studiumdigitale

Dienstleistungskatalog 2025

Version 2.0

www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de

GOETHE UNIVERSITÄT FRANKFURT AM MAIN

studiumdigitale
Eschersheimer Landstr. 155/157
60323 Frankfurt am Main

Tel. 069 - 798 22198
info@studiumdigitale.uni-frankfurt.de
www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 3
1 Einleitung 4
1.1 Vorwort 4
1.2 Zielgruppen 4
1.3 Kostenmodelle 5
1.4 Kennzahlen zu allen Dienstleistungen 5
2 Allgemeiner Leistungsumfang 5
3 Beratung 6
3.1 Support Struktur 7
3.2 Lehre virtuell 8
3.3 Generative KI in der Lehre 9
4 Qualifizierung 9
4.1 Workshopreihe 10
4.2 Tutor*innenqualifizierung 11
4.3 Multimediawerkstatt 12
5 Medienproduktion 13
5.1 Videostudio 13
5.2 Podcaststudio 14
5.3 Mobile Vorlesungsaufzeichnungen 14
5.4 Videoproduktion 15
5.5 Audioproduktion 16
5.6 360 Grad Bilder und Videos 17
5.7 Digitale Lernmedien 17
5.8 Digitale Barrierefreiheit 18
6 Digitale Tools und Infrastruktur 19
6.1 Lehrplanung mit FoLA | digital 19
6.2 Nutzung von Generativer KI (GKI-Tool-Lab) 20
6.3 Virtual Reality in der Lehre (Holodeck) 20
6.4 Kollaboration und Kommunikation 21
6.5 Lernplattformen und Autorensysteme 23
Glossar 25

1 Einleitung

1.1 Vorwort

Dieser Dienstleistungskatalog gibt Ihnen einen Überblick über die Angebote von studiumdigitale, der Innovationseinheit für digitales Lehren und Lernen an der Goethe-Universität. Hier erfahren Sie, welche Leistungen Sie als Universitätsmitglied nutzen können.

Wir unterstützen alle an der Lehre beteiligten Personen in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen durch die Bereitstellung von Beratungs- und Qualifizierungsangeboten, der Produktion von Medien in Kombination mit dem Ausbau und Weiterentwicklung der Technologie-Infrastruktur.

Im Rahmen der Grundversorgung bietet studiumdigitale einen wesentlichen Teil der Leistungen den universitären Nutzer*innen kostenneutral an. Das bedeutet, diese Leistungen werden aus zentralen Mitteln finanziert. Besondere Anforderungen, die nicht oder nicht im benötigten Umfang entsprechend der Grundversorgung abgedeckt werden, können in Servicevereinbarungen oder im Rahmen von Individualentwicklungen beauftragt werden. Das vorliegende Dienstleistungsspektrum informiert Sie über Leistungen in den Bereichen

- Mediendidaktische und medientechnologische Beratung und Support
- Qualifizierungsangebote
- Medienproduktion
- Digitale Tools und Infrastrukturen

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de

Bei Anregungen und Hinweisen zu den nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen sowie für konkrete Angebote wenden Sie sich bitte an:
E-Mail: beratung@studiumdigitale.uni-frankfurt.de

Bei allgemeinen Fragen zur digital-gestützten Lehre schreiben Sie bitte an:
E-Mail: support@studiumdigitale.uni-frankfurt.de

1.2 Zielgruppen

Die Hauptzielgruppen unserer Angebote sind Lehrende und Tutor*innen, Forschende und aus der Verwaltung Personen, die an der Lehre beteiligt sind.

1.3 Kostenmodelle

Basisdienstleistung

Dieses Kostenmodell umfasst die Bereitstellung zentraler Services für digitales Lehren und Lernen bis zu einem definierten Umfang für Lehrende. Diese Leistungen bieten wir den Nutzenden kostenneutral an.

Aufwandsabrechnung oder Servicevereinbarung

Hierunter fallen individuell vereinbarte Dienstleistungen und Kooperationen mit universitätsinternen und externen Partnern. Diese können beispielsweise spezifische IT-Dienstleistungen, Schulungen oder die Entwicklung maßgeschneiderter digitaler Lehrkonzepte umfassen. Die Finanzierung erfolgt über separate Verträge oder Servicevereinbarungen oder Abrechnung nach Aufwand.

Förderprojekte

In Zusammenarbeit mit internen und externen Fördergebern, wie der DFG, dem BMBF oder der EU, können Forschungs- und Infrastrukturprojekte realisiert werden. Dabei bieten wir Lehrenden/Forschenden Unterstützung bei der Beantragung eigener Mittel im Bereich digitalen Lehrens und Lernens an und stehen auch als Kooperationspartner zur Verfügung. Diese Projekte zielen darauf ab, innovative digitale Lehr- und Lerntechnologien zu erforschen, zu entwickeln und in die Hochschulinfrastruktur zu integrieren.

1.4 Kennzahlen zu allen Dienstleistungen

Buchung der Dienstleistungen
Zielgruppen
Bereitstellungszeit
Kostenmodell

2 Allgemeiner Leistungsumfang

Die Aufgabe von studiumdigitale ist es innovative Technologien, Lehr-/Lernkonzepte und Methoden im Bereich der digitalen Hochschullehre zu identifizieren, zu erproben und anschließend die Überführung in den Regelbetrieb an der Goethe-Universität voranzutreiben. Diese zentrale Dienstleistungsrolle wird unter dem Reifeprozess von 1. Scouting, 2. Maturing und 3. Services gefasst (SMS-Prozess). Dabei ist unter der **Scouting**-Phase die Erprobung von Innovationen für technologiegestütztes Lehren und Lernen zu verstehen und zu prüfen, welche

neuen Angebote sinnvoll zur Unterstützung von Studium und Lehre an der Goethe-Universität sind. In der Phase des **Maturings** werden diese Angebote weiterentwickelt und in Nutzen und Wirkung erforscht, sodass sie in einem auf die Goethe-Universität zugeschnittenen Format zur Verfügung gestellt werden können. Die Phase der **Services** schließlich bedeutet dann, die Bereitstellung der in den beiden vorangegangenen Schritten ausreichend ausgereiften und etablierten Produkte für die Universität.

Entscheidend bei der Umsetzung solcher Dienstleistungen ist, dass die dabei verwendeten Technologien immer aus der Perspektive der Nutzenden bewertet und mitgestaltet werden und somit nur in Kombination von Qualifizierung, einer didaktischen Einordnung und der dazu passenden Produktion von Medien zu sehen sind. Dies bietet studiumdigitale aus einer Hand, wodurch die nachfolgenden Dienstleistungen immer auch in Kombination oder mindestens einer **Wechselwirkung** zu sehen sind.

3 Beratung

Die Beratung von studiumdigitale kann über unterschiedliche Wege wahrgenommen werden.

- Direkter Kontakt (E-Mail)
- Workshopreihe (Thematischer Einstieg - Technisch/Didaktisch)
- Informationsangebote über die Webseite und der Lehre virtuell
- Support (Konkretes Anliegen/Hilfestellung)

Nach dem Erstkontakt erfolgt die weitere Beratung dann mit einer*m unserer Expert*innen oder den Hinweis auf verschiedene Informationsmaterialien z.B. auf der Lehre-virtuell Seite, Qualifizierungsangebote oder den Hinweis auf anderen zentrale Einrichtungen an der Goethe-Universität, die unterstützen können.

Thematische Schwerpunkte neben sämtlichen Aspekten rund um das Digitale Lehren und Lernen, liegen dabei aktuell insbesondere in …

- der Entwicklung von **Learning Designs**
  Gestaltung und Planung digital gestützter Lehre z.B. mit Hilfe von FoLA | digital, einer digitalen Methode zur kollaborativen Planung von Lehrveranstaltungen
- der Umsetzung von **Learning Analytics**
  Entwicklung von Feedback Lösungen, eAssessment, Anti-Plagiatserkennung, Auswertungen von Concept-Maps oder Kollaborationsboards wie HyperChalk

- dem Einsatz von **Künstlicher Intelligenz in der Lehre**
  Entwicklung von Chatbots und intelligente Assistenten (Spracherkennung für automatische Untertitelung)
- der Umsetzung **Digitaler Barrierefreiheit**
  Produktion von barrierefreien Medien (Audio, Video, Dokumente, Webseiten etc.) und barrierefreie Tools
- der **Produktion von Medien**
  Gestaltung von Lehrinhalten durch neue Medienproduktionsprozesse (Untertitelung, Transkription, 3D-Scan, 360° Videos/Touren, Games, Barrierefreiheit, Tools, Einsatz von KI). Entwicklung von Web-Based Trainings mit dem LernBar Autorensystem (zentrale WBT-Produktions- und Forschungsinfrastruktur)
- der Entwicklung von **Extended Reality Szenarien**
  Neue virtuelle/hybride Lernräume z.B. im Learning Teaching Lab (Vernetzung von Technologie und Räumen)
- **ePrüfungen**
  Beratung zu digitalen Prüfungsformaten (formativ, summativ)

Buchung des Services	Zielgruppen
Durch Anfragen über beratung@sd.uni-frankfurt.de oder der Anmeldung zu einem Workshop in der Workshopreihe oder dem OnDemand Angebot auf der Webseite von studiumdigitale und Lehre-virtuell	Hauptsächlich Lehrende und Forschende, vereinzelt auch Studierende und Verwaltung
Bereitstellungszeit	**Kostenmodell**
Bediente Servicezeit: Mo. - Fr.: 09:00 - 17:00 Uhr Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

3.1 Support Struktur

Abhängig von konkreten Dienstleistungen und Anwendungen bietet studiumdigitale einen direkten Support für einzelne Systeme und Dienste. Diese sind in erster Linie per E-Mail zu erreichen ([dienst]@studiumdigitale.uni-frankfurt.de) z.B. moodle@studiumdigitale.uni-frankfurt.de oder lernbar@studiumdigitale.uni-frankfurt.de. Häufig wird auf das OnDemand

Angebot Lehre virtuell zur Lösung des Problems verwiesen. Bei komplexeren Anfragen geht das Support-Angebot in die Beratungsstruktur über und vereinbart Einzeltermine per Videokonferenz und verweist auf Workshops oder andere Qualifizierungsangebote.

Buchung des Services	Zielgruppen
Durch Anfragen über support@sd.uni-frankfurt.de oder speziellen Adressen je nach Dienst oder Systeme (z.B. moodle@, lernbar@)	Hauptsächlich Lehrende, vereinzelt auch Forschende und Studierende
Bereitstellungszeit	**Kostenmodell**
Bediente Servicezeit: Mo. - Fr.: 09:00 - 17:00 Uhr Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

3.2 Lehre virtuell

Zentrale Anlaufstelle für Lehrende zum Thema digitale Lehre ist die gemeinsam von studiumdigitale, IKH (Interdisziplinäres Kolleg Hochschuldidaktik) und dem HRZ (Hochschulrechenzentrum) erstellte Wissensdatenbank Lehre-virtuell. Ausgehend von der Startseite findet sich hier ein ständig wachsender Wissenpool von Anleitungen, Tutorials und Howtos zu Empfehlungen, konkreten Tools oder Methoden, die über eine intelligente Suche, einer optimierten Darstellung für Suchmaschinen und teilbaren Artikeln zugänglich gemacht werden. Die Inhalte werden dabei permanent auf der Basis der Support-/Beratungsanfragen, dem Feedback auf einzelnen Seiten und den verwendeten Suchbegriffen aktualisiert, ergänzt und verbessert.

Buchung des Services	Zielgruppen
Direkt über Lehre-virtuell	Hauptsächlich Lehrende, vereinzelt auch Forschende und Studierende
Bereitstellungszeit	**Kostenmodell**
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

3.3 Generative KI in der Lehre

Mit der Einführung von ChatGPT hat das Thema Künstliche Intelligenz (KI) breite Aufmerksamkeit erlangt, und das transformatorische Potenzial der Technologie ist unübersehbar – auch in akademischen Arbeits- und Bildungsprozessen. Doch was genau bedeutet generative Künstliche Intelligenz (GKI)? Welche Anwendungen gibt es jenseits von ChatGPT, und welche ethischen, rechtlichen und didaktischen Fragen wirft ihr Einsatz in der universitären Lehre auf? Diesen und weiteren Fragen widmet sich die »AG Generative KI in der Hochschullehre« auf Initiative des Präsidiums. Ziel der AG ist es, zu dem sehr vielseitigen und umfassenden Thema, einen zentralen Anlaufpunkt zu bieten, um gemeinsam mit möglichst allen Beteiligten der Universität Antworten auf diese teilweise noch ungeklärten Fragen zu finden und in Form von konkreten Angeboten weiterzutragen. Dies sind zum Beispiel konkrete Handlungsempfehlungen für Lehrende und Studierende oder exklusive Zugänge zu verschiedenen KI-Tools. Den Austausch über den Einsatz dieser Angebote und deren gemeinsame Weiterentwicklung erfolgt dabei in einer universitätsweiten Community of Practice (CoP), die sich regelmäßig bei verschiedenen Events und Workshops trifft oder sich asynchron über Newsletter und Element austauscht.

Buchung des Services	Zielgruppen
Direkt über https://gki.studiumdigitale.uni-frankfurt.de	Hauptsächlich Lehrende, aber auch auch Studierende, Forschende und Verwaltung
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung, Förderprojekte

4 Qualifizierung

studiumdigitale entwickelt digitale Lehr- und Lernformate kontinuierlich weiter, unterstützt innovative Prüfungsformen, begleitet die Evaluation digitaler Lehrangebote und bietet Qualifizierungsprogramme für Lehrende an. Mit dem Scouting neuer digitaler Lehr-/Lernkonzepte und der Forschung zur Wirksamkeit und kritischen Reflexion von Forschungsergebnissen hinsichtlich universitärer Bildungsziele gestaltet studiumdighitale Digitalisierungsprozesse an der Universität proaktiv und treibt diese voran. Sie unterstützt Lehrende durch Beratungs- und Informationsangebote, Netzwerkarbeit und Betreuung der Akteur*innen in den

Fachbereichen und organisiert den wissenschaftlichen Austausch mit universitätsinternen Tagungen und nationalen und internationalen Kongressen. studiumdigitale bietet das Frankfurter Tutorenzertifikat zur Tutor*innen-/ Mentor*innen-Ausbildung an und entwickelt dieses bedarfsorientiert, forschungs- und theoriebasiert fortlaufend weiter. Dabei spielen digitale Formate und der Aufbau digitaler Kompetenzen eine wesentliche Rolle. Darüber hinaus entwickelt die Abteilung neue didaktische Prüfungsformate und -szenarien.

4.1 Workshopreihe

studiumdigitale bietet semesterweise eine Workshopreihe zum Einsatz digitaler Technologien in der Lehre an. Die Angebote der Reihe sind in folgende Kategorien unterteilt:

Kernmodule, die den didaktischen Einsatz digitaler Technologien, die Grundzüge ihrer Produktion, rechtliche Aspekte beim Einsatz von digitalen Medien sowie die Konzeption von Technologie gestützten Veranstaltungen und den Umgang mit Barriere mindernden Maßnahmen vermitteln. Diese Module sind gleichzeitig Pflichtmodule zum Erwerb des eLearning-Zertifikats und im Programm mit dem Kürzel KM gekennzeichnet.

Wahlmodule, die die Schwerpunkte Lernplattformen, Produktion unterschiedlicher digitaler Medien und den Einsatz von Methoden und Tools in eLearning-Szenarien behandeln. Diese Module sind mit dem Kürzel WM gekennzeichnet.

Die Workshops werden als reines Online-Angebot in einem Mix aus asynchronen (über eine Lernplattform) und synchronen (über das Videokonferenzsystem Zoom) Veranstaltungsteilen durchgeführt. Standardformat besteht in der Regel aus Online-Phase 1 (2 Wochen) - Zoom-Sitzung 1 (2 Stunden) - Online-Phase 2 (2 Wochen) - Zoom-Sitzung 2 (2 Stunden). Dies erhöht auf der einen Seite die Flexibilität bei der Veranstaltungsplanung, macht auf der anderen Seite jedoch das persönliche Zeitmanagement anspruchsvoller. Ausnahmen zu diesem Standardablauf erkennen Sie an den angegebenen Zeiten in den Spalten Online-Phasen und Zoom-Sitzungen.

Buchung des Services	Zielgruppen
Über die Webseite von studiumdigitale	Hochschullehrende, Nachwuchswissenschaftler*Innen, Dozent*Innen und Lehrer*Innen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell

Semesterweise	Teilnahmeentgelt pro Workshop (Zertifikat): ● Universitätsangehörige: 15 Euro (45 Euro) ● Angehörige öffentlicher hessischer Bildungseinrichtungen: 95 Euro (200 Euro) ● externe Teilnehmende: 205 Euro (400 Euro)

4.2 Tutor*innenqualifizierung

Im Rahmen der Tutor*innenqualifizierung von studiumdigitale wird in jedem Semester ein vielfältiges, überfachliches Workshopprogramm angeboten, das sich sowohl an angehende als auch erfahrene Tutor*innen richtet. Darüber hinaus gibt es Vernetzungsangebote und regelmäßige Treffen zum Erfahrungsaustausch und individueller Fallberatung. Alle Veranstaltungen können einzeln besucht werden oder als Teil des individuell anpassbaren Zertifikatsprogramms. Das Qualifizierungsprogramm wurde zu Beginn des Wintersemesters 2024/25 vom Netzwerk Tutorienarbeit an Hochschulen akkreditiert.

Das **Grundlagenzertifikat** eignet sich für Neueinsteiger*innen sowie für Tutor*innen, die erst wenig Erfahrung haben. Es vermittelt die wichtigsten Grundlagen der Tutorienarbeit und besteht aus:

- 3 Grundlagenworkshops zu den Themen:
  - Planung und Organisation von Tutorien
  - Durchführung von Tutorien
  - Digitale Medienkompetenz und mediale Begleitung von Tutorien
- 1 Erfahrungsaustausch / 'Speed Dating'
- 1 Vernetzungstreffen / Tutor*innentreffen
- 1 Abschlusstreffen für Reflexion und Feedback

Das **Erweiterungszertifikat** richtet sich an Tutor*innen, die bereits das Grundlagenzertifikat abgeschlossen haben oder anderweitige Erfahrungen in der Lehre besitzen. Es bietet die Möglichkeit für individuelle Profilbildung und lässt Raum für fachspezifische Qualifikationsbedarfe. Es besteht aus:

- 3 Erweiterungsworkshops, die aus folgenden Bereichen gewählt werden können:

    - Digitale Medienkompetenz
    - Pädagogisch-didaktisch-methodische Kompetenzen
    - Fachspezifische Kompetenzen und wissenschaftliches Arbeiten
- 1 Peer-Hospitation im Tandem
- 1 Vernetzungstreffen / Tutor*innentreffen
- 1 Abschlusstreffen für Reflexion und Feedback

Der **Arbeitsaufwand** beider Zertifikate entspricht je etwa **30 Zeitstunden**. Je nach Möglichkeit des Studiengangs wird die Anrechnung mit **1 ECTS** im Optionalbereich empfohlen.

Buchung des Services	Zielgruppen
Über die Webseite von studiumdigitale: https://www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de/lehre/tut-qualifizierung	Tutor*innen, Studierende
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Semesterweise	Basisdienstleistung

4.3 Multimediawerkstatt

Die MultimediaWerkstatt ist eine offene zweistündige Veranstaltung für Lehrende, Lehrer*innen, Trainer*innen und Weiterbildner*innen, die am Einsatz von digitalen Medien in Unterricht und Lehre interessiert sind. Sie findet während der Vorlesungszeit in der Regel am dritten Dienstag im Monat von 15:30-17:30 Uhr statt.

Buchung des Services	Zielgruppen
Über die Veranstaltungsseite von studiumdigitale	Hauptsächlich Lehrende, vereinzelt auch Forschende, Studierende und Externe
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Jeder dritte Dienstag im Monat von 15:30-17:30 Uhr	Basisdienstleistung

5 Medienproduktion

Im Bereich der Medienproduktion bietet studiumdigitale Unterstützung bei der Erstellung audiovisueller Inhalte, darunter Imagefilme, Interviews, Social-Media-Content, Podcasts, Erklärvideos, Fotografien sowie die Aufzeichnung von Vorlesungen, Vorträgen und anderen Veranstaltungen an. Bei der Umsetzung stehen Ihnen Fachleute für Audio- und Videoproduktion, Serious Games, digitale Barrierefreiheit und Design zur Verfügung. Wir bieten das benötigte Know-how und die erforderliche Infrastruktur, um in jeder Phase des Medienproduktions-prozesses zu unterstützen. Dabei wird einem kreativen und standardisierten Lean Media Production-Prozess gefolgt, um einen effektiven und effizienten Ablauf zu ermöglichen

Unser Ziel ist es, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten und hochwertige Medieninhalte zu produzieren, die Ihre Lehrinhalte optimal unterstützen und den Lernenden ein ansprechendes und effektives Lernerlebnis bieten bzw. die Ihre Lehrinhalte und Aktivitäten im richtigen Licht nach außen trägt.

5.1 Videostudio

Das Videostudio von studiumdigitale in der Robert-Mayer-Str. 8 am Campus Bockenheim und Räumlichkeiten im House of Labour am Campus Westend bieten eine professionelle Umgebung für multimediale Projekte. Mit ausgewählter Technologie und erfahrenem Personal stehen wir Lehrenden zur Seite. Unser Service umfasst die gesamte Produktion und Koordination, von der Planung über die Aufnahme bis hin zur Nachbearbeitung und Fertigstellung. Wir bieten auch Unterstützung bei der Entwicklung von Konzepten, Storyboards und Skripten.

In unserem Videostudio verwirklichen wir unterschiedlichste Videoprojekte. Diese reichen von Vortragsaufzeichnungen mit einer Kameraperspektive und Teleprompter bis hin zu lebhaften Talkrunden, die mehrere Kamerawinkel nutzen. Unsere Projekte können sowohl mit einer professionellen Postproduktion als auch als Live-Event durchgeführt werden, ganz nach den individuellen Bedürfnissen der Kund*innen.

Unser iterativer Ansatz gewährleistet eine reibungslose Zusammenarbeit und offene Kommunikation während des gesamten Prozesses. Wir arbeiten flexibel und berücksichtigen Ihre Bedürfnisse und Vorlieben, um gemeinsam das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

Kontaktieren Sie uns gerne, um mehr über unseren Videostudio-Service und die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit zu erfahren.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.2 Podcaststudio

Das Podcaststudio von studiumdigitale ist für Gesprächsrunden von bis zu vier Personen ausgelegt. Damit lassen sich Podcasts und Sprachaufzeichnungen vor Ort (im House of Labour) aufnehmen. Es ist auch möglich, Gäste über Videokonferenz oder Telefon zuzuschalten. Das Podcaststudio kann auch, nach einer seperaten Einweisung, ohne Techniker*innen gebucht werden. Mit einem mobilen Aufnahmegerät können Audioprodukte mit bis zu vier Quellen auch außerhalb des Studios produziert werden. In speziellen Fällen ist es möglich, das Podcaststudio an anderen Standorten der Universität aufzubauen. Nachbearbeitungund Schnitt der Aufnahmen runden unser Angebot ab.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.3 Mobile Vorlesungsaufzeichnungen

studiumdigitale bietet jedes Semester mobile Vorlesungsaufzeichnungen an den Standorten Campus Bockenheim und Campus Riedberg an. Um diesen Service in Anspruch zu nehmen, kann das mit dem HRZ gemeinsam geführte Buchungssystem genutzt werden. Die Aufzeichnung von curricularen Veranstaltungen innerhalb der regulären Zeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr ist kostenlos.

Für Aufzeichnungen, die außerhalb dieses Rahmenbedingungen stattfinden oder für andere Veranstaltungen, besteht die Möglichkeit, diese über electures@studiumdigitale.uni-frankfurt.de anzufragen. Hierbei werden die Kosten nach Aufwand berechnet.

Wir bieten damit eine flexible und bequeme Lösung, um Vorlesungen aufzeichnen und verfügbar machen zu können. In der Regel werden Vorlesungsaufzeichnungen (eLectures) über das universitätsinterne Videoportal Mediasite publiziert. Bei Fragen oder speziellen Anforderungen stehen wir gerne zur Verfügung.

Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit des Service von studiumdigitale von der technischen Infrastruktur und personellen Ressourcen abhängig ist und wir diese vorab klären müssen.

Buchung des Services	Zielgruppen
Buchungssystem Vorlesungsaufzeichnungen	Lehrende
Bereitstellungszeit	**Kostenmodell**
Jedes Semester	Grundversorgung (curricularen Veranstaltungen innerhalb der regulären Zeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr)

5.4 Videoproduktion

Unser Service für Videoproduktionen bietet professionelle Unterstützung bei der Erstellung hochwertiger Videos für verschiedene Zwecke. Mit umfangreicher Erfahrung und Freude am Gestalten bringen wir Ihre Ideen zum Leben und helfen Ihnen, Ihre Botschaft effektiv zu kommunizieren.

Unsere Expert*innen begleiten Sie während des gesamten Produktionsprozesses, von der Konzeptentwicklung über die Aufnahme bis hin zur Nachbearbeitung. Ob es sich um Lehrvideos, Imagefilme, Eventdokumentationen, Livestreams, Social-Media Content oder andere Videoprojekte handelt, wir sind bestrebt, erstklassige Qualität und ästhetische Ansprüche zu erfüllen. Mit Kamera-, Licht- und Tontechnik können wir Produktionen auf hohem Niveau verwirklichen.

Unser Ziel ist es, Ihre individuellen Anforderungen zu verstehen und maßgeschneiderte Lösungen im Kontext der digitalen Lehre anzubieten. Wir stehen Ihnen auch beratend zur Seite, um Ihre Videoproduktion optimal zu planen und zu realisieren.

Kontaktieren Sie uns, um mehr über unseren Videoproduktionsservice und die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit zu erfahren.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.5 Audioproduktion

Im Bereich der Audioproduktion bietet studiumdigitale insbesondere für Podcasts professionelle Unterstützung an. Mit unserem Podcaststudio (siehe Dienstleistung Podcaststudio) und unserem erfahrenen Team sorgen wir für besondere Hörerlebnisse.

Unser Team unterstützt während des gesamten Arbeitsprozesses, von der Konzeptentwicklung über die Aufnahme bis hin zur Nachbearbeitung. Wir helfen bei der Planung und Organisation Ihrer Podcast-Episoden, ermöglichen professionelle Audioaufnahmen und bearbeiten Ihre Aufnahmen nach, um einen gutes Ergebnis zu gewährleisten.

Ob Sie informative Podcasts, Interviews, Diskussionsrunden oder andere Formate erstellen möchten, wir können Ihnen helfen, qualitativ hochwertige und ansprechende Audioinhalte zu produzieren. Wir bieten Ihnen auch Beratung und Unterstützung bei der Veröffentlichung und Verbreitung Ihrer Podcasts, damit Sie Ihr Publikum erreichen und Ihre Botschaft effektiv kommunizieren können.

Kontaktieren Sie uns gerne, um mehr über unseren Service im Bereich Audioproduktion und das Podcaststudio zu erfahren.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.6 360 Grad Bilder und Videos

Unser Service für 360-Grad-Bilder und -Videos bietet die Möglichkeit, immersive Inhalte zu gestalten. Mit unserem Fachwissen und unserer Erfahrung begleiten wir

Sie auf dem Weg von der ersten Idee bis zur Umsetzung Ihrer 360 Grad Erlebnisse.

Dank unserer Ausrüstung können wir Räume anschaulich visualisieren, Veranstaltungen umfassend dokumentieren und interaktive 360-Grad-Touren sowohl in Form von Videos als auch Bildern erstellen.

Unser Team steht Ihnen gerne zur Seite, um Sie bei der Planung, Aufnahme und Nachbearbeitung Ihres 360-Grad-Materials zu unterstützen. Wir entwickeln maßgeschneiderte Lösungen, um Ihre Aufnahmen zu optimieren, die Bildqualität zu steigern und die Inhalte für verschiedene Plattformen und Medienkanäle anzupassen.

Kontaktieren Sie uns gerne, um mehr über unseren Service für 360-Grad-Bilder und -Videos zu erfahren.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.7 Digitale Lernmedien

Unser Service im Bereich Lernmedien bietet die Möglichkeit, digitale Lehrinhalte auf ansprechende und interaktive Weise zu erstellen. In enger Zusammenarbeit mit unserem Didaktikteam suchen wir nach geeigneten Tools, um Ihren Anforderungen gerecht zu werden.

Ein Tool, das wir zur Erstellung interaktiver Lerneinheiten empfehlen, ist unser eigenentwickeltes Autorentool namens LernBar. Mit dem LernBar Studio können Sie einfach interaktive Selbstlernmodule erstellen. Diese Module verfügen über eine einheitliche, benutzerfreundliche und barrierefreie Navigation, die es den Nutzer*innen ermöglicht, auf die Inhalte zuzugreifen. Zudem sind die LernBar-Kurse vollständig responsiv und können auf allen Geräten, die über einen modernen Browser verfügen, genutzt werden - sei es ein Desktop-PC, Tablet oder Smartphone.

Darüber hinaus können wir auch andere Tools wie H5P oder Actionbound, je nach Ihren Anforderungen und dem Kontext, in dem Sie die Lernmedien einsetzen möchten, berücksichtigen. Unser Ziel ist es, Ihnen die besten Werkzeuge zur

Verfügung zu stellen, um Ihre digitalen Lehrinhalte effektiv und ansprechend zu gestalten.

Kontaktieren Sie uns gerne, um mehr über unseren Service im Bereich Lernmedien zu erfahren und gemeinsam die passende Lösung für Ihre Bedürfnisse zu finden.

Buchung des Services	Zielgruppen
medienproduktion@sd.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Vorlaufzeit benötigt	Aufwandsabrechnung

5.8 Digitale Barrierefreiheit

Unsere grundlegenden Aufgaben umfassen die Beratung und Qualifizierung von Lehrenden sowie die Sensibilisierung für das Thema. Die frühzeitige Berücksichtigung von Barrierefreiheit in Projekten stellt sicher, dass entsprechende Standards von Beginn an in die Planung und Durchführung integriert werden.

Wir bieten ein breites Beratungsangebot sowie Unterstützung von Lehrenden bei der Erstellung von barrierearmen Lehrinhalten wie Präsentationsfolien, Videos, Dokumente, Kurse (z.B. LernBar oder LMS), an.

Buchung des Services	Zielgruppen
barrierefrei@sd.uni-frankfurt.de Informationen und Anleitungen auf der Projektseite von HessenHub, Kampagne "An Alle(s) gedacht?" und Lehre-virtuell	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
auf Anfrage	Aufwandsabrechnung

6 Digitale Tools und Infrastruktur

studiumdigitale bietet das Know-How und die technischen Möglichkeiten, Forschungsprojekte und Innovationen rund um den Einsatz digitaler Medien durchzuführen bzw. gemeinsam mit Ihnen zu entwickeln. Dies umfasst die Planung, Bereitstellung und Pflege von technischer Infrastruktur, der damit verbundenen Beratung und Unterstützung sowie einer individuellen Softwareentwicklung in Form eines Soft- und Hardware Testraums z.B. im Rahmen von Forschungsprojekten. Nur durch diese ständige Analyse von Trends und dem Experimentieren mit neuen innovativen Anwendungen kann gewährleistet werden, den aktuellen Stand der Technik repräsentieren zu können. Einstiegspunkt ist insbesondere in dem Forschungskontext die Beratung, aber auch beim bloßen Einsatz von Tools empfehlen wir in den meisten Fällen eine didaktische Einordnung und Kontextualisierung. Nachfolgend finden Sie eine Auflistung der in dem Kontext zur Verfügung stehenden Dienstleistungen und Systeme.

6.1 Lehrplanung mit FoLA | digital

Eine der größten Herausforderungen bei der Planung von innovativer, technologie gestützter Lehre ist es, die eigenen didaktischen Ideen mit den Möglichkeiten neuer Technologien und Methoden zu verbinden und daraus neue innovative Ansätze zu entwickeln. Dies geschieht in erster Linie im Austausch mit unterschiedlichen Akteuren und Expert*innen, die jeweils Spezialist*innen in ihrem Bereich sind (technisch, didaktisch, fachlich) oder eine individuelle Perspektive z.B. von Studierenden mit Einschränkungen auf die Lehre haben. Aus diesem Grund hat studiumdigitale eine kollaborative Plattform "FoLA | digital" entwickelt, die es allen an der Lehre beteiligten Personen ermöglichen soll, gemeinsam sowohl didaktische und technische Möglichkeiten zu entdecken, auf die eigenen Lehr-/Lernszenarien zu übertragen und die konkrete Durchführung im Detail planen.

Ausgehend von der Planung soll es in zukünftigen Versionen von FoLA | digital möglich sein, die geplante Lehre auch direkt in z.B. der Lernplattform umsetzen zu lassen und die dort erzeugten Daten der laufenden Lehr-/Lernprozess analysieren und anzeigen zu können. Somit sollen zukünftige Lehr-Lernkonzept direkt in FoLA | digital evaluiert und kontinuierlich verbessert werden können.

Buchung des Services	Zielgruppen
Registrierung und Nutzung über https://fola.digital	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell

Buchung des Services	Zielgruppen
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung, Förderprojekte

6.2 Nutzung von Generativer KI (GKI-Tool-Lab)

Eine der größten Herausforderungen bei dem Einsatz generativer KI in Studium und Lehre, ist die Auswahl und Nutzung zur Verfügung stehender Tools. Das größte Potential steckt dabei aktuell in dem sich sehr schnell entwickelnden freien Markt von Tools außerhalb der Universität (große Anzahl, innovativer Tools – meist kostenfreier Einstieg), aber leider auch die größten Risiken (Verletzung des Urheberrechts, mangelnder Datenschutz, keine Chancengleichheit – bessere Model nur gegen Bezahlung). Aus diesem Grund bietet studiumdigitale perspektivisch allen Lehrenden und Studierenden einen exklusiven Zugang zu den unterschiedlichsten KI-Tools an. In Kombination mit der dazugehörigen Community of Practice sollen diese Tools gemeinsam erproben und in die Reife gebracht werden, bis sie als einzelne, integrierte Services der gesamten Universität zur Verfügung gestellt werden können.

Buchung des Services	Zielgruppen
OnBoarding über https://gki.studiumdigitale.uni-frankfurt.de/#ki-tool-lab und der Zugang erfolgt über den HRZ-Account	Lehrende, Mitarbeiter*innen und Tutor*innen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung, Förderprojekte

6.3 Virtual Reality in der Lehre

Sie wollen innovative Lehr- und Lernszenarien mittels der Technologien 360°, Augmented Reality (AR) und Virtual Reality (VR) entwickeln? Neben der fachlich und didaktisch fundierten Einführung der Technologie für das Lehren und Lernen kann die Hardware (ca. 12 VR-Brillen) zur Verfügung gestellt sowie deren betreute Nutzung auch als seminarintegrierte Trainings gewährleistet werden. Dadurch haben sowohl Lehrende als auch Studierende die Möglichkeit, sich mit der Technologie vertraut zu machen, über Einsatz- und Wirkungsmöglichkeiten zu reflektieren und diese für ihren Fachbereich auszuloten.

Der Einsatz der Brillen ist sowohl mobil vor Ort als auch im Holodeck von studiumdigitale möglich.

Buchung des Services	Zielgruppen
Kontakt über das Projektteam von fuels.	Lehrende, Mitarbeiter*innen und Tutor*innen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
auf Anfrage	Basisdienstleistung, Aufwandsabrechnung, Förderprojekte

6.4 Kollaboration und Kommunikation

Etherpad ermöglicht das kollaborative Bearbeiten von Texten und bietet zusätzlich eine Chat-Funktion zur Kommunikation. Hierzu können beliebig viele Etherpads erstellt und geteilt werden. Nach dem Erstellen können Nutzer einfach zum Dokument eingeladen werden, indem Sie den Link des Etherpads mit Personen teilen.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über https://etherpad.studiumdigitale.uni-frankfurt.de	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

Hyperchalk ist ein kollaboratives Online-Whiteboard, das auf dem Open-Source-System Excalidraw basiert. Es ermöglicht gemeinsam mit anderen Nutzer*innen über einen einfachen Teilen-Link direkt erste Ideen zu skizzieren oder andere Informationen zu illustrieren oder zu visualisieren.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über https://hyperchalk.s.studiumdigitale.uni-frankfurt.de/	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

Mediawiki ist eine Open-Source-Software zur Umsetzung eines Wikis ähnlich der Wikipedia. Es kann im Kontext des kollaborativen Schreibens eingesetzt werden, zur Erstellung von Kursmaterialien oder als Wissensdatenbank.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über eine individuell beantragte Instanz	Lehrende, Forschende
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

Rocket.Chat ist eine Messenger-Plattform zur themenspezifischen Kommunikation innerhalb von Teams. Insbesondere in der Betreuung und Durchführung von Lehrveranstaltungen kann Rocket.Chat hier eine Rolle spielen.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über den HRZ-Account	Lehrende, Studierende
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

6.5 Lernplattformen und Autorensysteme

Moodle ist eine Open-Source Lernplattform, die sich vor allem an der Unterstützung der Lernprozesse von Teilnehmenden, an den Bedürfnissen von Trainer*Innen und an der Gestaltung von Lernaktivitäten ausrichtet. Sie kann für Lehrangebote im Bereich der wissenschaftlichen Weiterbildung und auch in der Lehrer*innenaus- und -fortbildung genutzt werden. Moodle beinhaltet Lernaktivitäten wie Textchat, Tests, Aufgaben, Wikis, Forum, Blog, ePortfolio, Abfragen und vieles mehr. Es stehen ausführliche Bewertungs- und Berichtswerkzeuge zur Verfügung.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über den HRZ-Account	Lehrende, Studierende
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

LernBar ist ein Autorensystem zur Erstellung interaktiver Lerneinheiten (aka Web Based Trainings / WBTs). Mit dem LernBar Studio ist es möglich, auf einfache Art und Weise interaktive Selbstlernmodule zu erstellen. LernBar Kurse verfügen über eine einheitliche, einfach zu bedienende, barrierefreie und optisch ansprechende Navigation die den Nutzer*innen des Kurses Zugang zu den Inhalten des Kurses ermöglicht. Zusätzlich sind LernBar Kurse komplett responsiv und können auf jedem Gerät, das über einen modernen Browser verfügt, verwendet werden (Desktop-PC, Tablet, Smartphone, ...).

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über https://lernbar.studiumdigitale.uni-frankfurt.de/	Alle Zielgruppen
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung, Förderprojekte

WordPress ist ein Content-Managementsystem, welches sich zur niedrigschwelligen Erstellung von Webseiten eignet. Auch ohne Programmierkenntnisse ist es so möglich, einfache Webseiten mit multimedialen Inhalten zu erstellen. Außerdem kann WordPress zur Verbreitung von Inhalten per RSS-Readern oder Podcast-Apps genutzt oder ein Blog darüber betrieben werden.

Buchung des Services	Zielgruppen
Onboarding über den Artikel in der Lehre-virtuell Seite und der Zugang erfolgt über eine individuell beantragte Instanz	Lehrende, Forschende
Bereitstellungszeit	Kostenmodell
Bereitstellungszeit für kontinuierlichen Service: 24/7	Basisdienstleistung

Glossar

Begriff	Definition
1st-Level-Support	Bezeichnung für die erste Instanz, welche für Beratung und Entgegennahme von Service Anfragen, Problem- bzw. Störungsmitteilungen in direktem Kund*innenkontakt steht. Der 1st-Level-Support umfasst das Sammeln von Erstinformationen über ein Ticketsystem und die Bereitstellung von Helpdesk-Support. Er kann ohne Einschränkung einige oder alle der folgenden Punkte umfassen: (1) Beantwortung der Produktinstallation, (2) Konfigurations- oder Verwendungsfragen, (3) Sammeln von anfänglichen Problem- / Fehlerinformationen, (4) Isolieren von Problemen, (5) Identifizieren und/oder Bereitstellen von Standardfixes und (6) Beheben bekannter Probleme und/oder (7) Eskalieren ungelöster Probleme an den 2nd-Level-Support.
2nd-Level-Support	Bedeutet ein höheres Maß an technischem Support und Ferndiagnose als der 1st-Level-Support, welches unter anderem Folgendes umfasst: (1) Problemisolierung, (2) Identifizierung und Replikation und/oder (3) Bereitstellung von Standardkorrekturen und Problemumgehungen für bekannte Probleme, (4) Bereitstellung von Abhilfemaßnahmen (Workarounds) für neue und bekannte komplexe Probleme und/oder (5) Eskalation ungelöster komplexer Fehler, um formelle Korrekturen für den 3rd-Level-Support zu erhalten. 2nd-Level-Support wird nur "remote" angeboten.

3rd-Level-Support	Bedeutet ein höheres Maß an technischem Support als 2nd-Level-Support, das vom Engineering (in der Regel von Drittanbietern) bereitgestellt wird. Der Support umfasst folgende Punkte, ist jedoch nicht darauf beschränkt: (1) Problemisolierung und -identifizierung und (2) Replikation komplexer Probleme und/oder (3) Bereitstellen neuer Lösungen und Problemumgehungen für Probleme, (4) Bereitstellen von Abhilfemaßnahmen für neue und bekannte komplexe Probleme, (5) Beheben von Problemen, die formale Lösungen erfordern, basierend auf internen Kenntnissen der Produkte und Zugriff auf den Produktquellcode. 3rd-Level-Support wird nur "remote" angeboten.
24/7	Definiert, dass ein Service rund um die Uhr, das heißt, jeweils 24 Stunden am Tag an sieben Tagen die Woche für 365 Tage im Jahr verfügbar ist. (24x7xAn365)
Betriebszeit	Innerhalb der Betriebszeit stehen die Systeme uneingeschränkt zur Verfügung. Die Betriebszeit beträgt 24/7 mit Ausnahme von vereinbarten Wartungsfenstern.
Calls, Support- und Incident-Tickets	Ein Call wird definiert als Interaktion zwischen dem Serviceprovider und dem/der Anwender*in. Der Call ist unabhängig vom Medium und kann in Form eines Videokonferenz, einer E-Mail oder einer Webschnittstelle erfolgen. Dokumentiert wird er als Ticket im Ticketsystem. Ebenso wird eine definierte Systemmeldung, die eine Systemstörung ausweist, im Rahmen der Systemüberwachung als Incident-Ticket erfasst. Nicht in jedem Fall resultiert aus einem Call ein Incident-Ticket (z. B. bei Systemausfall, bei dem mehrere Anwender*innen gleichzeitig dasselbe Problem haben). Mit einem Support-Ticket werden die Leistungen im Rahmen des Anwender*innen-Supports dokumentiert.
Digitale Barrierefreiheit	Digitale Barrierefreiheit bezeichnet die Gestaltung von digitalen Ressourcen wie Websites,

	Anwendungen und Technologien, so dass sie von allen Menschen problemlos genutzt werden können.
Feedback-oriented Learning Designs and Analytics (FoLA)	Feedback-oriented Learning Designs and Analytics (FoLA) ist eine Methode zur kollaborativen Erstellung und Reflexion von Lehr-/Lerndesigns (Lehrplanung). Es dient einer datengestützten, iterativen Verbesserung der Lehre und bietet Schnittstellen zu Tools und Methoden zur passgenauen Umsetzung an der eigenen Hochschule.
HyperChalk	Hyperchalk ist ein kollaboratives Online-Whiteboard. Es ermöglicht, gemeinsam mit anderen Nutzer*innen, über einen einfachen Teilen-Link direkt erste Ideen zu skizzieren oder andere Informationen zu illustrieren oder zu visualisieren.
IT-Infrastruktur	Die Gesamtheit der Hardware, Software, Netzwerke, Anlagen etc., die für die Entwicklung, Tests, die Bereitstellung, das Monitoring, die Steuerung oder den Support von IT-Services erforderlich sind. Der Begriff „IT-Infrastruktur" umfasst die gesamte Informationstechnologie, nicht jedoch die zugehörigen Mitarbeiter*innen, Prozesse und Dokumentationen.
Künstliche Intelligenz	Künstliche Intelligenz (KI) sind Systeme, die Verhaltensweisen und Aufgaben ausführen können, die normalerweise menschlicher Intelligenz zugeschrieben werden. Dies kann beispielsweise das Verstehen natürlicher Sprache, das Erkennen von Mustern, das Lösen komplexer Probleme, das Lernen aus Erfahrung und die Anpassung an neue Eingaben umfassen.

Learning Analytics	Ein multidisziplinärer Ansatz, der die Methoden der Datenerfassung, -analyse und Berichterstattung nutzt, um das Verständnis und die Verbesserung von Lernprozessen und -umgebungen zu unterstützen. Learning Analytics verwendet oft Big-Data-Technologien und maschinelles Lernen, um Muster und Trends in den Lernaktivitäten der Schüler zu identifizieren, Vorhersagen zu treffen und personalisierte Lernwege zu schaffen.
LernBar	LernBar ist ein Autorensystem zur Erstellung interaktiver Lerneinheiten (aka Web Based Trainings / WBTs). Mit dem LernBar Studio ist es möglich, auf einfache Art und Weise interaktive Selbstlernmodule zu erstellen. LernBar Kurse verfügen über eine einheitliche, einfach zu bedienende, barrierefreie und optisch ansprechende Navigation die den Nutzer:innen des Kurses Zugang zu den Inhalten des Kurses ermöglicht. Zusätzlich sind LernBar Kurse komplett responsiv und können auf jedem Gerät, das über einen modernen Browser verfügt, verwendet werden (Desktop-PC, Tablet, Smartphone, ...).
Onboarding	Onboarding beschreibt einen Prozess, in dem Personen in neue Kontexte (Methoden, Tools) einführt werden und sie mit den notwendigen Kenntnissen uns Fähigkeiten ausgestattet werden, um effektiv damit arbeiten zu können.
Prozess	Ein strukturierter Satz an Aktivitäten, mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll. Ein Prozess wandelt einen oder mehrere definierte Inputs in definierte Outputs um. Ein Prozess kann beliebige Rollen, Verantwortlichkeiten, Hilfsmittel und Steuerungen für das Management enthalten, die für eine zuverlässige Bereitstellung der Outputs erforderlich sind. Ein Prozess kann den Anforderungen entsprechend Richtlinien, Standards, Leitlinien, Aktivitäten und Arbeitsanweisungen definieren.

Reaktionszeit (Responsetime)	Beschreibt die Geschwindigkeit, mit der auf bestimmte Ereignisse reagiert wird. Dies könnte die Antwortzeit bei einer Transaktion sein oder die Geschwindigkeit, mit der ein IT-Serviceprovider auf einen Incident oder eine Supportanfrage usw. reagiert.
Regelbetrieb	Der Regelbetrieb für die Lösung umfasst verschiedene Leistungen, welche zum Ziel haben, dass die Lösung funktionsgemäß und stabil arbeitet und von den Servicenehmern genutzt werden kann. Erst ab Übergabe der Lösung in den Regelbetrieb gelten die vereinbarten Servicelevels.
Service	Eine Möglichkeit, einen Mehrwert für Kund*innen zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kund*innen angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird.
Servicezeit	Der vereinbarte Zeitraum, innerhalb dessen ein bestimmter Service verfügbar sein soll. Zum Beispiel „Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr, Feiertage ausgenommen".
Technology Enhanced Learning	Technology Enhanced Learning (TEL) ist ein internationaler Fachbegriff für jegliches durch Technologie erweitertes Lehren und Lernen.
Ticketsystem	Eine Applikation, mit der die Supportorganisation arbeitet, um den Empfang, die Bestätigung, die Klassifizierung und die Bearbeitung von Vorgängen (Tickets, Incidents und Service-Requests) zu bearbeiten und zu dokumentieren. Siehe Calls, Support- und Incident-Tickets