

---

## Projektabschluss

Projekte im Call-for-Projects des Think Tank Medien und Informatik TTIM

Version: 1

Projekt Nr.: TTIM\_P0001  
Projekttitel: IdeenSets als OER – neu gedacht  
Gesamtlaufzeit des Projektes: 01.01.2020 bis 31.12.2020  
Projektleitung: Pascal Piller & Georg Bill  
Keywords (optional): Chatbot, OER, Bildungsmedien, IdeenSets

### 1 Projektbeschreibung

Durch Chatbots, eine innovative Form der Userführung, soll auf den IdeenSet Websites der PH-Bern eine konstruktive digitale Feedbackkultur etabliert werden. Dies führt u.a. zu einer stärkeren Nachfragezentrierung und einer verbesserten Qualität der Angebote. Die Konsument\*innen (Lehrpersonen) unserer Inhalte werden so zu Prosumern entsprechend dem Leitgedanken von Open Educational Resources.

Das Projekt gibt zudem wertvolle Erfahrung, um Potenziale und Grenzen von Chatbots für bildungsinstitutionelle Websites generell abzuschätzen.

Der nun vorliegende Chatbot wurde in einem iterativen Prozess aus Evaluation/Feedback und prototyping geschaffen:

<b>Phase 1:</b> <b>(Jan-Jun 20)</b>	Genauere Bedarfsevaluation, Erarbeitung eines Entwurfs und Implementierung in IdeenSet-Seite
<b>Phase 2:</b> <b>(Jul-Okt 20)</b>	Produkteevaluation durch Anspruchsgruppen sowie interne und externe Expert*innen
<b>Phase 3:</b> <b>(Nov-Dez 20)</b>	Implementierung der Erkenntnisse aus der Evaluationsphase
<b>Phase 4:</b> <b>(Dez 20)</b>	Implementierung des Bots auf der PH-Website. Erarbeitung eines Konzepts zur Bearbeitung von Nutzer*innen-Inputs.
<b>Phase 5</b> <b>(ab Jan 21)</b>	Betreuung des Bots durchs Team MOL Evt. Beratung und Betreuung von Folgeprojekten

### 2 Umsetzung und Ergebnisse

Die Umsetzung des Projekts erfolgte gemäss der oben definierten Roadmap. Als besonders arbeitsintensiv erwiesen sich die Phasen 1 und 2. Um die einzelnen Schritte des Arbeitsprozesses nachzuvollziehen, beachten Sie angehängte Projektdokumentation.

Seit 08.12.2020 ist Chatbot «Viv» [im Suchfilter des Unterrichtsmedien-Angebots](#) sowie in allen IdeenSet-Seiten integriert und nimmt bei Bedarf die Anliegen der Kundschaft auf:

## Suche Unterrichtsmedien

## Suche Unterrichtsmedien

### Besondere Vorkommnisse

Das Projekt konnte grösstenteils wie geplant und ohne grössere Verzögerungen erarbeitet werden. Die technische Implementierung des Bots in die Website nahm einige Zeit in Anspruch, da sie diverse Stakeholder betraf. Letztere haben das Projekt mit Wohlwollen mitgetragen und sind sehr interessiert an den Erfahrungen dieses Pilot-Projekts.

- Herausforderung 1: Koordination mit Anspruchsgruppen, insbesondere der Kommunikationsabteilung. Diese befürchtet, dass durch das Endprodukt «Chatbot» bei anderen Bereichen Bedürfnisse geweckt werden, die nicht ohne weiteres abgedeckt werden können.
- Herausforderung 2: Implementierung des Bots musste auf allen Unterseiten «per Hand» integriert werden, da die aktuelle Website eine solche Integration nur für «Unterrichtsmaterialien» nicht vorsieht.
- Abweichungen vom Arbeitsplan gab es soweit keine. Das Projekt konnte termingerecht umgesetzt werden.

### 3 Ausblick

In den nächsten Monaten wird Viv «in der freien Wildbahn» getestet. Ein erstes Zwischenfazit ist im Sommer 2021 geplant. Aufgrund der bis dahin gesammelten Erfahrungen und Daten wird dann über folgende Punkte entschieden:

- Anpassung/Ausbau der Bausteine?
- Breitere Implementierung (für andere Anspruchsgruppen und Dienstleistungen)
- Aufbau einer Datenbank aus den gesammelten Email-Adressdaten?

Bern, 20.01.2020

**Pascal Piller**

**Georg Bill**

**Digitale Anhänge** (z.B. Zeitschriftenbeiträge, Dokumentation Entwicklungsprodukte, Berichte):

Dokument Roadmap und Dokumentation