# **(N)Etikette für die Online-Lehre**

1. Einleitung

Die Erfahrungen aus dem Sommersemester 2020, insbesondere im Hinblick auf die spezifischen Herausforderungen durch ein online/hybrides Semester, machen deutlich, dass die Kommunikation unter diesen besonderen Umständen ein zentraler Erfolgsfaktor ist. Dabei sind sowohl die Informa­tion über Kommunikationskanäle außerhalb der Vorlesung (in der Vor- und Nachbereitung) als auch über die Erwartungen der Lehrenden während den Veranstaltungen wichtig.

Um Sie hierbei zu unterstützen, möchten wir Ihnen hiermit ein Dokument zur Verfügung stellen, welches die wichtigsten Themen der „Online-(N)Etikette“ kurz beleuchtet (Kapitel 2) und ein Formu­lar (Kapitel 3) beinhaltet, welches Sie ausgefüllt Ihren Studierenden über Ihre unterschiedlichen Kommunikationskanäle bereitstellen können.

Sie schaffen damit frühzeitig Transparenz über Ihre Erwartungen und reduzieren redundante Rück­fragen durch Studierende.

|  |  |
| --- | --- |
| 🛈 | **Weiterführende Informationen zur Online-Didaktik und verschiedenen Tools finden Sie auf folgenden Intranet-Seiten der HSKL (hier sowie im Dokument verlinkt):** |
| * [Online-Lehre aus didaktischer Sicht](https://www.hs-kl.de/hochschule/stabsstellen/qualitaetsmanagement/hochschuldidaktik-1/online-lehre) (z.B. Regeln für eModeration, Tipps zu Konzeption & Umsetzung, verschiedene Online-Formate) *bereitgestellt von der* *Stelle Hochschuldidaktik*
* [Tool-Sammlung „Ganz schnell virtuell“](https://www.hs-kl.de/hochschule/aktuelles/projekte-und-menschen/ganz-schnell-virtuell) *bereitgestellt vom* [*Referat NLL*](https://www.hs-kl.de/hochschule/referate-stabsstellen/neue-lehr-und-lernformen)
* [Corona-Notfallplan und unterstützte Tools](https://www.hs-kl.de/hochschule/referate-stabsstellen/neue-lehr-und-lernformen/corona-notfallplan) (Panopto, Camtasia, Zoom, AdobeConnect, OLAT, Seafile) *bereitgestellt vom Referat NLL*
 |

1. Themen im digitalen Miteinander

Die genannten Themen des digitalen Miteinanders beziehen sich sowohl auf die grundlegende Kommunikation (z. B. im Laufe des Semesters, außerhalb der Lehrveranstaltungen) als auch auf die Kommunikation in den Lehrveranstaltungen. Somit kann hoffentlich ein reibungsloser Ablauf der hybriden Lehre unterstützt und Mehraufwand reduziert werden.

## Grundlegende Kommunikation (über mehrere Kanäle)

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **Inhalt und Handlungsmöglichkeiten** |
| **Was wird von Studierenden erwartet?** | Gerade im Hinblick auf Studierende des ersten Semesters ist es wichtig, Ihre Erwartungen an Studierenden im Hinblick auf die Teilnahme an dem jeweiligen Modul (z. B. Vorbereitung, regelmäßige Teilnahme, Ab­gabe von Übungsblättern) deutlich zu kommunizieren.Kommunizieren Sie…* … Ihre Erwartungen über mehrere Kanäle
* … Ihre Erwartungen deutlich in der ersten Veranstaltung
* Mögliche Themen: Vorbereitung, Pünktlichkeit, regelmäßige Teil­nahme an online/hybriden Veranstaltungen, Wortbeiträge, Nachbe­reitung, Abgabe von Übungsaufgaben, usw.
 |
| **Materialien** | Die [online/hybride Lehre](https://www.hs-kl.de/hochschule/stabsstellen/qualitaetsmanagement/hochschuldidaktik-und-personalentwicklung/online-lehre) erschwert die Lernbedingungen für Studie­rende, insb. für diejenigen, die noch keine vollständige Selbstlernerfah­rung haben (z. B. Erstsemester). In Abwägung der eigenen Präferenzen wäre deshalb für Lehrende zu überlegen, ob, welche, wie und wo be­gleitende Materialien zur Lehrveranstaltung für die Studierenden bereit­gestellt werden.Kommunizieren Sie…* … Ihr eigenes Vorgehen in der ersten Veranstaltung und auf den ver­schiedenen Informationskanälen. Wann stellen Sie, wo, welche Ma­terialien zur Verfügung? Welche dienen der Vor-, welche der Nach­bereitung der Veranstaltung? Gibt es neben den Literaturhinweisen in der Modulbeschreibung Online-Quellen, die Sie besonders empfeh­len?
* Stellen Sie Ihre Materialien (z. B. Folien oder Vorlesungsmitschnitte) wenn möglich zu festen Terminen im OLAT zur Verfügung, um Rück­fragen zu vermeiden. Beachten Sie dabei Dateigrößen und verwen­den Sie ggf. komprimierte Formate
 |
| **Erreichbarkeit der Lehrenden** | Aufgrund der besonderen Herausforderungen (z. B. häufigere Fragen zu Ablauf und Inhalten durch Studierende, höherer Arbeitsaufwand durch die [online-/hybride Lehre](https://www.hs-kl.de/hochschule/stabsstellen/qualitaetsmanagement/hochschuldidaktik-und-personalentwicklung/online-lehre) für Lehrende) ist zu klären, wie Studie­rende Lehrende am besten erreichen können, ohne für beide Seiten er­heblichen Mehraufwand zu schaffen.Kommunizieren Sie…* … die wichtigsten Informationen, Fragen und Antworten insb. zu Ab­läufen und Prüfungen über mehrere Kanäle (z. B. OLAT, Homepage, Campusboard, Mail, Forum, FAQ) um häufige Rückfragen durch Stu­dierende zu vermeiden.
* … Ihre Präferenzen bzgl. Rückfragen (z. B. nur per Mail, in der Sprechstunde oder im direkten Anschluss an die Lehrveranstaltung)
* Richten Sie z. B. eine Sprechstunde pro Lehrveranstaltung ein und verweisen Sie bei allen Rückfragen auf die Nutzung dieser, um die E-Mail-Flut zu reduzieren.
 |
| **Umgang mit Änderungen** | In der derzeitig für alle Seiten herausfordernden Situation haben kurz­fristige Abweichungen (z. B. in Bezug auf den Ablauf oder Termine) größere Auswirkungen auf Studierende. Daher empfiehlt es sich, sol­che Änderungen, wenn möglich zu vermeiden oder deutlich und so frühzeitig wie möglich zu kommunizieren. So reduzieren sich auch die folgenden Nachfragen durch die Studierenden.Kommunizieren Sie…* … Änderungen so früh wie möglich
* … Änderungen über verschiedene Kanäle, um alle Studierenden schnell zu erreichen
* … über welchen Kanal kurzfristige Änderungen (z. B. Absage oder Verlegung der Veranstaltung) hauptsächlich weitergegeben werden
 |
| **Umgang mit technischen Problemen** | Aufgrund technischer Probleme (z. B. schlechte Internetverbindung) kann es vorkommen, dass Studierende nicht reibungslos an on­line/hybriden Veranstaltungen teilnehmen oder auf alle Informationen zugreifen können.Kommunizieren Sie…* … die wichtigsten Informationen, Fragen und Antworten insb. zu Ab­läufen und Prüfungen über mehrere Kanäle (z. B. OLAT, Home­page, Campusboard, Mail, Forum, FAQ), so dass diese auch zeit- und ortsunabhängig abgerufen werden können.
* Verweisen Sie ggf. auf Support-Stellen, wie das [Rechenzentrum](https://www.hs-kl.de/hochschule/servicestellen/rechenzentrum/servicepoints-und-hilfe) oder das [Referat Neue Lehr- und Lernformen](https://www.hs-kl.de/hochschule/referate-stabsstellen/neue-lehr-und-lernformen)
 |

## Kommunikation in der Lehrveranstaltung

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **Inhalt und Handlungsmöglichkeiten** |
| **Beginn der Veranstaltung** | Zu Beginn der Veranstaltungen gibt es viele unterschiedliche Fragen von Studierenden (insb. Erstsemestern) in Bezug auf Abläufe, z. B. zur Anwesenheit, zur Prüfungsform oder zur Organisation der Vorlesung. Um einen reibungslosen Ablauf der Lehre zu ermöglichen, empfiehlt es sich, die grundlegenden und wichtigsten Informationen in der ersten Veranstaltung anzusprechen und in einer dauerhaften Form zugänglich zu machen (s. Formular).Kommunizieren Sie…* … den Aufbau und Ablauf der Veranstaltung (z. B. mit Hilfe des For­mulars)
* … Ihre Erwartungen
* Gehen Sie kurz auf die verwendeten Werkzeuge/Plattformen ein
* Stellen Sie die Informationen schriftlich zur Verfügung
* Erstellen Sie FAQs, in denen die wichtigsten Fragen und Antworten zur Lehrveranstaltung zusammengefasst werden. Sie können hierzu z. B. auch Foren nutzen und Studierende auffordern, diese zu pfle­gen.
* Gerade bei Erstsemestern empfiehlt sich eine kleine Vorstellungs­runde (bei kleineren Gruppen im Plenum, bei größeren in Breakout Sessions)
 |
| **Wie soll Kommunikation in dem Meeting ablaufen?** | Lehrende haben bzgl. [Didaktik und Kommunikation](https://www.hs-kl.de/hochschule/stabsstellen/qualitaetsmanagement/hochschuldidaktik-und-personalentwicklung/online-lehre) unterschiedliche, zum Teil konträre Präferenzen, was gerade für Erstsemester eine große Herausforderung darstellt. Gehen Sie daher auf Ihre Erwartungen kon­kret ein, um Störungen möglichst gering zu halten.Kommunizieren Sie…* … zu Beginn, wie Sie sich die Kommunikation während der Veran­staltung wünschen
	+ aktive Teilnahme
	+ fachliche Rückfragen im Chat oder durch „Hand heben“
	+ Nutzung des Chats
	+ müssen Studierende Ergebnisse selbst in der Onlineveranstaltung präsentieren, wenn ja, wie usw.
* Zeigen Sie insb. bei Erstsemestern die jeweiligen technischen Funk­tionen und wo diese genau zu finden sind
	+ z. B. Zoom-Reaktionen „Daumen hoch“ oder „Klatschen“
	+ „Hand heben“, „Daumen hoch und runter“, „Kaffeetasse“ in der Teilnehmerliste, usw.
* die Verhaltensregeln (siehe Umgang mit Störungen)
* schaffen Sie Raum für organisatorische Fragen, um Unterbrechun­gen während der Stoffvermittlung zu verhindern
 |
| **Persönliche Ansprache** | Aufgrund von Datenschutzbedenken möchten manche Studierende ih­ren vollständigen Klarnamen in Online-Lehrveranstaltungen nicht ange­ben. Um dennoch eine normale Kommunikation und eine Ansprache der Studierenden in den Lehrveranstaltungen zu ermöglichen, können ver­schiedene Alternativen genutzt werden, die sich je nach Präferenz des Lehrenden voneinander unterscheiden können.Kommunizieren Sie…* … ob Ihnen die Möglichkeit der persönlichen Ansprache wichtig ist oder ob Sie darauf verzichten
* bieten Sie ggf. alternative Möglichkeiten an, z. B.
	+ RZ-Kennung (z. B. mamu0001)
	+ Hr./ Fr. Nachname
	+ Vorname /Initiale Nachname
	+ Initialen
	+ Profilbild bearbeiten, so dass darin Name zu erkennen ist
 |
| **Visuelle Präsenz** | Auch bezüglich der Nutzung der Videokamera gibt es konträre Präfe­renzen der Lehrenden. Darüber hinaus sind die technischen Voraus­setzungen (z. B. Vorhandensein entsprechende Hardware oder schlechter Internetzugang) bei Studierenden sehr unterschiedlich. Bitte berücksichtigen Sie dies bei Ihren Vorgaben.Kommunizieren Sie…* … ob Sie die Verwendung einer Kamera durch Studierende wün­schen
* … ob die Kamera während der ganze Veranstaltung oder nur bei Wortmeldungen angeschaltet werden soll
* … ob das Einschalten der Kamera als Wortmeldung gewertet wird
* … ob alternativ ein Profilbild erwünscht wird
* Weisen Sie auf die Verhaltensregeln im Zusammenhang mit dem Bildhintergrund hin (siehe dazu Umgang mit Störungen)
* Weisen Sie ausdrücklich auf die Informationen zum Datenschutz im Hinblick auf die Nutzung von Zoom hin. Diese finden Sie unter

<https://www.hs-kl.de/datenschutzerklaerungen/datenschutzinformationen-fuer-die-verwendung-von-zoom> |
| **Aufzeichnung Lehrveranstaltung** | Die [Aufzeichnung der Lehrveranstaltungen](https://www.hs-kl.de/hochschule/referate-stabsstellen/neue-lehr-und-lernformen/corona-notfallplan) ist ein wichtiges Thema in der online/hybriden Lehre und führt i.d.R. zu häufigen Rückfragen.Kommunizieren Sie bevor Sie mit der Aufzeichnung beginnen:* … ob und wenn ja, wann genau aufgezeichnet wird
* … ob die Aufzeichnung unterbrochen/geschnitten wird, z. B. das Rausschneiden von Rückfragen, um Ängste der Studierenden abzu­bauen und die Anonymität der Teilnehmenden zu gewährleisten
* … ob der Chat-Verlauf mitgesichert wird
* … wann, wo und wie lange die Aufzeichnung zur Verfügung gestellt wird
* Bei Aufzeichnungen/Mitschnitten, in denen einzelne Studierende zu identifizieren sind, sollten Sie sich das Einverständnis aller Teilneh­mer einholen.
 |
| **Umgang mit Störungen** | Um unangemessenes Verhalten seitens der Teilnehmenden während der Lehrveranstaltung zu vermeiden, ist es empfehlenswert, bereits zu Beginn deutliche Verhaltensregeln zu definieren.Kommunizieren Sie…* … Ihre Verhaltensregeln; machen Sie deutlich, dass Sie während Ihrer Veranstaltung ein akademisches, respektvolles Verhalten er­warten
* Welches Verhalten erwarten Sie von Studierenden bei der Verwen­dung des Chats (konstruktive Wortmeldungen, keine persönliche Ge­spräche im Gruppenchat, etc.)
 |
| **Umgang mit technischen Schwierigkeiten** | Wenn Studierende aufgrund technischer Schwierigkeiten bspw. öfter die Lehrveranstaltung verlassen und wieder betreten oder nur verzögert reagieren, kann das den Ablauf stören. Auch auf Seiten der Lehrenden kann es zu technischen Schwierigkeiten kommen.Kommunizieren Sie…* … welches Verhalten Sie in entsprechenden Situationen von den Stu­dierenden erwarten, z. B.
	+ beim Wiedereintritt in das Meeting stets Mikro ausschalten
	+ verpasster Stoff sollte im Nachgang selbständig nachgearbeitet werden, Kontakt mit Kommilitonen aufnehmen
* … wie sich Studierende verhalten sollen, wenn auf Ihrer Seite techni­sche Probleme während der Veranstaltung auftreten. Wie lange sol­len diese warten? Wann gilt die Veranstaltung als abgebrochen?
* … an wen sich Studierende bei technischen Fragen wenden können. Verweisen Sie ggf. auf Support-Stellen, wie das [Rechenzentrum](https://www.hs-kl.de/hochschule/servicestellen/rechenzentrum/servicepoints-und-hilfe) oder das [Referat Neue Lehr- und Lernformen](https://www.hs-kl.de/hochschule/referate-stabsstellen/neue-lehr-und-lernformen)
 |

# **Formular: (N)Etikette für Online-Lehre**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **Information** |
| **Grundlegende Kommunikation** |
| **Was wird von Studierenden erwartet?** |  |
| **Materialien** |  |
| **Erreichbarkeit der Lehrenden** |  |
| **Umgang mit Änderungen** |  |
| **Umgang mit technischen Problemen** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **Information** |
| **Kommunikation in der Lehrveranstaltung** |
| **Wie soll Kommunikation in dem Meeting ablaufen?** |  |
| **Persönliche Ansprache** |  |
| **Visuelle Präsenz** |  |
| **Aufzeichnung Lehrveranstaltung** |  |
| **Umgang mit Störungen** |  |
| **Umgang mit technischen Schwierigkeiten** |  |
| **Sonstiges** |  |