

Katzlinger-Felhofer, Elisabeth

Ausbildung von E-Tutoren

Seiler Schiedt, Eva [Hrsg.]; Kälin, Siglinde [Hrsg.]; Sengstag, Christian [Hrsg.]: *E-Learning - alltagstaugliche Innovation?* Münster : Waxmann 2006, S. 364-373. - (Medien in der Wissenschaft; 38)



Empfohlene Zitierung/ Suggested Citation:

Katzlinger-Felhofer, Elisabeth: Ausbildung von E-Tutoren - In: Seiler Schiedt, Eva [Hrsg.]; Kälin, Siglinde [Hrsg.]; Sengstag, Christian [Hrsg.]: *E-Learning - alltagstaugliche Innovation?* Münster : Waxmann 2006, S. 364-373 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-112131

in Kooperation mit / in cooperation with:

WAXMANN
VERLAG GMBH
Münster · New York · München · Berlin



<http://www.waxmann.com>

Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen. Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Kontakt / Contact:

peDOCS
Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF)
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

Mitglied der


Leibniz-Gemeinschaft

Eva Seiler Schiedt, Siglinde Kälin,
Christian Sengstag (Hrsg.)

E-Learning – alltagstaugliche Innovation?



Eva Seiler Schiedt, Siglinde Kälin,
Christian Sengstag (Hrsg.)

E-Learning – alltagstaugliche Innovation?



Waxmann Münster / New York
München / Berlin

Bibliografische Informationen Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Medien in der Wissenschaft; Band 38

Gesellschaft für Medien in der Wissenschaft e.V.

ISSN 1434-3436

ISBN-10 3-8309-1720-1

ISBN-13 978-3-8309-1720-5

© Waxmann Verlag GmbH, Münster 2006

www.waxmann.com

info@waxmann.com

Umschlagentwurf: Pleßmann Kommunikationsdesign, Ascheberg

Titelbild: Liz Ammann Grafik-Design, Zürich

Druck: Hubert & Co., Göttingen

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier,
säurefrei gemäß ISO 9706

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

Inhalt

Eva Seiler Schiedt, Christian Sengstag
E-Learning – alltagstaugliche Innovation? 11

Keynotes

David Jonassen
ePBL: An Emerging Paradigm 13

Gabi Reinmann
Nur „Forschung danach“?
Vom faktischen und potentiellen Beitrag der Forschung zu alltagstauglichen
Innovationen beim E-Learning 14

Christa Dürscheid
Neue Lernwelten, neue Kommunikationsformen – ein Blick in die Zukunft 15

Reformen, Strategien, Konzepte

Strategien zur Qualitätsentwicklung

Verena Friedrich
Ein Online-Handbuch zur Evaluation von E-Learning-Projekten
und -Programmen 17

Patricia Arnold, Kerstin Mayrberger, Marianne Merkt
E-Learning als Prozessinnovation zwischen Strategie und Didaktik
– am Beispiel des Change Management Projekts „KoOP“ der
Hamburger Hochschulen 27

Heide Troitzsch, Christian Sengstag, Damian Miller, Christoph Clases
Entwicklung eines organisationsspezifischen E-Learning-Leitfadens
für Dozierende – die Roadmap to E-Learning@ETH Zürich 37

Gestaltung institutioneller Rahmenbedingungen

Bernd Kleimann
E-Learning@FH – Rahmenbedingungen und Entwicklungsstand des
Medieneinsatzes an deutschen Fachhochschulen 47

Arne Fischer, Andreas Breiter
Prozessorientiertes IT-Service-Management an Hochschulen 58

<i>Thomas Michael Link, Richard März</i> Curriculumsstruktur und IKT-basierte Innovationen – das Beispiel der Medizinischen Universität Wien	68
--	----

Konzepte der Organisationsentwicklung

<i>Konrad Osterwalder, Iwan Stössel-Sittig</i> Mobility Matters – E-Learning auf Hochschulebene integrieren	77
--	----

<i>Thomas Bopp, Thorsten Hampel, Robert Hinn, Frank Lützenkirchen, Christian Prpitsch, Harald Richter</i> Alltagstaugliche Mediennutzung erfordert Systemkonvergenzen in Aus- und Weiterbildung.....	87
--	----

<i>AutorInnenkollektiv des Projekts Delta 3</i> Delta3 – Ein eStrategie-Projekt der Akademie der bildenden Künste Wien, TU Wien und der Universität für Bodenkultur	97
---	----

Erfolgsfaktoren für Bologna

<i>Dominik Isler, Yolanda Martinez Zaugg, Franziska Zellweger Moser</i> „Deine Realität ist nicht meine!“ – Überlegungen zum Beitrag von Multimedia zur Förderung überfachlicher Kompetenzen.....	108
---	-----

<i>Arthur Mettinger, Charlotte Zwiauer</i> Rahmenbedingungen, Konzepte, Maßnahmen zum Faculty Involvement an einer Großuniversität	119
--	-----

<i>Leena Suhl, Alexander Roth, Filiz Sen, Tobias Volpert</i> Herausforderung Bologna: Reorganisation und IT-Unterstützung als Erfolgsfaktoren einer praktischen Umsetzung	130
---	-----

Innovationen im Alltag

Innovative Feedbackinstrumente

<i>Gabi Reinmann, Frank Vohle, Christian Zange</i> Onlinebarometer – ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung beim E-Learning	141
--	-----

<i>Heribert Popp</i> E-Learning-System bedient die verschiedenen Lernertypen eines betriebswirtschaftlichen Fachbereichs – Didaktik, Realisierungstechnik und Evaluation	152
---	-----

<i>Klaus Wannemacher</i> Computerbasierte Prüfungen. Zwischen Self-Assessment und Abschlussklausuren	163
--	-----

E-Learning mit einfachen Mitteln

<i>Katrin Lüthi, Andreas Reinhardt</i> Das ELBA-Konzept – ein niedrigschwelliger Zugang zu E-Learning für Hochschuldozierende	173
---	-----

<i>Alain Schorderet</i> E-Learning über Online-Edition literarischer Texte mit Wiki.....	183
---	-----

<i>Susanne Haab, Claudia Lena Schnetzler, Kurt Reusser, Kathrin Krammer</i> Stimmungsbarometer – ein Feedbackinstrument für Online-Lernumgebungen.....	195
---	-----

Weiterbildung und Geschäftsmodelle

<i>Jan vom Brocke, Christian Buddendick</i> Entscheidungsunterstützung bei der Gestaltung von E-Learning- Geschäftsmodellen – Einführung und Anwendung einer monetären Bewertung....	205
--	-----

<i>Bernd Remmele</i> Open Educational Resources – eine Strukturanalyse.....	216
--	-----

<i>Christine Voigtläner, Michael H. Breitner</i> Hochschulen als Weiterbildungspartner im Corporate Learning – empirische Ergebnisse und Kooperationsszenarien.....	226
---	-----

Content-Erstellung und –Systematisierung

<i>Peter Baumgartner</i> E-Learning-Szenarien. Vorarbeiten zu einer didaktischen Taxonomie	238
---	-----

<i>Stefanie Hauske</i> Kooperative Content-Erstellung mittels eines iterativen und prototypischen Vorgehens	248
---	-----

<i>Karsten Krutz, Christian Maier, Sebastian Albeck</i> Living Documents – flexibles Lernmedium für innovative Lernszenarien	258
---	-----

Audiovisuelle Innovationen

- Patrick Kunz*
„Talking heads“ – Köpfen oder ein sinnvollerer Leben geben?268
- Beat Affolter, Benjamin Wilding, Michael Korner, Peter Lautenschlager*
Video-Streaming und -Podcasting – universitäre Bildung für unterwegs?276
- Josef Smolle, Heide Neges, Reinhard Staber, Silvia Macher, Gilbert Reibnegger*
Virtuelles Eingangsemester im Studium der Humanmedizin.
Kontext, Nutzung, Ergebnisse.....287

Qualitätsaspekte

Individualisierung und Akzeptanz

- Matthias Häne, Roland Streule, Samy Egli, René Oberholzer, Damian Läge*
Adaptivität und deren Evaluation im E-Learning.
Das Fallbeispiel „Psychopathology Taught Online“ (PTO)296
- Daniela Stokar von Neuforn, Jörg Thomaschewski*
Die individuelle Bewertung textsprachlicher Merkmale als Faktor für die
Lernmotivation in virtuellen Lernumgebungen306
- Nicolae Nistor*
Massenindividualisierung (mass-customization) von Erwachsenenlernen.
Gestaltungsprinzipien, Umsetzung, Evaluationsergebnisse317

Kompetenzentwicklung

- Christian Grune, Sabine Helmers*
E-Kompetenz im fachlichen Kontext.
Argumente zur dezentralen E-Kompetenzentwicklung an Hochschulen326
- Barbara Jürgens, Rita Kupetz, Birgit Ziegenmeyer, Yvonne Salewski,
Angelika Kubanek, Timke Becker*
Kompetenzorientiertes E-Learning – ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung in der
Lehrerbildung.....338
- Jasmina Hasanbegovic, Michael Kerres*
Entwicklung von Maßnahmenportfolios zur Vermittlung von E-Lehrkompetenz..348

Kooperation und E-Tutoring

<i>Paul Klimsa, Sebastian Vogt</i> Online-Kooperation und E-Learning in der Medienausbildung	358
<i>Elisabeth Katzlinger-Felhofer</i> Ausbildung von E-Tutoren.....	364
<i>Claudia Zentgraf, Andrea Lamp, Sven Göller</i> Kollaboration im E-Learning – von der Konzeption zur Organisation virtueller Gruppenprozesse	374

Verzeichnis der Poster

<i>Hans-Herwig Atzorn, Birgitta Kinscher</i> Entwicklung einer E-Learning-Strategie an der FHTW Berlin	385
<i>Jan vom Brocke, Nico Albrecht, Christian Buddendick</i> E-Learning-Services – Entwicklung einer Methode für die Unterstützung der Auswahlentscheidung	386
<i>Jan vom Brocke, Gereon Strauch, Christian Buddendick</i> Komplexitätsmanagement im E-Learning – der Beitrag hybrider Konstruktionen.	387
<i>Birgit Gaiser, Simone Haug, Ulrike Rinn, Joachim Wedekind</i> E-Teaching ... verzweifelt gesucht – Online-Informationen deutscher Hochschulen	388
<i>Lukas Fässler, Hans Hinterberger, Markus Dahinden, Marco Wyss, Judith Zimmermann</i> Anwendungsorientiertes, computergestütztes Assessment.....	389
<i>Hermann Härtel</i> Eine alternative Vermittlung des Grundlagenwissens der Physik mittels Neuer Medien.....	390
<i>Hans Dietmar Jäger</i> Transferleistung bei E-Learning in der Lehrerbildung	391
<i>Silke Kleindienst</i> E-Portfolios an Hochschulen erfolgreich einführen – ja, aber wie?	392
<i>Christiane Meier</i> BEPI – Internet Course in Basic Epidemiology for Medical Students and Public Health Training	393

<i>Gudrun Mittermair</i> Ein Integrationsansatz für die Informationsinfrastruktur der TU Clausthal	397
<i>Matthias Baume, Stephanie Kruis, Angelika Müller, Sabine Rathmayer, Helmut Kremer</i> Qualitätssicherung des universitätsweiten Einsatzes von E-Learning an der Technischen Universität München.....	396
<i>Carsten Brehm, Volker Neundorf, Vera Yakimchu, Heinz-Ulrich Seidel</i> BookLink – die Verbindung von Lehrbuch und Lernumgebung.....	397
<i>Ulrike Rinn, Katja Bett</i> E-Learning für E-Learning-Berater – Einsatz des Online-Portals e-teaching.org in Qualifizierungsmaßnahmen	399
<i>Leonore Schulz, Frank Ollermann, Clemens Gruber, Kai-Christoph Hamborg</i> Einsatz verschiedener Kommunikationsmittel in standortübergreifenden Arbeitsgruppen im Rahmen eines virtuellen Seminars.....	400
<i>Simon Wieser</i> Ein internetgestütztes Experiment im Ökonomie-Unterricht	401
<i>Erik Wilde</i> Modulare und offene Komponenten zur Wissensverwaltung.....	402
<i>Olga Zbozhna</i> Mobiles Lernen Online	403
<i>Tobias Zimmermann, Cerstin Mahlow, Sven Grund</i> Vielfalt und Vernetzung – zentrale Erfolgsfaktoren zur Förderung von E-Learning an einer geistes- und sozialwissenschaftlichen Fakultät.....	404

Verzeichnisse/Informationen

Steering Committee.....	405
Gutachterinnen und Gutachter	405
Lokale Organisation.....	406
Veranstalter	407
Sponsoren.....	407
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	408

Ausbildung von E-Tutoren

Zusammenfassung

Die Bedeutung von Betreuungsleistungen für den Erfolg von E-Learning-Angeboten wurde lange Zeit unterschätzt. In der Zwischenzeit ist es aber zu einem Umdenkprozess gekommen. Für die Betreuung von Online-Lehrangeboten hat sich ein neuer „Berufsstand“ heraus kristallisiert, der unter verschiedenen Bezeichnungen zu finden ist. Charakterisiert werden sie dadurch, dass sie nicht allein verantwortlich für den Lernprozess sind.

Die Aufgabe der E-Tutoren ist die Betreuung von Tele-Lernenden. Je nach Rolle und Einbindung in den organisatorischen Rahmen ist die Schwerpunktsetzung unterschiedlich. Für die E-Tutoren ergeben sich unterschiedliche Aufgabenbereiche, die durch verschiedene Medien unterstützt werden.

Lernen ist ein komplexer Prozess, der eine intensive Auseinandersetzung mit dem Lerninhalt erfordert. Der Lernprozess wird bestimmt durch unterschiedliche Faktoren wie z.B. Motivation der Lernenden, bisherige Lernerfahrungen, eigene Lernstrategien, Möglichkeit der Auseinandersetzung mit den Lerninhalten. Diese unterschiedlichen Faktoren sollen von den E-Tutoren wahrgenommen werden und in ihren didaktischen Handlungen berücksichtigt werden.

Die vorliegende Arbeit berichtet über ein Ausbildungsprogramm von E-Tutoren um die Akzeptanz und den Erfolg von E-Learning-Angeboten in der universitären Lehre zu verbessern. Die ausgebildeten E-Tutoren konnten ihre neu erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten im Rahmen einer universitären Lehrveranstaltung einsetzen. Die Erfahrungen wurden von Seiten der Lernenden und der E-Tutoren reflektiert und evaluiert.

1 Begriffsabgrenzung

Präsenzlehrveranstaltungen sind geprägt von einer klaren Rollentrennung zwischen Lehrenden und Lernenden. Bei E-Learning-Angeboten sind eine Vielzahl von Personen beteiligt, die unterschiedliche Aufgaben und Rollen im Lernprozess haben: Experten und Expertinnen für die Lehrinhalte, für die didaktische Aufbereitung, für die Multimediale Darstellung, für die technische Umsetzung und für die Begleitung des Lernprozesses. Die Bedeutung von Betreuungsleistungen für

den Erfolg von E-Learning-Angeboten wurde lange Zeit unterschätzt. In der Zwischenzeit ist es aber zu einem Umdenkprozess gekommen (vgl. Arnold, 2002, S. 107; Kerres, 1998). Die Betreuungsmöglichkeiten werden durch die zunehmende Verfügbarkeit von Kommunikationstechnologien ausgeweitet und erleichtert.

Für die Betreuung von Online-Lehrangeboten hat sich ein neuer „Berufsstand“ heraus kristallisiert, der unter verschiedenen Bezeichnungen zu finden ist, wie: E-Tutor, Tele-Tutor, Tele-Coach, Tele-Trainer, Online-Faciliator (Rautenstrauch, 2001). Der Begriff der Tutoren kommt ursprünglich aus der Universitätspraxis, wo höhersemestrige Studierende jüngere Studierende im Studium beraten. Die Tutoren nehmen unterschiedliche Rollen dabei ein, von Begleiterinnen und Begleitern, Beraterinnen und Beratern, Moderatorinnen und Moderatoren, Lehrenden. Die Tutoren sind nicht allein verantwortlich für den Lernprozess, sondern üben eine unterstützende Tätigkeit aus.

Im Zusammenhang von dieser Arbeit verwende ich den Begriff der E-Tutoren, deren Aufgabe es ist, Tele-Lernende in Ihrem Lernprozess zu unterstützen, wobei Tutoren und Lernende räumlich getrennt sind und für die Kommunikation elektronische Medien verwenden.

2 Aufgaben von E-Tutoren

Die Aufgabe der E-Tutoren ist die Betreuung von Tele-Lernenden. Je nach Rolle und Einbindung in den organisatorischen Rahmen ist die Schwerpunktsetzung der Aufgaben unterschiedlich. Im universitären Umfeld haben Tutoren eine Mittlerrolle zwischen Studierenden und Lehrenden, sie sind nicht eigenständig verantwortlich für die Lehre. Je nach dem ob ihre Aufgaben näher der Rolle als Lehrende oder näher der Rolle als Studierende sind, verändern sich die Aufgaben und auch die Anforderungen, die an E-Tutoren gestellt werden. Diese Einordnung hat vor allem Auswirkungen auf die Frage, wie weit E-Tutoren Lehrinhalte einbringen und dafür verantwortlich sind.

Für die E-Tutoren ergeben sich unterschiedliche Aufgabenbereiche, die durch verschiedene Medien unterstützt werden:

- Administration: hierzu zählen Aufgaben wie Anmeldung der Lernenden, Bereitstellen der Arbeitsunterlagen, Bereitstellen der Lernsettings.
- Technische Betreuung: Betreuung der Lernenden im Umgang mit der erforderlichen Technik der Lernumgebung. Es zeigt sich, dass vor allem in der Anfangsphase der technische Support sehr gefragt ist und in dieser Phase sehr zur Lernmotivation und damit zum Lernerfolg beiträgt.
- Begleitung und Unterstützung des Lernprozesses: dazu zählen die Beantwortung von inhaltlichen Fragen, Anbieten von Hilfestellungen, Feedback bei

- der Bearbeitung von Lernaufgaben sowie die Bewertung von Lösungen
- Hilfestellung beim selbstgesteuerten Lernen: wie Hilfestellung bei Lernschwierigkeiten, bei der Lernorganisation.
 - Begleitung kooperativen Lernens: wie die Moderation einer Gruppendiskussion z.B. im Chat, Ergebnisse zusammentragen, Diskussionsthemen aufwerfen.

Die Bandbreite möglicher Betreuungsaufgaben ist für E-Tutoren sehr vielschichtig, was sehr umfangreiche Ansprüche an ihre Qualifikation stellt.

3 Qualifikationsanforderungen

Lernen ist ein komplexer Prozess, der eine intensive Auseinandersetzung mit dem Lerninhalt erfordert. Der Lernprozess wird bestimmt durch unterschiedliche Faktoren wie z.B. Motivation der Lernenden, bisherige Lernerfahrungen, eigene Lernstrategien, Möglichkeit der Auseinandersetzung mit den Lerninhalten. Diese unterschiedlichen Faktoren sollen von den E-Tutoren wahrgenommen werden und in ihren didaktischen Handlungen berücksichtigt werden.

Voraussetzung dafür ist, dass die E-Tutoren mit Qualifizierungsmaßnahmen auf ihre unterschiedlichen Aufgaben vorbereitet werden. Die Qualifizierungsmaßnahmen müssen sehr unterschiedliche Bereiche abdecken, auf der einen Seite ist die Voraussetzung für eine Tätigkeit als E-Tutor die technische Kompetenz im Umgang mit der eingesetzten Lernplattform, auf der anderen Seite werden sehr hohe Anforderungen an die soziale Kompetenz in der Begleitung des Lernprozesses gestellt. Dazu kommen noch die inhaltliche und die didaktisch-pädagogische Kompetenz.

Die unterschiedlichen Aufgaben der E-Tutoren verlangen eine Reihe von Basisqualifikationen. Diese Basisqualifikationen werden in einzelnen Qualifizierungsmaßnahmen abgedeckt.

3.1 Lernen

Für E-Tutoren stellt das Wissen um Gegenstand, Voraussetzungen und Probleme des Lernens eine wichtige Voraussetzung dar, um Tele-Lernenden die entsprechende Unterstützung zu geben. Im Vordergrund dabei stehen die Kenntnisse um den Ablauf von Lernprozessen. Es gilt hier vor allem die Komplexität und die verschiedenen Einflussfaktoren des Prozesses zu begreifen. Bei den Qualifizierungsmaßnahmen hat sich die Auseinandersetzung mit der eigenen Lerngeschichte als sehr hilfreich erwiesen, um die vielen Facetten und unterschiedlichen Bedingungen des Lernens fassbar zu machen. Auch die Auseinandersetzung mit unter-

schiedlichen Lerntypen (nach Kolb, 1984) und Vorgangsweisen bei der Annäherung an eine Problemstellung ist für das Verstehen von Lernen von Bedeutung.

E-Learning ist geprägt durch einen hohen Anteil an selbstgesteuertem Lernen. Das verlangt von den Lernern ein großes Maß an Eigenverantwortlichkeit. Es kann aber nur gelingen, wenn der Lernprozess betreut wird. Von den E-Tutoren wird erwartet, dass sie Verständnis für selbstgesteuerte Lernprozesse haben und die Lernenden bei sich daraus ergebenden Problemen unterstützen. Kooperatives Lernen ist Bestandteil von vielen Lernarrangements. Mit dem Ausbildungsziel, die Teamfähigkeit der Studierenden zu fördern, bekommt das kooperative Lernen einen hohen Stellenwert. Für E-Tutoren bedeutet das, dass sie ihre Rolle als Moderator von Gruppenprozessen wahrnehmen müssen.

3.2 Medienkompetenz

Nach Baacke (1999) gibt es vier wesentliche Aspekte der Medienkompetenz:

- **Medienkritik:** soll analytisch problematische gesellschaftliche Prozesse angemessen erfassen. Jeder Mensch sollte reflexiv in der Lage sein, das analytische Wissen auf sich selbst und sein Handeln anzuwenden.
- **Medienkunde:** umfasst das Wissen über die heutigen Mediensysteme. Die instrumentell-qualifikatorische Dimension meint die Fähigkeit, neue Geräte auch bedienen zu können. Die beiden Aspekte Medienkritik und Medienkunde umfassen die Dimension der Vermittlung.
- **Mediennutzung:** ist doppelt zu verstehen: Medien sollen rezeptiv angewendet werden (Programm-Nutzungskompetenz) und interaktive Angebote genutzt werden können.
- **Mediengestaltung:** stellt in Baackes Ausdifferenzierung den vierten Bereich der Medienkompetenz dar. In den Bereich Mediengestaltung fallen die innovativen Veränderungen und Entwicklungen des Mediensystems und die kreativen ästhetischen Varianten, die über die Grenzen der alltäglichen Kommunikationsroutinen hinausgehen.

Elektronische Medien lassen sich aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachten. Sie besitzen einen technischen, einen semantischen und einen pragmatischen Aspekt. Die Medienkompetenz umfasst:

- **Technische Kompetenz:** Handhabung von Hard- und Software
- **Semantische Kompetenz:** Verstehen der Inhalte
- **Pragmatische Kompetenz:** Handlung und Anwendung der Medien

Die technischen Fähigkeiten und Fertigkeiten sind Grundvoraussetzung für E-Tutoren. Diese Kenntnisse umfassen sowohl Hardware (wie PC, Webcam, Netzwerk) als auch Software (Betriebssystem, Anwendungssoftware, Content-

Managementsystemen, Lernplattformen). Mit dem verstärkten Einsatz von webbasierten Lösungen nimmt die hardwaretechnische Betreuung der Lernenden ab, da auf eine Internetverbindung aufgebaut wird.

3.3 Leitung und Moderation von Gruppen

Vor allem kooperatives Lernen verlangt von den betreuenden E-Tutoren ein hohes Maß an Kommunikationskompetenz. Der E-Tutor übernimmt die Rolle eines Moderators bzw. auch die Rolle eines Gruppenleiters. In der Vermittlung der dazu benötigten Kompetenzen sind Anregungen aus der Leitung bzw. Moderation von Gruppen sehr hilfreich. In der Rolle des Moderators ist es wichtig, die Gruppe mit Fragen zu steuern. Die „Technik des Fragens“ ist das Handwerkszeug für die Betreuung von kooperativen Lernprozessen in Lernchats, Foren usw. Der E-Tutor fasst zusammen, fokussiert auf bestimmte Themen. Gerade bei Lernchats zeigt sich, dass rasch vom Thema abgeschweift wird. Kompetenzen, die für Diskussionsleiter wichtig sind, sind auch für E-Tutoren sehr hilfreich.

3.4 Kommunikationskompetenz

Die Kenntnis über Theorien und Modelle computervermittelter Kommunikation ist hilfreich, um Phänomene einordnen zu können. Die Theorien der computervermittelten Kommunikation können in zwei Gruppen eingeteilt werden. Die erste Gruppe stellt die face-to-face-Kommunikation in den Mittelpunkt und befasst sich im Vergleich dazu mit den Verlusten in der computervermittelten Kommunikation. Die zweite Gruppe sieht dagegen in der computervermittelten Kommunikation eine eigene Dynamik. Eine erfolgreiche Kommunikation hat eine herausragende Bedeutung beim Erfolg von Telelernen. Daher werden soziale Bedingungen und Faktoren asynchroner und synchroner Kommunikation beschrieben und die Einsatzmöglichkeiten und Besonderheiten der einzelnen Kommunikationsdienste behandelt.

3.5 Gestaltung von Lehr-Lernsituationen

Zu den Aufgaben von E-Tutoren können, je nach Rolle und Funktion im Lernarrangement, auch didaktische Konzeption und Durchführung von Online-Kursen gehören. Analog zu einer Präsenzlehrveranstaltung stimmt ein Lehrender die Lehrinhalte mit den Lehrzielen ab. Eine Lehrstrategie wird entwickelt, die Lehrinhalte aufbereitet und geeignete Methoden für die Vermittlung der Lehrinhalte

gewählt. In der Vorbereitung eines Online-Kurses sind daneben die technische Lernumgebung und die dahinter liegende didaktische Struktur von entscheidender Bedeutung. Die Lernumgebung übernimmt wichtige didaktische Funktionen und ist Grundlage für das weitere selbständige Lernen.

3.6 Kompetenz im Umgang mit Störungen

Der Umgang mit Störungen im Lernprozess ist Grundqualifikation eines jeden Lehrenden. Im Präsenzunterricht dominieren oft schwierige Teilnehmer das Unterrichtsgeschehen. Beim E-Learning kommt eine Reihe von Störungsfaktoren dazu. Nichtverstehen und Missverständnisse können nicht durch unmittelbaren realen Kontakt ausgeglichen werden (z.B. durch Mimik, Tonfall, Körpersprache). Ursachen für die Störungen können vielfältig sein: Technische Störungen, akustische und visuelle Störungen, Störungen im Außenbereich des Lerngeschehens, Disziplinstörungen, Provokationen, Lernverweigerung und Passivität. Störungen wirken sich auf den Kommunikations- und Lernprozess aus.

Für E-Tutoren bedeutet das, dass sie auf mögliche Störungen gefasst sein müssen und bereits im Vorfeld Überlegungen anstellen, wie sie Störungen erkennen können und wie sie darauf reagieren. Auf Störungen im Umfeld des Lernalters hat der E-Tutor normalerweise keinen Einfluss. Technische Störungen sind ärgerlich, die Unterstützung durch eine technische Hotline ist vor allem in der Anfangsphase eines Kurses wichtig. Der Umgang mit schwierigen Teilnehmern belastet einen E-Tutor meist mehr.

4 Erfolgsfaktoren

Um den Aufmerksamkeitsprozess von Lernenden zu steuern schlägt Mündemann (2002) vier Prinzipien der E-Moderation vor. Der AMTZ-Methoden-Werkzeugkasten enthält Hilfen und Tools für die Aufmerksamkeitssteuerung, Kommunikationsregeln und Einbindung der Lernenden:

- **Aufmerksamkeit:** Das Wecken von Aufmerksamkeit wird oft über Multimedia-Elemente versucht, dieser Ansatz kommt aus dem Edutainment – Lernen soll auch unterhalten. Die Palette reicht von Farbgestaltung, animierte Bilder bis hin zu Sympathieträgern. Je nach Netzanbindung kann es unter Umständen zu langen Ladezeiten kommen und sich damit negativ für den Lernprozess auswirken. Durch direktes Ansprechen von Lernenden kann ebenfalls die Aufmerksamkeit auf den Lernprozess gerichtet werden.
- **Motivation:** Vor allem Schreiben, aber je nach verwendeten Medien auch Sprechen sind die wichtigsten Aktivitäten zwischen E-Tutor und E-Lerner. Die

Motivation kann erhalten werden, wenn einige Regeln für schriftliche Kommunikation beachtet werden. Wichtig für die schriftliche Kommunikation ist die Rückmeldung über den Erhalt der Nachricht. Die Antworten sollen sorgfältig formuliert werden, um Fehldeutungen auszuschließen. Rückmeldungen sollen positiv und konstruktiv formuliert werden. Die Verwendung von Ich-Botschaften und Affirmationen sollen zu einem positiven Lernklima beitragen und somit das weiter-dabei-Bleiben fördern.

- Typ des Lerner: In der modernen Lerntheorie werden Lerntypen nicht nur nach den Wahrnehmungskanälen unterschieden, sondern nach der Art und Weise des Herangehens an den Lerngegenstand (vgl. Kolb, 1984). Ein Lerngegenstand soll deshalb auf verschiedene Arten aufbereitet werden, damit die verschiedenen Lerntypen den für sie geeigneten Weg finden können. Für E-Tutoren bedeutet das, dass sie ihre Aktivitäten für die unterschiedlichen Lerntypen anpassen. Wenn es um die Erfolge eines E-Learningprozesses geht, muss auch berücksichtigt werden, dass durch diese Form bestimmte Lerntypen eher angesprochen werden als andere. Es ist nun Aufgabe von E-Tutoren auch jene Lerner mit Aktivitäten anzusprechen, denen E-Learning nicht so entgegenkommt.
- Zweck des Lernens: In welchen Rahmen die Lernenden an einem Lernprozess teilnehmen bestimmt die Lernmotivation und damit auch das Durchhaltevermögen, wenn Schwierigkeiten und Störungen auftreten. Für E-Tutoren ist es daher von Interesse, in welchen Rahmen die Teilnehmer an einem Lernprozess teilnehmen. Je wichtiger das erstrebte Ziel für den Teilnehmer ist, desto „dichter“ ist er/sie dabei.

5 Umsetzung

Die Ausbildung von E-Tutoren wird im Rahmen des Spezialisierungsfaches E-Learning im Rahmen der wirtschaftswissenschaftlichen Studienrichtung der Universität Linz durchgeführt. Die Studierenden sollen damit befähigt werden E-Learning-Angebote zu betreuen und zu begleiten.

5.1 Aufgabenstellung und Begründung

Die Lehrveranstaltung E-Tutoring wird als Intensivierungskurs angeboten, das bedeutet, dass der Anteil an interaktiven Elementen sehr hoch ist. Die Studierenden erwerben im Rahmen der Lehrveranstaltung jene Kompetenzen, die für die Betreuung von Tele-Lernenden gebraucht werden. Innerhalb der Ausbildung ist ein Praxisteil eingearbeitet. Die Studierenden können bei der Begleitung der Lehr-

veranstaltung „Informationsverarbeitung“ erproben, ob das Gelernte anwendbar ist bzw. wo Defizite vorhanden sind. Als Lernplattform wurde Moodle verwendet, alle Lernenden waren mit der Lernumgebung bereits vertraut. Das Thema Technikfolgen wurde in drei Lernchats bearbeitet: Geschlechtsspezifischer Umgang mit IKT, digitale Archive und zukünftige Entwicklungen von IKT, sowie zwei Diskussionsforen: Telearbeit und Fehleranfälligkeit von IKT behandelt. Den Studierenden und den E-Tutoren standen zur Vorbereitung Lernmaterialien in Form von Artikeln zum jeweiligen Thema zur Verfügung.

Da es sich bei den Tutoren ebenso um eine Lernsituation handelte, bildeten Sie ein Tutorenteam. Damit sollte gewährleistet werden, falls Störungen im Lernprozess auftreten, dass noch jemand da ist, der oder die Verantwortung über den Prozess übernehmen kann.

Die Erfahrungen aus dieser Lernsituation wurden sowohl auf Seiten der Studierenden als auch auf Seiten der (studentischen) E-Tutoren mit einer schriftlichen Befragung mit Hilfe eines Fragenrasters und einer Gruppendiskussion ausgewertet. Auf quantitative Methoden wurde auf Grund der relativ kleinen Teilnehmerzahl verzichtet und der Schwerpunkt wurde auf die qualitative Auswertung gelegt.

Bei der Auswertung stellte sich heraus, dass eine genaue Abgrenzung zwischen der Beurteilung des eingesetzten Mediums (Chat oder Forum), des konkreten Themas und den betreuenden Personen nur schwer möglich ist. So wurde im Lernchat zu „Geschlechtsspezifischer Umgang“ sehr emotional diskutiert, die E-Tutoren konnten sich dem nicht entziehen. In den Foren wurde sehr viel sachlicher gearbeitet und auch die Qualität der Beiträge war wesentlich fundierter.

5.2 Erfahrungen der Tutoren

In technischer Hinsicht waren die Tutoren nicht gefordert, da die Lernumgebung Moodle allen vertraut war. Die Nutzung des Internets stellt im universitären Umfeld keine Herausforderung dar. Auch die eingesetzten Dienste Chat und Forum und der Download von Arbeitsmaterialien war allen Beteiligten vertraut.

Die Schwierigkeiten, die die Tutoren hatten, bezogen sich vor allem auf die Gesprächsführung und zum Teil auf die inhaltliche Kompetenz zum jeweiligen Thema. Die strukturierenden Aktivitäten wie Einstieg und Ende des Forums bzw. Chats wurden von den Tutoren klar wahrgenommen.

Allen Gruppen gemeinsam war die Schwierigkeit, eine klar strukturierte Diskussion zu einem bestimmten Thema zu führen. Je nachdem, wie emotional die Diskussion geführt wurde, wurde entweder weit vom Thema abgeschweift oder die Diskussion wurde sehr schleppend geführt. Vor allem im Chat entstand eine Dynamik von Rede und Gegenrede, der es an fachlicher Fundierung fehlte. Auf Grund der

Geschwindigkeit des Ablaufes ist es den Tutoren nicht gelungen, die Diskussion auf die thematische Basis zurück zu führen.

Bei einem Teil der Gruppen war es für die Tutoren problematisch, die Lernenden zu einer aktiven Beteiligung zu motivieren. Die Studierenden waren zwar im Chatroom anwesend, beteiligten sich aber nicht inhaltlich. Dafür sind verschiedene Gründe verantwortlich: Neuheit als Lernmedium, Passivität der Lernenden, mangelhafte Vorbereitung auf das Thema aber auch die schriftliche und damit dauerhafte Form der Diskussionsbeiträge, die hemmend wirkte.

5.3 Erfahrungen der Lernenden

Generell begrüßten die Lernenden das Forum und den Chat als eine Abwechslung im Lernalltag an der Universität. Im gleichen Zusammenhang wurde aber darauf hingewiesen, dass diese Lernform nur unterstützend sein kann. Die Dienste Chat und Forum sind den Studierenden mehr oder weniger vertraut, als Lernmethode waren sie aber zum Großteil Neuland. Das wirkte sich vor allem auf die Aktivitäten aus. Bei den emotional stärker besetzten Themen wie der geschlechtsspezifische Zugang zur Technik war die Beteiligung der Lernenden ungleich größer als bei den eher technischen Themen wie der Fehleranfälligkeit. Betrachtet man aber die inhaltliche Auseinandersetzung so zeigt sich, dass bei den eher technischen Themen fundiertere Beiträge, Verweise auf weiterführende Literatur oder Links zu Internetseiten eingebracht wurden, während bei den anderen Themen inhaltlich oberflächlicher diskutiert wurde.

Die Rolle der Tutoren wurde von den Lernenden durch aus positiv bewertet, vor allem ihr Bemühen, Fragen zu stellen und die Diskussion zu führen. Zum Teil wurde aber auch angemerkt, dass es nur ein Bemühen war und die Diskussion entglitten ist. Auffällig ist auch, dass hier die unterschiedlichen Lerntypen sehr stark zum Tragen kommen. Teilnehmer an ein und demselben Chat urteilen ganz unterschiedlich, den einen war es zu chaotisch, oberflächlich und unstrukturiert. Die anderen Lernenden beurteilten den selben Chat als sehr positiv, dynamisch und mit vielen neuen Aspekten.

6 Abschließende Beurteilung

Ziel der Umsetzung war, dass die angehenden E-Tutoren ihre bereits erworbenen Kenntnisse und Fertigkeit in einer „realen“ Situation ausprobieren können. Diese Möglichkeit des Erfahrungen Sammelns wurde von allen positiv bewertet. Es führte aber sehr klar vor Augen, wo die Schwierigkeiten bei der Moderation von

Online-Diskussionen liegen. Für die weitere Ausbildung von E-Tutoren wird auf die Diskussionsleitung und Moderationstechnik ein besonderes Augenmerk gelegt.

Die studentischen Tutoren haben bei der Aneignung von Inhalten wenig Probleme. Sie sind auch gewohnt, zu neuen Inhalten Stellung zu nehmen. Einen Diskussionsverlauf mit Hilfe von Fragen und dem Aufwerfen von Themen zu steuern, bereitet ungleich mehr Schwierigkeiten. Die Beurteilung der Tätigkeit von E-Tutoren kann nicht unabhängig von der Lehrmethode gesehen werden. Lernchat und Forum wird von bestimmten Lerntypen eher bevorzugt, wobei sich alle Lernenden gegen einen reinen Online-Kurs ausgesprochen haben.

Literatur

- Arnold, Patricia (2002): „Von alten Hasen Lernen“ und „den Nebel verschwinden lassen“ – selbst organisierte Unterstützung im Fernstudium durch Online-Kommunikation. In U. Bernath (Hrsg.), *Online Tutorien* (S. 107–118). Oldenburg: BIS der Universität Oldenburg.
- Baacke, D. (1999) Medienkompetenz als zentrales Operationsfeld von Projekten. In D. Baacke et al. (Hrsg.), *Handbuch Medien: Medienkompetenz Modelle und Projekte* (S. 31–55). Bonn.
- Kerres, M. (1998). *Multimediale und Telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung*. München: Oldenburg.
- Kolb, D.A. (1984). *Experimental Learning, Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ.
- Mündemann, F. (2002): e-Moderation: Der Trainer als Lerner möglicher. In U. Bernath (Hrsg.), *Online Tutorien* (S. 7–19). Oldenburg: BIS der Universität Oldenburg.
- Rautenstrauch, Ch. (2001). *Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: W. Bertelsmann.