



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 erfüllen unsere Anforderungen nicht.
- Ergo: eigenes System entwickeln.

Meilensteine

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

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

- Implementierung der verbesserten Version
- Verbesserung des Systems anhand von Chatauswertung der Nutzer*innen
- LOI mit der Hochschule Niederrhein
- Entwicklung einer Wissenseingabemaske

2017

2018

2019

2020

2021

2022

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

- Erweiterung der Wissensbasis
- Vorbereitung verbesserte Version
- weitere Testphase und Umsetzung von Testergebnissen zur Weiterentwicklung des Systems
- Corona

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

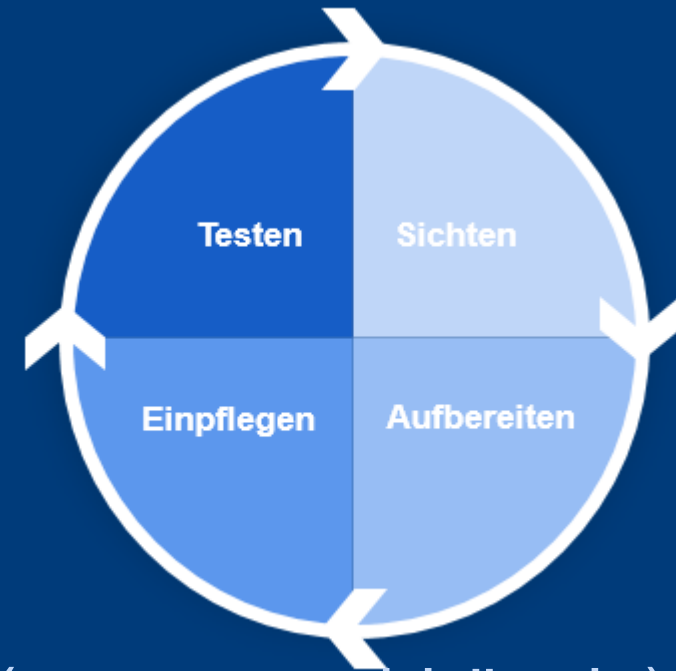
- Erweiterung der Wissensbasis
- Vorbereitung verbesserte Version
- weitere Testphase und Umsetzung von Testergebnissen zur Weiterentwicklung des Systems
- Reagieren auf Corona – Fragen / Optik

Meilensteine 2021

- Implementierung der verbesserten Version
 - Vorschläge für Fragen bei individuellem 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
- Einpflegen:
 - 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 heiÙe BeLa.
Frag mich was zum Lehramtsstudium!



Offen im Denken

Zentrum für Lehrerbildung

Lehrerbildung gestalten - ohne uns geht's nicht.

- Das Zentrum ▾
- Neuigkeiten ▾
- Praxisphasen ▾
- Projekte ▾
- Studium ▾
- Zusatzqualifikationen ▾



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
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

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](#)

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, Sprachassessment SkaLa[®], Beratung, Corona und Easteregg.
- 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)nberatung
 - ABZ
 - Fakultäten
 - ZIM
 - Wie komme ich ins VPN?
 - UB
 - Wo finde ich das 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.