



Steckbrief: Digitale Beratung im Rahmen des digitalen Lehr-/Lernarrangements learning4now
Autor: Prof. Dr. Werner Heister

Herausforderung	Die Herausforderung zur Entwicklung eines speziellen Beratungskonzeptes innerhalb des vom Verfasser konzipierten und im Einsatz befindlichen digitalen Lehr-/Lernarrangements learning4now (komplett digitalisierte Lehre) lautet: Wie gelingt die digitale Beratung Studierender im Rahmen digitalisierter Lehre und schafft Mehrwert?
Lösung	Die entsprechende wissenschaftliche Recherche und die Durchführung eines Benchmarkings zum Thema digitaler Beratungskonzepte führt zu unterschiedlichen Vorgehensoptionen: Es gibt digitale Lösungen, die sich ergänzend oder alternativ genutzt werden können (Online-Sprechstunde, Skype Meeting, Telefonkonferenz, Chat, E-Mail-Sprechstunde, 24 - Stunden - Sprechstunde (Hotline), FAQ etc.). Diese mussten fachlich konzipiert, technisch umgesetzt und getestet werden, um dann ein individuelles Konzept für die langfristige Verwendung zu finden. Die hinter den Lösungen stehenden digitalen Tools sind im Wesentlichen die, die auch im Rahmen der digitalen Lehre Verwendung finden. Insofern sind sie den digital Lehrenden in der Regel vertraut.
Vorteile	Die Vorteile der digitalen Beratung liegen insbesondere in folgenden Aspekten: <ul style="list-style-type: none">- Die Ratsuchenden erhalten eine deutlich schnellere Beratung. Im Extremfall kann eine eingehende Anfrage sofort mit einem direkten Beratungsformat beantwortet werden, z.B. können Ratsuchende sofort mittels Zusendung eines Links in einem Beratungsraum in Adobe Connect eingeladen werden.- Sie werden unabhängig vom Ort beraten, gleich wo sie sich aufhalten, sie benötigen lediglich eine Internetverbindung, um sich z.B. zu einer Adobe Connect Sitzung einzuwählen.- FAQ - Listen und Hotlines, die von mehreren Personen (auch Mitstudierende) bedient werden, sind sogar als unabhängig von der Zeit anzusehen.- Die Beratung wird standardisiert.- Die gemeinsame Nutzung und Bearbeitung von Materialien ist möglich. So kann z.B. Gemeinsam an einer Gliederung gearbeitet werden (Etherpad etc.).
Nachteile	Die grundsätzlichen Nachteile, wenn man nur digital miteinander kommuniziert, sind zu beachten: <ul style="list-style-type: none">- - Fehlen des persönlichen, zwischenmenschlichen Austausches.- - Stärkere Überflutung durch Informationen.- - Höhere Abhängigkeit von der Technik - sie muss funktionieren.- - „Permanente“ Erreichbarkeit.





Details	<p>Im Einzelnen kommen im hier beschriebenen Konzept folgende Elemente zum Einsatz:</p> <ul style="list-style-type: none">- Online-Sprechstunde: Ratsuchende und Beratende treffen sich virtuell in einem Adobe Connect Konferenzraum (Lernräume) und tauschen sich mittels Kamerabild, Audio, Chat, Whiteboard, Option zum Dokumentendownload etc. aus.- Meeting mit einem Kommunikationstool wie Skype. Audio und Kamerabild.- Telefonkonferenz: Besprechung mittels Festnetzgeräten und Smartphones.- Chat: Beratung mittels geschriebenem Text in Echtzeit.- E-Mail-Sprechstunde: Gedankenaustausch im Rahmen einer Beratung mittels E-Mail (bzw. Social Media)- 24 - Stunden - Sprechstunde (Hotline): Schriftlicher Beratungsdienst, der 24 Stunden zur Verfügung steht, da sich die Mitglieder untereinander beraten (Kollaborationen Beratung)- FAQ: Antworten zu besonders häufig gestellten Fragen, häufig auftretenden Problemen (z. B. Ab wie vielen Punkte bestehe ich die Prüfung? Wie kann ich eine Klausureinsicht vornehmen?)- Die digitale Beratung wurde meinerseits für Studiengänge im FB 06 und FB 01 angeboten. Es handelt sich um Pflichtveranstaltungen, ich erreiche damit mehr als 500 Studierende pro Studienjahr.
Stolpersteine	<p>Voraussetzung der Methode ist es, die entsprechende Technik zu beherrschen. Das gilt insbesondere für das Webconferencing mit Adobe Connect. Manchmal müssen den Studierenden per Ferndiagnose sogar technische Hilfestellungen gegeben werden.</p> <p>Die Methode fordert Flexibilität und eine Serviceeinstellung. So sollte es zum Beispiel unbedingt die Prämisse sein, den Studierenden schnell helfen zu wollen. Dadurch kann es beispielsweise zu spontanen Einladungen für Begegnung im Conferencing System kommen, die per Mail oder Soziale Medien ausgelöst werden.</p>
Beteiligt	Keine weiteren Personen.
Links / Hinweise	<p>Die Digitalisierung wird im Konzept learning4now in Anlehnung an das Konzept der Leuphana Universität Lüneburg wie folgt verstanden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ein komplexes und breites Verständnis digitalen Handelns.- Digitalisierung umfasst „sowohl Lernarrangements - z.B. die Bereitstellung von Lernarchitektur und -umgebung, Lernmaterialien und Lernaufgaben als auch darüber hinaus gehende Prozesse der Planung, Verwaltung und Organisation von Lehre und Lernen, die Produktion und Distribution von Inhalten sowie die Unterstützung und Ermöglichung von Kommunikation, Kooperation und Kollaboration“; <p>https://www.leuphana.de/lehre/entwicklung/lehrprofil/digitale-lehre.html; 15.08.2019.</p>

