



FragBeLa® 24/7 statt 0815

Der Beratungs-Chatbot des Zentrums für Lehrerbildung,
Universität Duisburg-Essen

Motivation

- Verbesserung der Studienqualität (Aktualität, Bündelung, Verständlichkeit von Informationen)
- Ergänzung der vorhandenen Studienberatungsangebote
- Entlastung in den Beratungsbereichen bei Standardfragen
- Niedrige Hemmschwelle bei fragenden Studierenden
- Ständige Verfügbarkeit (24-7-365)

Vorüberlegungen

- Erfüllt ein vorhandenes System unsere Anforderungen?
- Wie wird möglichst schnell auf die Daten zugegriffen, damit das Gefühl eines Gesprächs aufkommt?
- Vorhandene Systeme erfüllten unsere Anforderungen nicht.
- Ergo: eigenes System entwickeln.

Meilensteine



Meilensteine 2017

- Erste Gespräche innerhalb der UDE zur Vorstellung des Projekts
- Erste Sichtung vorhandener FAQ-Listen
- Modellierung und Planung der Datenhaltung

Meilensteine 2018

- Aufbau der Wissensbasis (Sammlung/Erstellung von FAQs und Beratungsanfragen, Aufbau der Datenbank)
- Erste Testphase:
Oktober 2018 bis Dezember 2018

Meilensteine 2019

- Umsetzung der Testergebnisse und Weiterentwicklung des Systems
- Oktober: FragBeLa® geht als Chatbot an den Start
- Verbesserung des Systems anhand von Rückmeldungen der Nutzer*innen

Meilensteine 2020

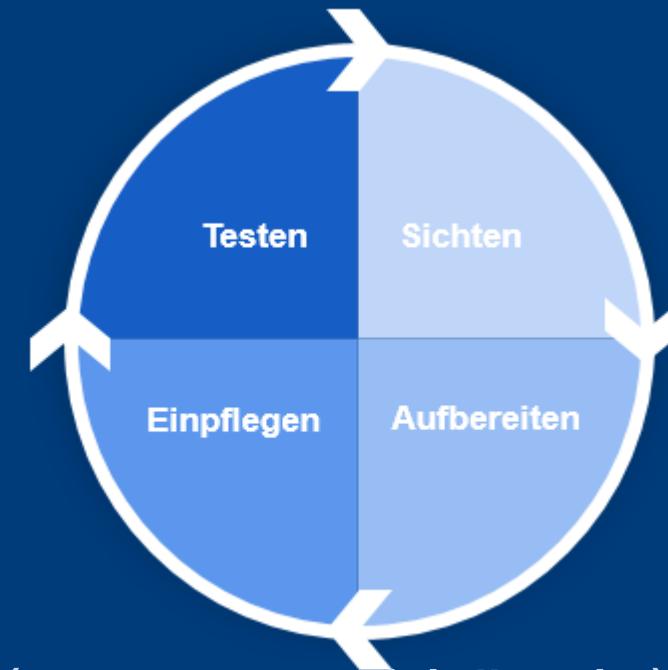
- Erweiterung der Wissensbasis
- Vorbereitung verbesserte Version
- weitere Testphase und Umsetzung von Testergebnissen zur Weiterentwicklung des Systems
- Reagieren auf Corona – Fragen / Optik

Meilensteine 2021

- Implementierung der verbesserten Version
 - Vorschläge für Fragen bei einzelnen Stichwort (z. B. EOP, Impfung)
- Verbesserung des Systems anhand von Chatauswertung der Nutzer*innen
- LOI mit der Hochschule Niederrhein
- Entwicklung einer Wissenseingabemaske

(Weiter-)Entwicklungszyklus

- Sichten:
 - Sammeln von Fragen aus FAQ, Nutzerfragen, Tests, Beratungsanfragen
- Aufbereiten:
 - Inhalt, Sprache, Links, Vorschlagsliste
- Einflegen:
 - Datenbank
- Testen:
 - Tests mit ZLBler*innen, Studierenden, ABZ, Berater*innen, Nutzer*innen
- Große Wissensbasis = hoher Aufwand (systemunabhängig)



Was kann FragBeLa®

- Antworten auf
 - ca. 2.300 Routinefragen rund um das Lehramtsstudium:
 - Bewerbung und Einschreibung (SkaLa®)
 - Praxisphasen
 - Fächer und Fachwechsel
 - Anerkennung
 - Erweiterungsfach
 - Seiteneinstieg
 - Bibliothek, Mensa, Corona und ZIM
 - ca. 250 Eastereggs
- FragBeLa® ist unabhängig von Öffnungszeiten und Sprechstunden ansprechbar!



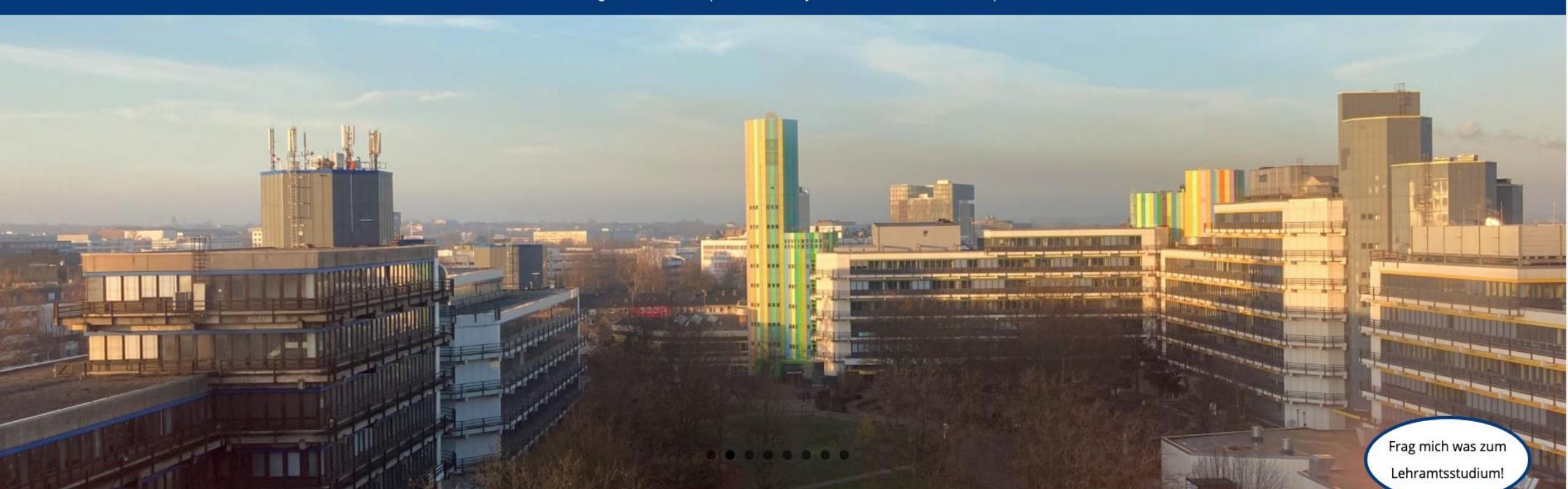
Hallo, ich heiße BeLa.
Frag mich was zum Lehramtsstudium!



Zentrum für Lehrerbildung

Lehrerbildung gestalten - ohne uns geht's nicht.

[Das Zentrum](#) ▾ [Neuigkeiten](#) ▾ [Praxisphasen](#) ▾ [Projekte](#) ▾ [Studium](#) ▾ [Zusatzzqualifikationen](#) ▾



Frag mich was zum
Lehramtsstudium!

Herzlich willkommen am Zentrum für Lehrerbildung





Du
hallo
08:41

BeLa

Hallo, ich freue mich, dass du da bist.

Was kann ich für dich tun?

08:41

Du

wo finde ich meine skala
ergebnisse

08:47

BeLa

Du klickst in deiner E-Mail mit dem
Betreff -Ihre SkaLa Ergebnisse zum
Lehramtsstudium an der
Universität Duisburg-Essen-, die du
Anfang Dezember erhalten hast,
auf den Link -Meine Bewertung

Du

Wer berät mich zum
Praxissemester?

08:51

BeLa

Wende dich an das
[Praktikumsbüro](#). Weitere
Ansprechpartnerinnen und
Ansprechpartner habe ich für dich
im [Leitfaden Praxissemester](#)

Du

was ist wenn ich im eop krank
werde

08:52

BeLa

Wenn du während des Praktikums
im EOP krank bist, meldest du dich
bei der Schule. Im Krankheitsfall
musst du die Schule direkt am
ersten Fehltag noch vor

[Unterrichtsbeginn informieren... Ab](#)

Nutzungsverhalten

- Die Fragen der Nutzer*innen werden ohne Personenbezug mitgeschnitten und zur Qualitätsverbesserung genutzt.
- Unterschiedliches Frageverhalten: Eingabe eines oder zweier Stichworte bis hin zu mehreren Sätzen mit förmlicher Anrede.
- Von Mitte Dezember 2019 bis Mitte August 2021:
 - 7.085 verschiedene Interaktionen
 - 16.914 Interaktionen insgesamt

Nutzungsverhalten

- Häufigste Themen: Praxisphasen, Sprachassesment SkaLa®, Beratung, Corona und Eastereggs.
- Fragen, auf die BeLa (noch) nicht antworten kann:
Öffnungszeiten von Einrichtungen, Zeitpunkten von Prüfungen, Personen, Kontaktdaten und Telefonnummern
 - technisch wäre es machbar auf die Personensuche der UDE zuzugreifen.
- Ein Viertel der Fragen an FragBeLa® werden außerhalb der Bürozeiten gestellt.

Ausblick

- Weiterhin Fragen aus dem Nutzungsverhalten einpflegen
- Umsetzung der Wissens-Eingabemaske
- Integration in die myUDE-App
- Integration in den Chat des LehramtsWikis



in 2022

Weiterer Ausblick

- Kontext lernen – die Webseite, von der die Frage kommt mit einbeziehen – Adresse der Webseite enthält SkaLa, dann z. B. bei der Frage „Wann findet der Test statt?“ SkaLa in die Antwortfindung einbeziehen
- Geführte Dialoge
- Medien einbinden – PDF, Videos
- Kooperationsvertrag



in 2022

Fazit

- FragBeLa® ist geeignet Standardfragen zu beantworten.
- Chatbots können und sollen nicht die menschliche Beratung ersetzen.
- Sie können die menschliche Beratung (sinnvoll) ergänzen.
- So bleibt mehr Zeit für individuelle Beratungen.

Was geht mit FragBeLa® noch? mögliche Einsatzszenarien an der UDE

- Skalierbar / Mandantenfähig
- Einsatzbereiche (Was?): Beratung, Information, Service und Support
- Einsatzbereiche (Wo?):
 - Studie(rende)beratung
 - ABZ
 - Fakultäten
 - ZIM
 - Wie komme ich ins VPN?
 - UB
 - Wo finde ich den Zeitschriftenaufsatz Entwicklung des Chatbots FragBeLa® für Lehramtsstudierende?
 - Einschreibungs- und Prüfungswesen
 - Wann kann ich mich einschreiben?
 - Intranet
 - Wie stelle ich einen Urlaubsantrag?

Zum Nachlesen

- **FragBeLa®: der Beratungs-Chatbot für Lehramtsstudierende ; von der Idee bis zum ersten Einsatz** (Andrea Geisler, Sören Dohmen und Ronja Pohlmann), In Zeitschrift für Beratung und Studium, volume 15, 2020.
- **Entwicklung des Chatbots FragBeLa® für Lehramtsstudierende** (Sören Dohmen und Andrea Geisler), In Wirtschaftsinformatik und Management (WuM), Springer Gabler, volume 13, 2021.