

nordmedia



Online-Tutorien

Broschüre II

Erstellt im Auftrag von nordmedia –
Die Mediengesellschaft Niedersachsen/Bremen mbH
Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen

Bearbeitung:



in Kooperation mit dem Fernstudienzentrum (ZEF)
an der C.v.O. Universität Oldenburg



Auftraggeber:

nordmedia – Die Mediengesellschaft
Niedersachsen/Bremen mbH
Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen
Expo Plaza 1
D – 30539 Hannover
eMail: info@elearning-zentrum.de
www.elearning-zentrum.de


Bearbeitung:

CDL (Center for Distributed eLearning) in Kooperation
mit dem Fernstudienzentrum (ZEF)
an der C.v.O. Universität Oldenburg
Uhlhornsweg 49-55
D – 26111 Oldenburg
eMail: cdl@uni-oldenburg.de
www.cdl-oldenburg.de

Autoren-/Redaktionsteam:

Dr. Ulrich Bernath, Thomas Hülsmann, Barbara Terfehr,
Dr. Olaf Zawacki-Richter
Autor dieser Broschüre: Dr. Olaf Zawacki-Richter

Inhaltsverzeichnis



1. Online-Tutorien	4
2. Persönliche Betreuung führt zum Erfolg	5
3. Aufgaben und Funktionen von Online-Tutoren	6
4. Alle Vorteile nutzen: Blended Learning Szenarien	9
5. Train the Trainer	10
eLearning in Niedersachsen	11
Zitierte und weiterführende Literatur	12



1. Online Tutorien

Diese Broschüre richtet sich an Anbieter von Weiterbildungsangeboten sowie an Personalverantwortliche in Unternehmen, die Weiterbildung in der Form des eLearning einführen bzw. in vorhandene Schulungsmaßnahmen integrieren möchten. Einen allgemeinen Einstieg in das Thema und ein Glossar bietet die vorangegangene Broschüre »eLearning in der Weiterbildung in kleinen und mittleren Unternehmen«.

Hier beschäftigen wir uns mit spezielleren Aspekten der Betreuung von Lernenden mit elektronischen Medien (Online-Tutorien):

- Was sind Online-Tutorien und warum sind sie so wichtig?
- Für welche Lehr-/Lernszenarien sind Online-Tutorien sinnvoll? Wie können sie mit Präsenztrainings kombiniert werden?
- Welche unterschiedlichen Rollen, Aufgaben und Funktionen übernehmen Trainer bzw. Tutoren in einer internetbasierten Lernumgebung?
- Welche Qualifikationen zeichnen Online-Tutoren aus und wie müssen sie geschult sein (Train the Trainer)?

2. Persönliche Betreuung führt zum Erfolg

Alle bisherigen Erfahrungen im Bereich des eLearning zeigen, dass die persönliche Betreuung der Lernenden von entscheidender Bedeutung für ein medienvermitteltes Training ist.

Dies zeigt auch die Geschichte des Fernstudiums und des Fernunterrichts. Hier kam der tutoriellen Betreuung schon immer eine wichtigere Rolle zu als im Präsenzunterricht, weil den Lernenden mehr Verantwortung zur Gestaltung ihres Lernprozesses übertragen wird. Zum Beispiel gibt es internetgestützte Betreuung an der Open University in England bereits seit Mitte der 1980er Jahre (Salmon, 2000). Auch Schulmeister (2001) – ein Experte für virtuelles Lernen und Lehren von der Universität Hamburg – sieht Betreuung als "Erfolgskriterium" (S. 93) für erfolgreiches Online-Lernen und als "die wichtigste Variable der virtuellen Lehre" (S. 161). Der lateinische Ursprung des Wortes Tutor ist übrigens "Beschützer".

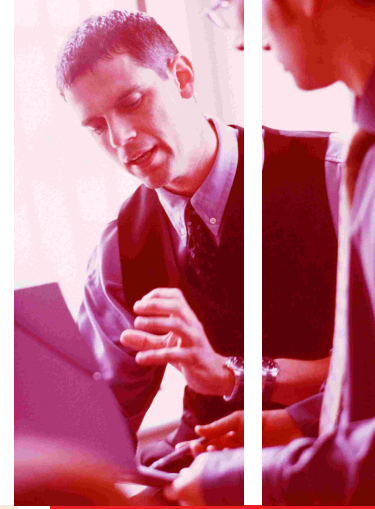
Schon in den 1960er und 70er Jahren glaubte man, das Lernen durch die Entwicklung von "Lehrmaschinen" effizienter gestalten zu können. Viel Geld und Aufwand wurde in Computer-Based Trainings (CBT) investiert, Selbstlernprogramme ohne Kontakt zu Mitlernenden oder einem Tutor. Eine grobe Fehleinschätzung, denn Lernen ist schließlich ein sozialer und kommunikativer Prozess. Hier liegt der große Vorteil des Online-Lernens mit vernetzten Computern: in der Kommunikation und der gemeinsamen Arbeit an Projekten oder der Lösung von Aufgaben und Problemen.

Multimediale Selbstlernprogramme auf CD-ROM eignen sich für die Vermittlung stabiler Standardinhalte. In Kursen, in denen komplexe Inhalte und die Kommunikation in Lerngemeinschaften im Mittelpunkt stehen, können CBTs allenfalls eine Ergänzung sein. Negative

Erfahrungen mit eLearning-Konzepten, die auf das Idealbild vom selbstbestimmten Lerner setzten, haben gezeigt, dass viele Teilnehmer und Teilnehmerinnen solcher Trainingsangebote damit überfordert waren. Vielmehr bedarf es eines optimalen Mix aus Flexibilität, Selbstbestimmung, aber auch Struktur, Anleitung und Unterstützung in der neuen Lernumgebung. Hier kommt den Tutoren die entscheidende Funktion bei der Umsetzung didaktischer Konzepte zu. Keineswegs werden Trainer durch eLearning – wie anfangs vermutet – überflüssig. Ganz im Gegenteil: ihre Rolle gewinnt an Bedeutung bei der Betreuung und Begleitung von Online-Lernenden!

Bewährte, traditionelle Präsenzs Schulungen lassen sich jedoch nicht einfach 1:1 in eine Online-Lernumgebung übertragen. Trainer müssen nicht nur bestens im Umgang mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien vertraut sein (Stichwort Medienkompetenz), sondern sie müssen auch über die vielfältigen didaktischen Besonderheiten und Möglichkeiten des virtuellen Lernraums Bescheid wissen.

Wir betrachten daher im folgenden Abschnitt die Aufgaben und Funktionen von Online Tutoren und zeigen auf, über welche Kompetenzen sie verfügen müssen, um Lernende in einer internet-gestützten Schulung zum Lernerfolg zu führen. Daraus lassen sich dann wiederum Anforderungen für Qualifikationsmaßnahmen für Online-Tutoren (Train the Trainer) ableiten.



3. Aufgaben und Funktionen von Online-Tutoren

Wie komplex die Aufgaben und Funktionen von Online-Tutoren sind, lässt sich am einfachsten vor Augen führen, wenn man einmal die didaktischen Herausforderungen eines eLearning-Kurses mit einem klassischen Präsenzseminar vergleicht.

Im Seminarraum eines schön gelegenen Tagungshotels ist das Interesse und die Motivation schon alleine dadurch geweckt, dass sich die Lernenden in einer besonderen Situation in angenehmer Umgebung befinden. Die Neugier ist geweckt, und fernab von allen Störungen des Arbeitsalltags lässt sich konzentriert lernen. Die Kaffeepausen ermöglichen soziale Kontakte und der Trainer kann auch auf nonverbale Äußerungen oder unaufmerksame Teilnehmer direkt und individuell reagieren. Eine Trainerpersönlichkeit kann so den sozialen Lernprozess ohne großen Aufwand zum Erfolg führen.

Online-Tutoren stellen sich neuen Herausforderungen. Sie verschwinden gewissermaßen hinter dem Monitor und haben somit nicht die Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation und können auch nicht durch die bloße Präsenz ihrer Persönlichkeit positiv auf die Teilnehmer wirken. In der Regel ist es von Vorteil, wenn Online-Tutoren auch Erfahrungen als Präsenztrainer mitbringen.

Hinzu kommt, dass Online-Lernende generell mehr Unterstützung brauchen als Präsenzlernende, da das Online-Lernen auf Seiten der Teilnehmer ebenfalls erweiterte Kompetenzen erfordert, die nicht einfach vorausgesetzt werden können. Sie benötigen technische Kenntnisse im Umgang mit den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (Mediennutzungskompetenz), Fähigkeiten im kritischen Umgang mit


Medien und Informationen (Medienkompetenz, Wissensmanagement) und schließlich spielen soziale und kommunikative Kompetenzen eine große Rolle beim gemeinsamen Lernen im Internet. Ein Online-Tutor muss hierfür lernförderliche, unterstützende Rahmenbedingungen schaffen und diese meist über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten.

Die Tutor-Rolle ist im Wesentlichen eine pädagogisch-didaktische, es kommen jedoch weitere wichtige Funktionen hinzu. Die Aufgaben und Rollen von Online-Tutoren lassen sich in vier Kategorien der Tutorenarbeit unterteilen. Sie hat eine didaktische und soziale, aber auch eine organisatorische und technische Dimension, wie die folgende Abbildung zeigt:

Abbildung:

Vier Kategorien der Tutorenarbeit


Aufgabenfeld	Beispiele
didaktisch	<p>Inhaltliche Lernberatung und Lernbegleitung</p> <p>methodisches Kalkül vor dem Hintergrund der spezifischen Anforderungen und Vorkenntnisse der Lerngruppe</p> <p>Wecken, Erregen und Verstärken von Aufmerksamkeit und Interesse der Lernenden</p> <p>flexibles Reagieren auf Fragen und Beiträge, zeitnahes Feedback</p> <p>Motivation der Lernenden durch positive Rückmeldungen und konstruktive Kritik</p> <p>Aufzeigen alternativer Lösungen und Lernwege</p> <p>Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen</p>
sozial	<p>Schaffung einer positiven, empathischen Arbeitsatmosphäre</p> <p>Unterstützung des gegenseitigen Kennenlernens</p> <p>Berücksichtigung des jeweiligen Hintergrundes der Teilnehmer (private und soziale Situation, Belastungen)</p> <p>situatives Reagieren auf Ereignisse</p>
organisatorisch	<p>Schaffung einer klaren Kursstruktur</p> <p>Festlegen von Meilensteinen und Lernzielen</p> <p>Strukturierung und Moderation der Diskussion, Orientierung im Forum</p> <p>Einrichten von Team- und Organisation von Gruppenarbeit</p>
technisch	<p>Hilfestellungen beim Zugang zur internetbasierten Lernplattform</p> <p>Navigation im virtuellen Lernraum</p>



Die technischen, sozialen und organisatorischen Funktionen des Tutors stehen am Anfang eines Online-Kurses im Vordergrund. Dies ist eine besonders kritische Phase der Tutorenarbeit, da hier bereits der Grundstein für den Erfolg oder Misserfolg einer Online-Betreuung gelegt wird. Dem Tutor muss es zu Beginn gelingen, Kontakt mit den Studierenden aufzunehmen. Dies ist die Phase, in der die Lernenden in der virtuellen Lernumgebung begrüßt werden, sich gegenseitig kennen lernen und sichergestellt werden muss, dass es allen gelungen ist, den virtuellen Lernraum zu betreten.

Tutoren müssen Orientierung schaffen und individuellen Support leisten. Dies erfordert hohes didaktisches Geschick, denn der überwiegende Teil der Kommunikation ist textbasiert – sei es in synchroner Form im Chat oder in asynchroner Form per E-Mail oder in einem Diskussionsforum. Nur über eine empathische und proaktive Form der Online-Betreuung und Moderation kann es gelingen, eine Art von "Online-Präsenz" zu schaffen. Gerade bei Einsteigern kann die soziale Einbindung im eLearning durch synchrone Kommunikationstools wie Chat oder webbasierte Videokonferenzen erleichtert werden.

Ein so genannter Zwei-Level-Support wird heute häufiger diskutiert (vgl. Arnold, Kilian & Thillosen, 2002). Dabei werden die Lehrenden in Experten und Tutoren unterteilt. Die Experten sind für die Erstellung und didaktische Konzeption des Kurses verantwortlich. Sie sind nur punktuell in den Online-Kursen anzutreffen. Die intensive Betreuung der Teilnehmer wird von fachlich kompetenten Tutoren übernommen, die sich gegebenenfalls an die Experten wenden, wenn sie einmal eine Frage nicht beantworten können. Die Tutoren dienen dabei gewissermaßen als Filter für eingehende Anfragen.



Hierbei ist jedoch darauf zu achten, dass die beiden Ebenen der Betreuung (Level) in einem integrierten System zusammenarbeiten und die Experten nicht den Bezug zur Lerngruppe verlieren.

Naturgemäß hat die Gruppengröße einen großen Einfluss auf das Volumen der Diskussion und das Diskussionsverhalten. Während bei zu wenig Teilnehmern keine richtige Diskussion aufkommt, wird bei zu vielen die Diskussion unübersichtlich und überfordert die Teilnehmer. Aufgrund empirischer Erfahrungen mit Online-Tutorien kommen verschiedene Autoren zu dem Schluss, dass es eine "kritische Masse" von Teilnehmern in Online-Seminaren gibt, bei denen das Lernen als kommunikativer Prozess im Mittelpunkt steht: Die optimale Gruppengröße liegt zwischen 15 und 25 Teilnehmern.

4. Alle Vorteile nutzen: Blended Learning Szenarien

Optimal ist es wenn die offensichtlichen Vorteile eines Präsenztrainings mit denen eines Online-Kurses kombiniert werden können. Veranstaltungsformen, bei denen sich Präsenz- und Online-Phasen abwechseln, werden als "Blended Learning" bezeichnet.

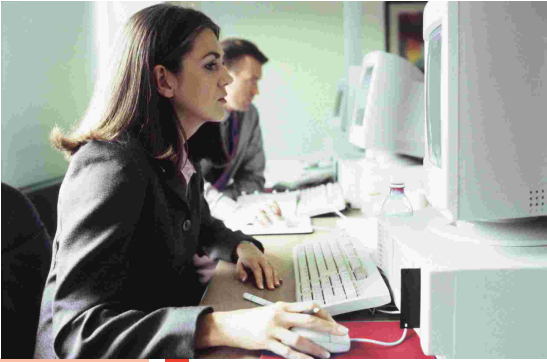
Beispielsweise können die Teilnehmer sich untereinander und ihren Trainer in einer eintägigen Auftaktveranstaltung persönlich kennen lernen, eventuell je nach Sympathie und Interesse bereits Arbeitsgruppen bilden, um dann gemeinsam in die Online-Phase einzusteigen und von der räumlichen und zeitlichen Flexibilität dieser Lernform zu profitieren. Eine solche Abfolge ist effizient, da die sozialen Kontakte mit in die Online-Phase genommen werden und gleich mit der Arbeit begonnen werden kann. Die Ergebnisse einer virtuellen Projektarbeit können schließlich im Rahmen einer Abschlussveranstaltung präsentiert werden, in der gemeinsam die Zusammenarbeit und der Lernprozess insgesamt reflektiert werden.

Es lassen sich im Wesentlichen zwei verschiedene Blended Learning Szenarien unterscheiden:

1. Die erste Form ist die soeben beschriebene: Eine geschlossene Gruppe durchläuft eine Schulungsmaßnahme, in der sich Präsenz- und Online-Termine miteinander abwechseln.
2. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dass sich verschiedene Gruppen an unterschiedlichen Orten zu Präsenzseminaren treffen, um sich dann wieder zu einer großen Gruppe in der internet-basierten Lernumgebung zu vereinigen. Die Präsenztermine sind demnach in eine umfassende Online Community eingebettet.

Das zweite Szenario bietet sich an für Unternehmen mit verschiedenen Standorten, an denen beispielsweise regionale Besonderheiten diskutiert und Vorhaben lokal umgesetzt werden müssen, allgemeine Grundlagen und Strategien des entsprechenden Themas aber allen Mitgliedern der jeweiligen Zielgruppe in der Firma zu vermitteln sind. Letzteres geschieht dann online in der Gruppe aller Teilnehmer.

Dem Trainer im Präsenzseminar bzw. dem Moderator in der Online-Phase kommt bei der Begleitung dieser Prozesse eine zentrale Rolle zu. Er muss eine "didaktische Klammer" um die unterschiedlichen Medien und Methoden bilden– offline und online.



5. Train the Trainer

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass die tutorielle Betreuung von Online-Kursen eine äußerst anspruchsvolle und komplexe Aufgabe ist, die hohe Ansprüche an die Qualifikationen der Online-Tutoren stellt.

Das Potential von Blended Learning lässt sich zudem nur mit einem Bildungspersonal erschließen, das bewährte Ansätze und Methoden des Präsenztrainings und denen des eLearning mit didaktischer Fantasie verknüpfen kann. Traditionelle Trainings lassen sich nicht ohne weiteres 1:1 in eine eLearning Form umsetzen.

Der Frage nach den Kompetenzen von Online-Tutoren ist Christina Rautenstrauch (2001) in ihrem Buch "Tele-Tutoren: Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession" nachgegangen. Sie unterscheidet die folgenden fünf Kompetenzbereiche, aus denen sich zahlreiche "Basisqualifikationen" ableiten (S. 74 f.):

1. Selbstgesteuertes Lernen (z. B. Kenntnisse über Lernmotivation und ihre Förderung, Lernstrategien, Lernberatung, Zeitmanagement),
2. Kommunikation (z. B. gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit, Gesprächsführungskompetenz, Regeln der Netz-Kommunikation, Möglichkeiten und Grenzen der computervermittelten Kommunikation),
3. Gestaltung der Lern- und Lehrsituation (z. B. Kenntnisse über Lerntheorien und didaktische Modelle, Regeln zum Medieneinsatz, Lern- und Lehrstrategien),
4. Moderation (z. B. Kenntnisse über Gruppenbildungsprozesse und Methoden der Gruppenarbeit, Feedback, spezifische Moderationstechniken, z. B. im Chat),

5. Medienkompetenz (z. B. sichere Handhabung von Hard- und Software, Recherche und Aufbereitung von Informationen und Lerninhalten, Einfluss von medial vermittelten Lerninhalten kritisch einschätzen können).

Diese Qualifikationen sind in ihrer Gesamtheit in der Praxis sicherlich selten gegeben und stellen eher das Idealbild eines Online-Tutors dar, an dem sich Tutorenschulungen orientieren können. Oft haben die Trainer selbst noch keinen Online-Kurs absolviert. Daher ist es wichtig, dass sie in einer Tutorenschulung selbst die Situation aus Sicht der Teilnehmer erfahren, um die Tücken der computer-vermittelten Kommunikation und der Orientierung im Netz kennen zu lernen.

Trainings mit einer Online-Komponente werden immer mehr zum Standard, was sich an den zahlreichen Weiterbildungsangeboten zum Online-Tutor, Tele-Tutor, E-Moderator, E-Coach oder E-Trainer zeigt. Dabei geht es nicht darum, den traditionellen Trainer durch ein neues Berufsbild zu ersetzen, sondern vor dem Hintergrund sich stetig verändernder beruflicher Rahmenbedingungen um eine Weiterentwicklung des Trainerberufs.



eLearning in Niedersachsen

Das Kompetenzzentrum eLearning Niedersachsen der nordmedia (<http://www.elearning-zentrum.de>) bietet eine erste neutrale Anlaufstelle für Informationen. Im Auftrag des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport bündelt es Informationen über eLearning im Land und stellt diese der interessierten Öffentlichkeit zur Verfügung. Darüber hinaus bietet es auch weitergehende individuelle Leistungen für Unternehmen in Form einer kostenlosen, unabhängigen Erstberatungen an. Das Kompetenzzentrum arbeitet darüber hinaus mit weiteren Partnern zusammen, unter anderem mit dem Verband eLearning Business Norddeutschland e.V. (www.vebn.de), in dem sich Vertreter aus Unternehmen, Weiterbildungseinrichtungen und Universitäten organisiert haben. Hier kann bei Bedarf auf ein breites Spektrum fachkundiger und fundierter Erfahrungen, Empfehlungen und Angebote zurückgegriffen werden.

Links

<http://www.elearning-zentrum.de>

<http://www.nordmedia.de>

<http://www.cdl-oldenburg.de>

<http://www.vebn.de>



Zitierte und weiterführende Literatur

Arnold, P., Kilian, L., & Thilloßen, A. (2002). Tele-Tutoren an der "Virtuellen Fachhochschule für Technik, Informatik und Wirtschaft". In U. Bernath (Ed.), *Online Tutorien – Beiträge zum Spezialkongress "Distance Learning" der AG-F im Rahmen der LearnTec 2002* (S. 63-75). Oldenburg: BIS.

Bernath, U. (Hrsg.). (2002). *Online Tutorien – Beiträge zum Spezialkongress "Distance Learning" der AG-F im Rahmen der LearnTec 2002*. Oldenburg: BIS.

Busch, F., & Mayer, T. B. (2002). *Der Online-Coach: Wie Trainer virtuelles Lernen optimal fördern können*. Weinheim: Beltz.

Dittler, U. (2003). *E-Learning – Einsatzkonzepte und Erfolgsfaktoren des Lernens mit interaktiven Medien* (2. Aufl.). München: Oldenburg.


Hofmann, J. (2001). *Synchrones Online-Lehren*. Friedberg: Daten + Dokumentation GmbH.

Rautenstrauch, C. (2001). *Tele-Tutoren – Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

Salmon, G. (2000). *E-Moderating – The key to teaching and learning online*. London: Kogan Page.

Salmon, G. (2002). *E-tivities: The key to active online learning*. London: Kogan Page.

Sauter, A. M., & Sauter, W. (2002). *Blended Learning – Effiziente Integration von eLearning und Präsenztraining*. Neuwied, Kriftel: Luchterhand.



Schulmeister, R. (2001). *Virtuelle Universität, Virtuelles Lernen*. München, Wien: Oldenbourg Verlag.

Zawacki-Richter, O. (2004). *Support im Online Studium – Die Entstehung eines neuen pädagogischen Aktivitätsfeldes*. Innsbruck: StudienVerlag.