



Die Lehre als Dienstleistung

Was wir vom (Lern-) Service
Engineering lernen können...

Workshop, 30. Oktober 2013
(Hannes Rothe)

Hannes Rothe an der **Professur Gersch** am Fachbereich Wirtschaftswissenschaft



Hannes Rothe

wiss. Mitarbeiter an der Prof. Gersch

Tel.

+49 (0) 30 838 51985

Email

hannes.rothe@fu-berlin.de

Forschungsschwerpunkt der Professur Gersch

Technologiegetriebene Veränderungs- und Transformationsprozesse
(„*theoriebasiert*“ – „*praxisorientiert*“ – „*vernetzt*“)

Informations-
Management
E-Business/
E-Commerce

Vernetzte Systeme

Veränderung und
ökonomische
Theorien

Ökonomische Analysen der
Folgen/Herausforderungen
einer zunehmenden
Digitalisierung und
Vernetzung

Weiterentwicklung
ökonomischer Theorien für
ein verbessertes
Verständnis unternehmer-
ischer Aktivitäten als
Treiber und Getriebene
umfassender
Veränderungs- und
Transformationsprozesse

Branchen-
transformation, u.a.
des deutschen
Gesundheitswesens

Branchenspezifische
Analysen nachhaltiger
Veränderungs- und
Transformationsprozesse
und strategischer
Herausforderungen, u.a.
im deutschen
Gesundheitswesen

**Lern-Service
Engineering**

Entwicklung von
Gestaltungsansätzen für
innovative Lehr- und
Lernkonzepte sowie
Konzeption und
Realisierung konkreter
Lernarrangements



1. Was sind „Dienstleistungen“
und was nicht...
2. (Lern-)Service Engineering:
Dienstleistungen systematisch gestalten
3. Das „Lernszenario“:
Lehre mittels Komponenten und Lehrphasen

Was sind „Dienstleistungen“

Immaterialität

Ein Arzt kann ein **Beratungsgespräch**
nicht aus dem Lager holen...



Dienstleistung
<i>Immateriell</i>
In der Regel nicht lagerfähig
Geringe Bedeutung von Handelsstufen
Das Eigentum an der Dienstleistung kann nicht übertragen werden

In Anlehnung an Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer (1993)

Was sind „Dienstleistungen“

Integrative Erstellung

Bei ärztlicher Behandlung **sollte der Patient** seine Medikamente nehmen...



Dienstleistung

Integration des Kunden (externer Faktor) bei Leistungserstellung notwendig

Individualisierung der Leistungen

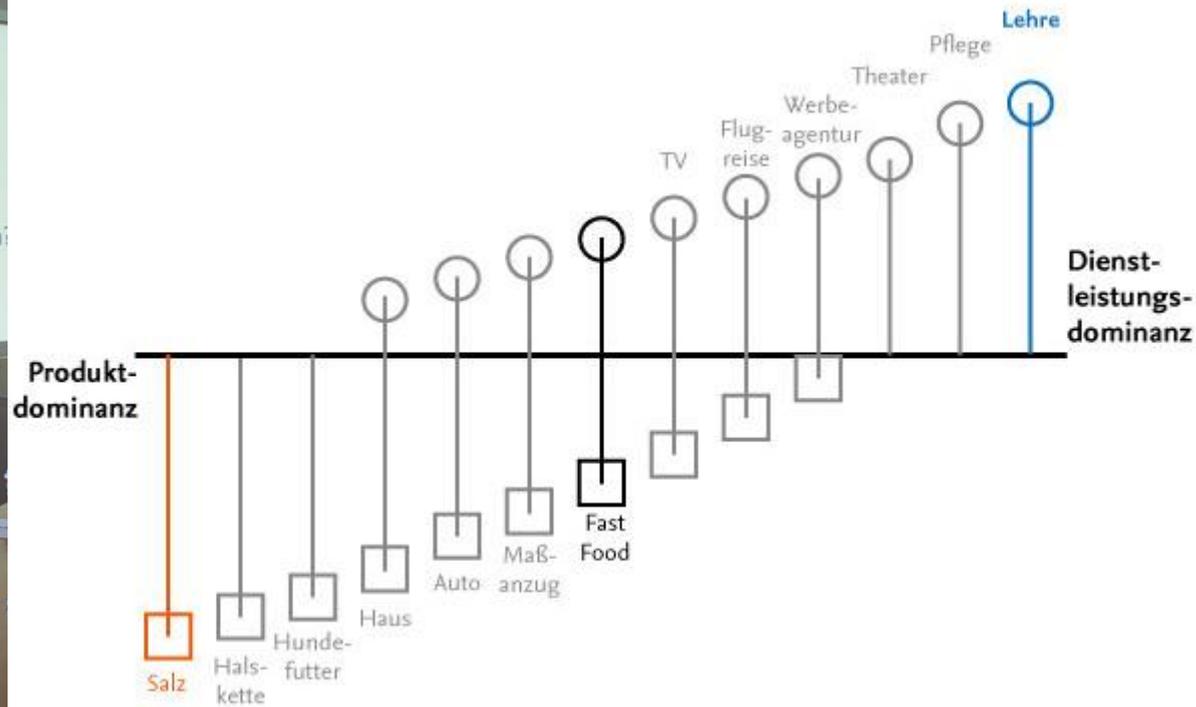
Produktion und Konsum finden gleichzeitig statt (uno-actu)

Angebot zur Erbringung einer Leistung (Anstrengung/Prozess wird verhandelt)

In Anlehnung an Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer (1993)

Was sind „Dienstleistungen“ und was nicht...

Stellt **Hochschullehre** nach dieser Definition eine Dienstleistung dar?



In Anlehnung an Shostack (1982)

cc by hanspoldoja: <http://bit.ly/17gYMri>

Didaktik

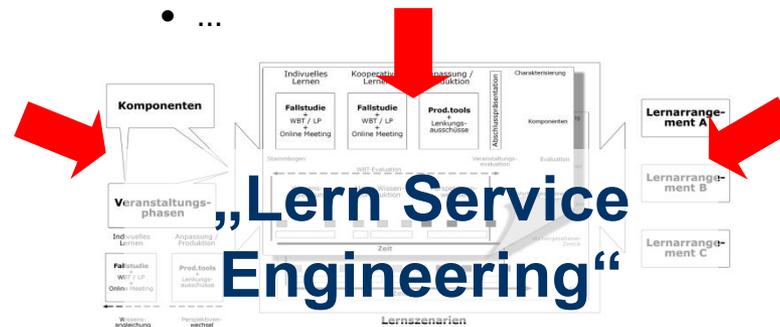
- Lernzielorientierung und Mediendidaktik:
 - Gemäßigter Konstruktivismus
 - Handlungsorientierung
- ...

Ökonomie

- Geschäftsmodelle/-systeme
- Mass Customization
- Qualitätsmanagement
- ...

Technik

- TCP/IP + XML + RSS +...
- Community-/Plattformlösungen, WBT-Software, Lern Management Systeme,
- ...



Ursprung aus dem „**Service Engineering**“ und „**Software Engineering**“

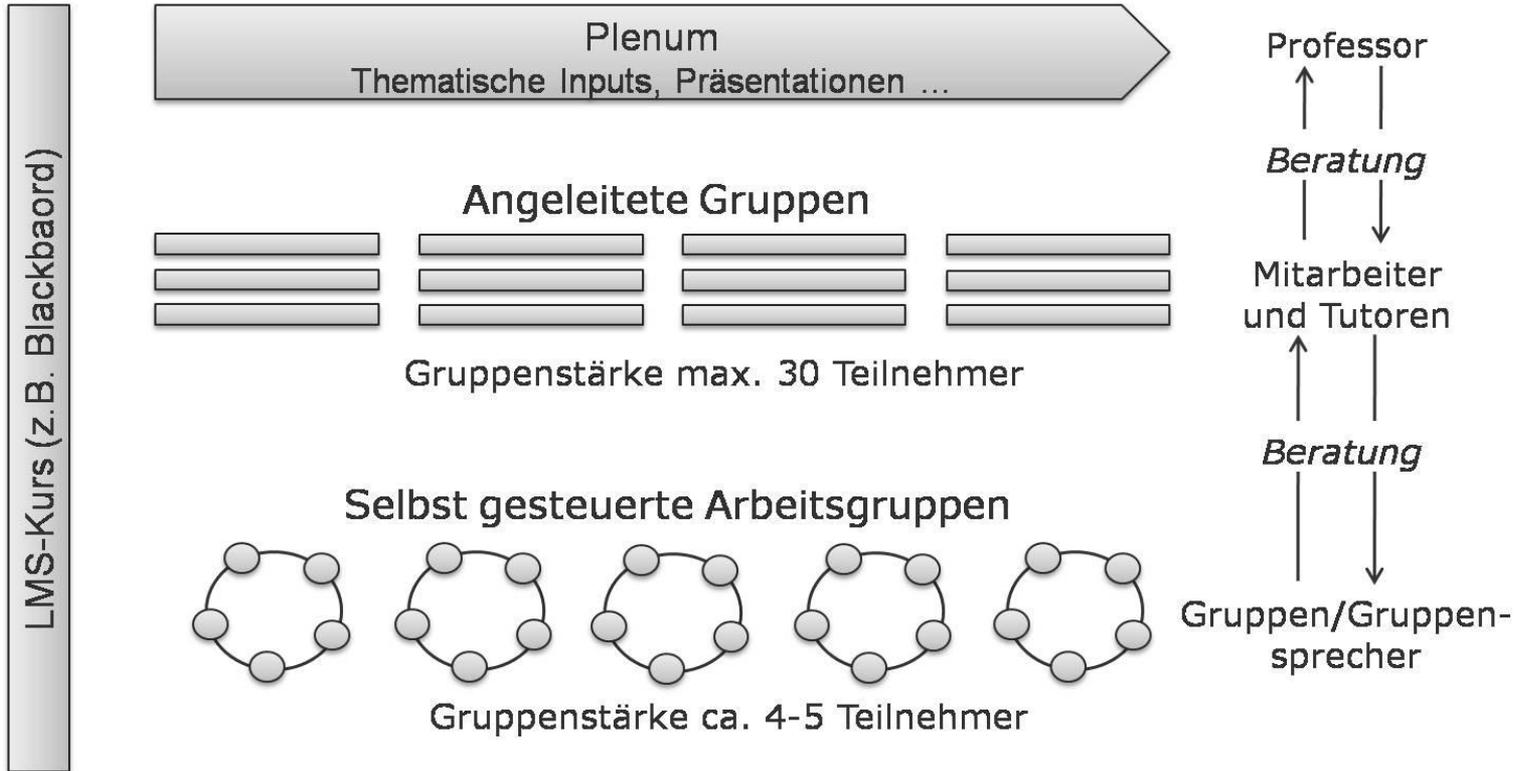
Lern Service Engineering entspricht der *interdisziplinären Bereitstellung* und *systematischen Verwendung* von **Prinzipien, Methoden und Werkzeugen** für die *zielorientierte* (arbeitsteilige, ingenieurgleiche) Gestaltung und Entwicklung von Lehr-Lern-Dienstleistungen (Anwendungen als Lehr-Lernkonzepte)

Beim **Blended Learning** werden neue IT-gestützte Lehr-Lernformen mit traditionellen Lernmedien und -methoden in einem Lernarrangement kombiniert

Vgl. Gersch, Weber (2007), Fink et al. (2013)

Lern Service Engineering

Grundstruktur einer Lehrveranstaltung

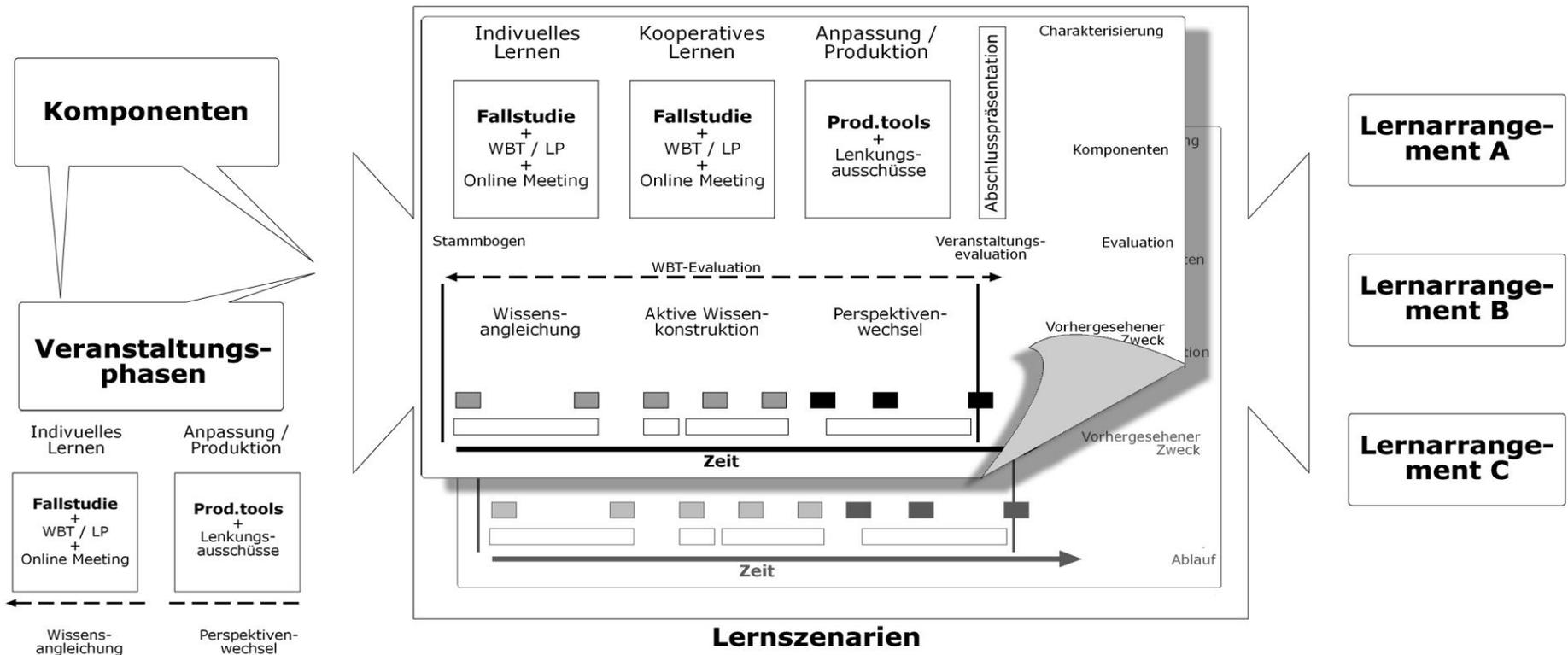


Komponenten eines Lernarrangements:

Lernphasen, Softwareunterstützung, Autonomie festlegen
(Arbeitsgruppen/Individual), Rolle des Lehrenden

Lern Service Engineering

zwischen Standardisierung und Individualisierung



Net Economy

Ein virtuelles Seminar mit hoher Autonomie



Net Economy 2012

Business Models in the Net Economy

Business Models in the Net Economy



Lernarrangement

Fallstudien im Lernnetzwerk (Net Economy)

Net Economy

Fallstudien im internationalen Lernnetzwerk

120 bis 180 Studierende von sechs Standorten bilden bis zu 28 Teams um konzeptionelle Inhalte **kollaborativ** zu erarbeiten und auf eine **Fallstudie** anzuwenden.

Als Plattform fungiert ein eigenes **Social Network** i.V.m bekannten **Web 2.0 Services**.

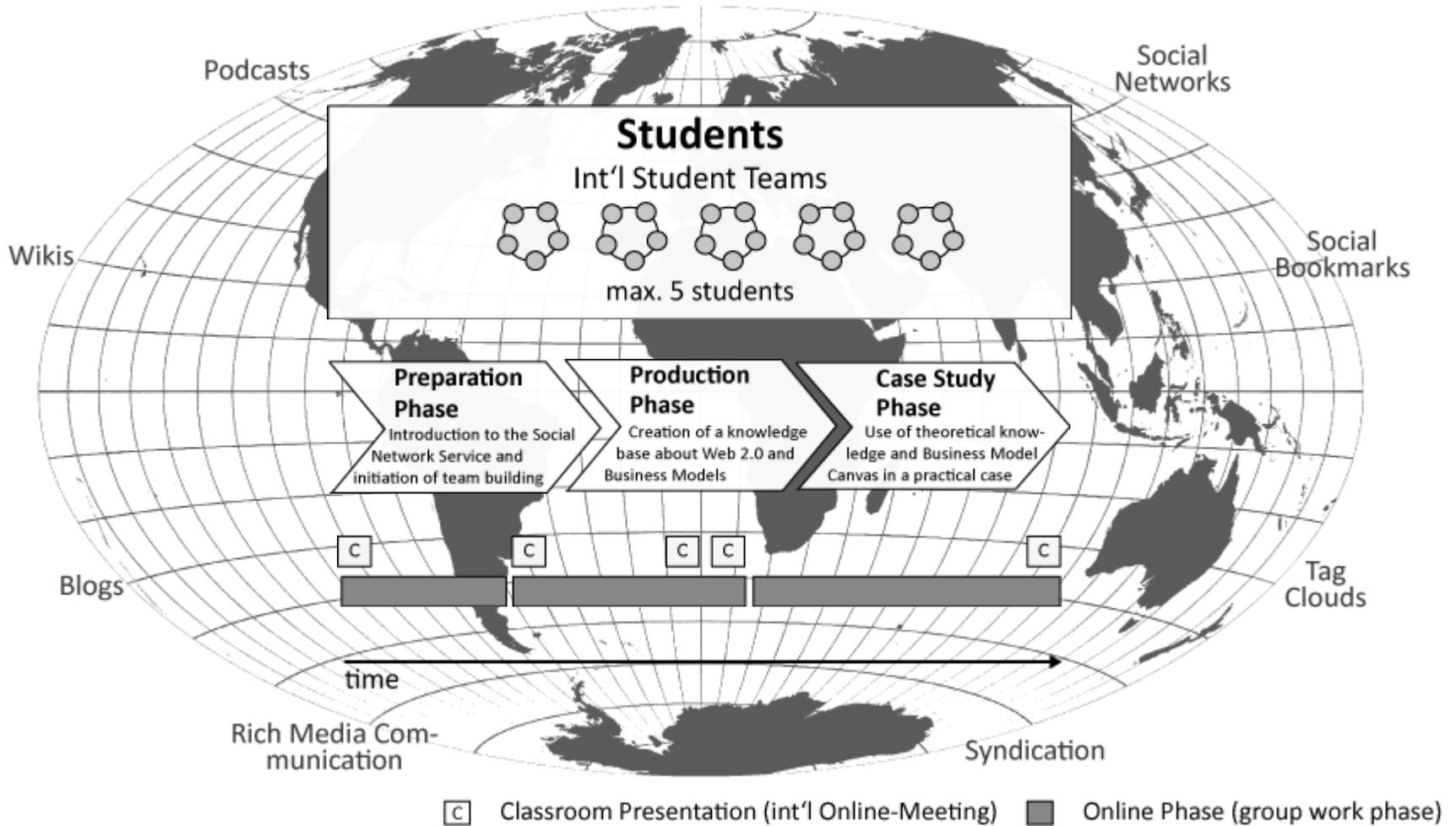


Case Study for the International Learning Network

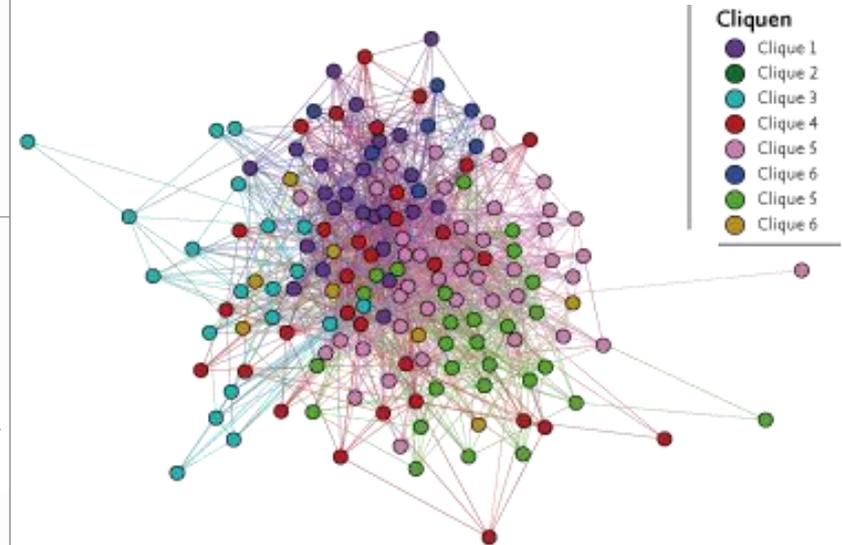
width of edges represents #participations
by H. Rothe, 2012 (Dept. Wirtschaftsinformatik / CCEC)

Net Economy

aus Veranstalterperspektive



Fallstudien im Lernnetzwerk aus Studierendenperspektive



Das **Phasenkonzept** und das virtuelle, **soziale Netzwerk** führen trotz kultureller und geographischer Distanzen zu signifikanter Interaktion und erfolgreicher Kollaboration.

Dadurch wird eine **intensive Teamarbeit** an Fallstudien ermöglicht

Was können wir vom Lern-Service Engineering lernen?

Individualisierung der Lernarrangements durch das Arrangement von Komponenten

- Welche Kompetenzen möchte ich vermitteln?
- Welche Komponenten arrangiere ich zur Unterstützung des Lernprozesses?

Effizienzperspektive auf den Einsatz und die Erschaffung von Lehr-/Lernkomponenten

- Wie viel kostet die Komponente?
- Wie lange kann ich meine Komponenten verwenden?
- Wie spezifisch sind die Inhalte?

Qualitätsmanagement für Lernarrangements und Lehr-/Lernkomponente

- Evaluation auf mehreren Ebenen
- Verwendung von Forschungsergebnissen auf Komponentenebene

Literatur

- Martin Ebner, Sandra Schön, Walther Nagler (2013). Einführung. Das Themenfeld “Lernen und Lehren mit Technologien”. In: Martin Ebner & Sandra Schön (Hrsg.), Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien (L3T). URL:<http://l3t.eu/homepage/das-buch/ebook-2013/kapitel/o/id/109/name/einfuehrung>
- Corinna Fink, Roland Gabriel, Martin Gersch, Christian Lehr, Hannes Rothe, Peter Weber (2013). Lern-Service-Engineering. Eine ökonomische Perspektive auf technologieunterstütztes Lernen. In: Martin Ebner & Sandra Schön (Hrsg.), Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien (L3T). URL:<http://l3t.eu/homepage/das-buch/ebook-2013/kapitel/o/id/136/name/lern-service-engineering>
- Gersch, M.; Weber, P.: Serviceplattformstrategien für E-Learning Geschäftsmodelle, in: Zeitschrift für E-Learning, Themenheft „E-Learning Geschäftsmodelle“, 2. Jg. (2007), Heft 3
- Lehr, Christian. (2011), *Web 2.0 in der universitären Lehre: ein Handlungsrahmen für die Gestaltung technologiegestützter Lernszenarien*. Diss. Berlin, Freie Universität Berlin, Diss., 2011, <http://d-nb.info/102635966X/34>.
- Shostack, G. Lynn. "How to design a service." *European Journal of Marketing* 16.1 (1982): 49-63.
- Sloane, P. (2008): Kompetenzentwicklung in universitären Massenveranstaltungen? - Lerntheoretische Überlegungen und didaktische Konsequenzen, http://vhbonline.org/uploads/media/Praesentation_Sloane.pdf.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Hannes Rothe
Professur Gersch | Department Wirtschaftsinformatik
Freie Universität Berlin
Garystraße 21
D-14195 Berlin

Email: hannes.rothe@fu-berlin.de