterstattung.
System Specialist (ehemals Service Manager)	<ul style="list-style-type: none">• Leitet den Betrieb, den Support sowie die Upgrades. Er verantwortet das Betriebsbudget und stellt die Business Continuity sicher.• Liefert für die Berichterstattung die Kennzahlen und ist im Austausch mit nationalen und internationalen Peers (Networking).• Trägt zu Weiterentwicklungsprojekten und produktrelevanten Massnahmen bei (Updates, Funktionsumfang, Informationsmaterialien, Schulungen und Support, Reporting etc.).
Application Specialist Service Desk	<ul style="list-style-type: none">• Bearbeitet Anfragen auf Ebene 1st Level Support.• Nimmt eine Bewertung der Anfragen vor, beantwortet sie entweder selbst oder leitet sie nach erfolgter Triage an den 2nd Level Support weiter und informiert alle Beteiligten über das weitere Vorgehen.
Application Specialist Technik	<ul style="list-style-type: none">• Ist zuständig für die Überführung von Entwicklungen in den laufenden Betrieb und Unterhalt.• Erkennt betriebliche Bedürfnisse und sorgt dafür, dass diese in den Entwicklungsprozess einfließen.• Bearbeitet Anfragen aus technischer und betrieblicher Sicht auf Ebene 2nd Level Support.• Engagiert sich in der ILIAS Community in technischen Belangen.



Application Specialist Didaktik	<ul style="list-style-type: none">• Ist verantwortlich für den effektiven Einsatz der Lernplattform ADAM (ILIAS) in der Lehre.• Verantwortet Schulung, Beratung & Informationsmaterialien für die Nutzer:innen, so dass ADAM didaktisch sinnvoll eingesetzt werden kann.• Bearbeitet Anfragen aus didaktischer Sicht auf Ebene 2nd Level Support.• Stellt sicher, dass ADAM auf Grund von Nutzungsstatistiken und Nutzer:innenbedürfnissen für die Lehre gezielt weiterentwickelt wird und die Usability optimiert wird.• Übernimmt die Endredaktion mit dem Ziel einer stringenten Kommunikation mit konsistenten Begriffen, benutzerfreundlichen Formulierungen und einheitlichem Stil.
Nutzer:innen-Vertretung (Sounding Board)	<ul style="list-style-type: none">• Begleitet den Betrieb sowie den Veränderungs- oder Innovationsprozess des Service beratend ohne Weisungsbefugnis.• Diskutiert verschiedene Themen im Auftrag des Service Owners und gibt Einschätzungen oder Rückmeldungen aus ihrer Fach- bzw. Nutzerperspektive.
Steuerungsausschuss (Steering Committee)	<ul style="list-style-type: none">• Entscheidet über die strategische Weiterentwicklung des Produkts mit Weisungsbefugnis. Dies umfasst Finanzierung, Priorisierung der Projekte, Konzept für Support und Business Continuity.• Service Owner berichtet zu Händen des Steuerungsausschusses und stellt allfällige Massnahmen oder Veränderungsanträge zur Diskussion bzw. zum Entscheid.
Externer Dienstleister	<ul style="list-style-type: none">• Ist verantwortlich für den Betrieb und die Wartung der Plattform inkl. Erweiterungen.• Leistet Beratungen und Support auf Ebene 3rd Level Support und entwickelt/erweitert Funktionalitäten.
Interner Dienstleister	<ul style="list-style-type: none">• Verschiedene interne Dienstleister tragen zum Erfolg von ADAM bei. Sie sind zuständig für die unterstützenden Systeme von ADAM.• Dazu gehören die Bereitstellung der Infrastruktur, die Datenlieferung sowie die allfällige Anpassung und Pflege von Schnittstellen.
Service Owner für Erweiterungen	<ul style="list-style-type: none">• Der Service Owner für Erweiterungen stellt die notwendigen Informationen und Prozesse bereit, die für den Betrieb einer Erweiterung notwendig sind (Datenschutzabklärungen, Nutzerdokumentation, Schnittstellenkommunikation, Implementierung, Support, Betrieb und Wartung).• Der Service Owner für Erweiterungen und der Service Owner erstellen Ressourcenanträge an den Steuerungsausschuss.• Der Service Owner für Erweiterungen informiert den Service Owner initiativ bei Änderungen (z.B. Updates, die neue Anforderungen) und vice versa.



5. Bereiche, Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

5.1 Strategische Weiterentwicklung

Die strategische Weiterentwicklung hat zum Ziel, die Lernplattform unter Berücksichtigung des finanziellen Rahmens an den aktuellen Bedürfnissen der Stakeholder (Dozierende, Studierende und an der Gestaltung der Lehre beteiligte Universitätsangehörige, Hochschulleitung, universitäre Gremien etc.) anzupassen. Verantwortlich für die strategische Weiterentwicklung ist der ADAM Steuerungsausschuss (Steering Committee). Dieser entscheidet über grössere Entwicklungsprojekte auf der Grundlage der vom Service Owner erbrachten Informationen.

In Bezug auf die strategische Weiterentwicklung ist der Service Owner verantwortlich für folgende Bereiche und legt Zuständigkeiten fest:

- Einholen von Bedürfnissen der Stakeholder und Evaluation
- Gremienarbeit
- Networking and Trendspotting

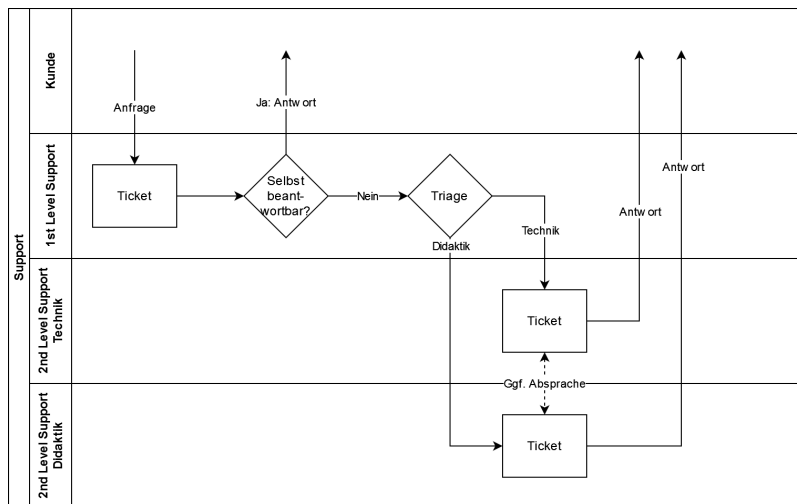
Networking und Trendspotting beinhaltet die Pflege und Weiterentwicklung gemeinsamer Interessensgruppen sowie die Verfolgung aktueller und zukünftiger Entwicklungen durch das ADAM-Team. Es beinhaltet unter anderem auch die Teilnahme an entsprechenden Veranstaltungen, wobei bei Bedarf weitere Rollen hinzugezogen werden können. Wesentlich Veranstaltungen in diesem Zusammenhang sind:

- ILIAS Community: Verein ILIAS open source e-Learning e.V, ILIASuisse und ILIAS-Interessierte
- Eduhub
- Kooperation mit anderen Hochschulen

5.2 Support

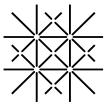
Der Support ist dreistufig aufgebaut und ist im Second Level Support in die Bereiche Technik und Didaktik aufgeteilt.

Verantwortlich für die Supportorganisation ist der Service Owner.



5.2.1 First Level Support

Der ITS Service Desk bildet den "Single Point of Contact" zu den IT-Services und zu weiteren Diensten der Uni Basel und ist die zentrale Anlaufstelle für Fragen und Probleme betreffend der IT-Infrastruktur. Der



ITS Service Desk kann Anfragen zum Teil selbst sofort lösen (1st Level) oder er übermittelt die Anfrage an die zuständige Stelle (2nd Level). Er nimmt dabei die Triage zwischen Technik und Didaktik vor. Der ITS Service Desk arbeitet dabei eng mit dem Service Owner und den Application/System Specialists zusammen, um die 1st-Level-Lösungsrate stetig zu optimieren und Rückmeldungen zum Supportaufkommen zu geben. Zuständig für den First Level Support ist der Application Specialist Service Desk.

5.2.2 Second Level Support

Zuständig für den Second Level Support sind die jeweiligen Application Specialists. Sie bearbeiten die vom First Level Support weiter geleiteten Anfragen und halten während deren Bearbeitung den Kontakt zu den Kund:innen aufrecht. Zuständig für Anfragen, die die Technik betreffen, ist der Application Specialist Technik. Zuständig für Anfragen, die die Didaktik betreffen, ist der Application Specialist Didaktik.

5.2.3 Third Level Support

Anfragen, die über den 2nd Level Support hinausreichen, gelangen nach interner Absprache in den 3rd Level Support. Zuständig für den Third Level Support ist der Externe Dienstleister.

5.3 Wartung, Sicherung & Business Continuity

Wartung, Sicherung und Gewährleistung der Business Continuity erfolgen in den IT Services und sind im Betriebskonzept geregelt. Für die jeweiligen Bereiche bestehen verschiedene System Spezialisten (Sicherung und Business Continuity, Bernd Sindlinger CSP), Wartung (Firma sr solutions). Verantwortlich dafür sind die System Specialists.

Der Application Specialist überprüft regelmässig, ob eine Datensicherung erfolgreich war und überwacht bei Bedarf die Auslastung des Systems. Bei Problemen wird jeweils der ITS ServiceDesk (Auslastung), der System Specialist (fehlende Sicherung) oder der externe Dienstleister (Wartung, Patch, Security) informiert.

5.4 Reporting

Das Reporting wird im Zusammenhang mit konkreten Projektvorhaben oder auf Anfrage erstellt. Anfragen werden vom Service Owner ins ADAM-Team getragen. Abhängig vom Inhalt entscheidet das ADAM-Team über die jeweilige Zuständigkeit für die Datenlieferung und die Erstellung der Berichte. Datenquellen für quantitative Daten sind SLCM (SAP), ADAM Frontend, ADAM Backend etc. Qualitative Daten stammen aus Umfrageergebnissen, Nutzer:innenstimmen etc.

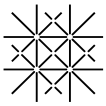
5.5 Kommunikation & Zusammenarbeit

Folgender Abschnitt regelt die Kommunikation und die Zusammenarbeit sowohl innerhalb des ADAM-Teams als auch mit internen und externen Partnern.

5.5.1 Kommunikationskanäle

Es wird auf verschiedenen Ebenen und über unterschiedliche Kanäle kommuniziert. Ziel ist eine stringente Kommunikation mit konsistenten Begriffen, benutzerfreundlichen Formulierungen und einheitlichem Stil.

Dies wird vom Service Owner über ein Standardtraktandum in Teamsitzungen koordiniert und verantwortet. Die für die verschiedenen Themen und Bereichen zuständige Personen liefern die Inhalte.



Die Endredaktion liegt im Zuständigkeitsbereich des Application Specialist Didaktik. Die Zuständigkeit für die Publikation auf den verschiedenen Plattformen und Kanälen ist wie folgt geregelt:

Kanal	Zuständig
ADAM-Banner	Application Specialist Technik (technische Themen) Application Specialist Didaktik (didaktische Themen)
ADAM-Blog	Application Specialist Didaktik
EduTools	Application Specialist Didaktik
Servicekatalog	Service Owner
Intranet	Für den jeweiligen Themenbereich zuständige Person
Unibas-Website	Service Owner

5.5.2 Gremienarbeit

Folgende Gremien sind im Betrieb und der Weiterentwicklung der Lernplattform ADAM (ILIAS) involviert und informiert.

- Nutzer:innen-Vertretung ADAM: Bedürfnisse und Feedback zur nutzerorientierten Weiterentwicklung.
- ADAM-Steuerungsausschuss: Strategische Weiterentwicklung
- Kommission Lehre / Plattform Studiendekane: Bedürfnisse und Feedback zur strategischen Weiterentwicklung.
- Informationsversorgung & Informationstechnologie Koordinationsgremium (IVIT-KoG): Entwicklungsplanung
- LearnTechNet (LTN): Koordination mit anderen Service

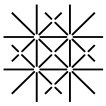
5.5.3 ADAM-Teamkoordination

Verantwortlich und zuständig für die ADAM-Teamkoordination ist der Service Owner. Die Teamkoordination umfasst die Kommunikation im Team, wie Sitzungsorganisation und -dokumentation, die Bewirtschaftung der teaminternen Intranetbereiche sowie die Ressourcenplanung und Projektinformation.

5.6 Schulung, Beratung und Informationsmaterialien

Zum effektiven Einsatz von ADAM in der Lehre werden Schulungen, Beratungen und Informationsmaterialien konzipiert und angeboten. Die Dozierenden sollen unterstützt werden, didaktischen und organisatorischen Möglichkeiten, die ADAM bietet kennen zu lernen und für ihre Lehre zu nutzen.

Verantwortlich und zuständig für die Konzeption dieser Angebote ist der Application Specialist Didaktik. Er ist auch zuständig für die Durchführung der Schulungen und Beratungen und die Bereitstellung der Informationsmaterialien. Dazu gehören z. B., aber nicht ausschliesslich, Webinare, Sprechstunden sowie der ADAM-Demo-Kurs sowie verschiedene andere Elemente und Formate in der Unibas-Hilfe. Die Angebote werden laufend evaluiert und den aktuellen Bedürfnissen angepasst, z. B. auch auf Grund von



Nutzungsstatistiken und bei grösseren Veränderungen Usability Tests. Anregungen und Anfragen von Nutzer:innen zur Weiterentwicklung der Angebote werden evaluiert und entsprechend umgesetzt.

5.7 Nutzerzentrierte Gestaltung und Usability

Durch eine nutzerzentrierte Gestaltung soll die Usability gefördert werden. Nutzerzentrierung und Usability sind sowohl für den Erfolg als auch für die Akzeptanz der Lernplattform ADAM (ILIAS) von zentraler Bedeutung.

Der Application Specialist Didaktik ist verantwortlich und zuständig für eine nutzerzentrierte Gestaltung der Oberfläche der Software (Begriffe, Icons, Navigation, Informationsarchitektur etc.). Zudem trägt er dazu bei, dass sämtliche Informationsmaterialien inklusive der Unibas-Hilfe eine hohe Usability aufweisen, so dass das universitäre Zielpublikum davon maximal profitieren und die Möglichkeiten von ADAM nutzen kann. Dies gelingt auch durch den frühzeitigen und kontinuierlichen Einbezug der Nutzer:innen insbesondere bei Neu-Entwicklungen.

Der Application Specialist Didaktik nutzt hierfür systematisch entsprechende Methoden der nutzerorientierten Gestaltung: So führt er bspw. Interviews mit Nutzer:innen zur Anforderungsermittlung und Usability Tests durch, entwickelt Personas, User Cases und Prototypen und erhebt, analysiert und verwertet Nutzungsstatistiken. Die Nutzer:innen-Vertretung ADAM fungiert als Sounding-Board und wird vom Application Specialist Didaktik geleitet.

5.8 Finanzplanung & Controlling

Verantwortlich für das Gesamtbudget ist der Steuerungsausschuss. Ihm wird vom Service Owner jährlich die Planung des Gesamtbudgets zur Genehmigung vorgelegt.

Zuständig für die Aufstellung, Pflege und Controlling des Gesamtbudgets (inkl. ADAM-Erweiterungen und Projekte) ist der Service Owner. Zusammen mit dem System Specialist überwacht er das Betriebsbudget. Anträge für allfällige Budgeterhöhungen werden vom Service Owner koordiniert, mit dem Steuerungsausschuss abgesprochen und in die IVIT-Planung eingegeben.

5.9 Entwicklung

ADAM wird wie die zugrundeliegende ILIAS-Software kontinuierlich weiterentwickelt. Sowohl inhaltlich als auch technisch, dies dort, wo ILIAS für die spezifischen Bedürfnisse der Universität keine Lösungen bereitstellt. Beispiele für technische Entwicklungen auf ADAM sind die Schnittstelle ADAM/SLCM (HubySyncc II) oder der digitale Semesterapparat.

Verantwortlich und zuständig für die kontinuierliche Entwicklung von ADAM ist der Service Owner. Er koordiniert und dokumentiert die eingegangenen Nutzerbedürfnisse, pflegt den Backlog und evaluiert in einem kriterienbasierten Evaluationsprozess die Bedürfnisse auf Umsetzbarkeit. Je nach Fragestellung werden unterschiedliche Stakeholder miteinbezogen. Grössere Entwicklungen werden dem Steuerungsausschuss zur Bewilligung vorgelegt. Der Service Owner spezifiziert und beauftragt Releases.

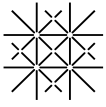
Anstösse zu Entwicklungen können aus verschiedenen Quellen stammen z. B. als Updates von ILIAS, aus konkreten Anfragen der User, aus der strategischen Weiterentwicklung oder aus Strategieentscheidungen der Universität.

Technische Entwicklungen sind im Betriebskonzept Lernplattform ADAM (ILIAS) geregelt.

5.10 ADAM-Erweiterungen

Erweiterungen sind Funktionalitäten in ADAM, die nicht mit den Standardfunktionalitäten von ILIAS abgedeckt werden. Darunter fallen Plugins, spezifische Konfigurationen (z.B. Anpassung an HTML-Seiten), Software von Drittanbietern (z. B. Panopto oder Turnitin) oder Schnittstellen zu anderen Systemen und Plattformen.

Neue ADAM-Erweiterungen können das Resultat einer Entwicklung sein (siehe 5.9.).



Für jede Erweiterung ist ein Service Owner Erweiterungen verantwortlich und zuständig (s. Rollenbeschreibung unter Kapitel 4).

6. Projekte

Grössere Weiterentwicklungen (siehe 5.9.) der Lernplattform ADAM (ILIAS) werden als Projekte behandelt. Diese erfordern einen Projektantrag, in welchem neben dem Projektbudget auch die strukturellen Folgekosten für Betrieb und Support beantragt werden. Projekte umfassen nebst der eigentlichen Entwicklung auch die Überführung in den Betrieb. Dazu gehören Betriebs- und Servicekonzept, Dokumentation, Anleitungen und bei Bedarf Schulungen.

Für ein Projekt wird ein entsprechendes Projektteam gebildet. Die Projektleitung liegt je nach Projekt bei einem ADAM-Teammitglied aus den Bildungstechnologien oder den IT-Services oder dem künftigen Service Owner Erweiterung.

Die Projektleitung ist verantwortlich für das Projektmanagement. Dies umfasst Folgendes:

- Projekt-Initiierung
- Projektplanung und -Koordination
- Projektumsetzung
- Projekt-Controlling
- Projekt-Reporting und -Kommunikation
- Projektüberführung in den Betrieb
- Projektabschluss

Verantwortlich für die Bewilligung von Projekten ist der Steuerungsausschuss, der Service Owner berichtet zu Händen des Steuerungsausschusses.