



■ Sabine Hemsing

Online-Seminare in der Weiterbildung

mbv berlin
mensch und buch verlag | 2008

Auszug: Online-Betreuung

The logo for mbv, consisting of the lowercase letters 'mbv' in a bold, orange font, enclosed within a dark grey square border.

E-Learning ist mehr als die Nutzung von technischen Tools und aktuellen Internet-Trends. E-Learning zeichnet sich mittlerweile vor allem durch fundierte didaktische Konzepte und vielfältige Organisationsformen aus.

Sabine Hemsing stellt die Organisationsform der asynchronen Online-Seminare vor und berücksichtigt dabei alle relevanten Ebenen, angefangen von der institutionellen Ebene, über die Betreuungsperspektive bis zur Lernaltersicht.

Nach einer theoretischen Auseinandersetzung im ersten Teil wird im zweiten Teil eine empirische Untersuchung der Interaktion zwischen Online-Tutoren und Seminarteilnehmenden in Online-Seminaren dargestellt. Darüber hinaus finden Weiterbildungseinrichtungen und Online-Tutoren in diesem Buch fundierte praktische Hilfestellungen und Anregungen für die Realisierung von Online-Seminaren.

Wie ein roter Faden zieht sich die Frage durch die Betrachtungen:

Welche Faktoren beeinflussen den Erfolg von Online-Seminaren?



ISBN 978-3-86664-404-5
52,00 Euro

V Betreuung in Online-Seminaren

1. Online-Tutoring – der Begriff

Im Unterschied zu anderen E-Learning-Varianten, z.B. der Kategorie interaktive Lehr-Lernsysteme, sind Online-Tutoren in Online-Seminaren von entscheidender Bedeutung. Sie sind die zentralen Ansprechpartner während eines Online-Seminars (Faber 2005; Salmon 2004; Schneider 2003; Mündemann 2002; Hemsing-Graf 2003a; Fries 1995; Gräsel 1997; Dillenbourg & Baker 1996). Sie sind es, die den Ablauf der Veranstaltung betreuen, nicht ein Softwareprogramm und auch nicht die Lernenden selbst.

Genauso unterschiedlich wie die genauen Tätigkeiten sind auch die Bezeichnungen für die Personen, die die Online-Betreuung übernehmen. So differenzieren Arnold, Krämer-Stürzel und Siebert (1999) im Rahmen von Präsenzveranstaltungen zwischen folgenden Betreuungstypen: Animateur, Bildungsmanager, Coach, Curriculumentwickler, Facilitator, Kursleiter, Moderator, Referent und Trainer. Diesen Typen werden jeweils unterschiedliche Tätigkeiten und Schwerpunktsetzungen zugeschrieben. Grundsätzlich gelten diese Typen mit den jeweiligen Tätigkeiten auch für Online-Seminare, allerdings werden in der Online-Literatur meist andere Begriffe verwendet. Im Rahmen von E-Learning findet man die folgenden Bezeichnungen für die Personen, die einen Online-Kurs betreuen: eModerator (Salmon 2004), facilitator (Harasim et al. 2001), Tele-Coach (Busch & Mayer 2002), E-Trainer (AWW Uni), Tele-Tutor (Rautenstrauch 2001; Arnold et al. 2002), Lernermöglicher (Mündemann 2002), online instructor (Berge 1995), e-convenors (Salmon 2002), Dozent, Online-Tutor (Markowski & Nunnemacher 2003; Hemsing 2005; Kraft 2003a) etc. Eine umfangreiche Darstellung von englischen Bezeichnungen findet man bei Salmon (Salmon 2004, p. 214-216). Häufig werden diese Begriffe nicht weiter erläutert. Eine uneinheitliche und willkürliche Nutzung der Begriffe findet man besonders bei Anbietern des nichtuniversitären Bereichs. So kann man nicht zwingend davon ausgehen, dass sich hinter gleichen Begriffen auch das gleiche Verständnis verbirgt. Allerdings werden von Vertretern gleicher didaktischer Paradigmen bestimmte Begriffe bevorzugt verwendet.

Hier soll der Begriff Tutor bzw. Online-Tutor als Oberbegriff für die unterschiedlichen Formen der Online-Betreuung verwendet werden, ohne die Funktion von vornherein zu polarisieren oder einzuschränken.

Ein Online-Tutor ist somit ein Mensch, der Lernende während eines Online-Seminars betreut und den Lernprozess organisiert und fördert. Die Planung,

Gestaltung und Vorbereitung kann ebenfalls zu seinen Aufgaben gehören, kann jedoch auch von der Weiterbildungseinrichtung übernommen werden.

2. Tutorielle Aufgaben und Aktivitäten in Online-Seminaren

Es stellt sich die Frage, ob Online-Tutoren im Rahmen von E-Learning neue Rollen einnehmen (Arnold et al. 2004) oder ob es sich lediglich um eine Übertragung auf ein neues Medium handelt.

„Easton´s research [10] confirmed that in addition to many skills similar to those of face-to-face teaching, online instructors take on new roles, such as instructional designer and interaction facilitator.” (Morris et al. 2005 p. 3)

„The fundamental role of the teacher or tutor has not changed but the mode of operation has...”. (Robin Mason zitiert aus Salmon 1999, 5. Absatz)

In den Seminaren des ZFUW und des VCRP hat sich gezeigt, dass sich die eigentliche Rolle des Lehrenden nicht ändert. Er benötigt ähnliche Kompetenzen wie in Präsenzveranstaltungen und hat auch ähnliche Aufgaben zu erfüllen. Der Unterschied liegt in erster Linie in der Anpassung an das Medium Internet und teilweise in einer geänderten Gewichtung bestimmter Aktivitäten.

Die Aufgaben von Online-Tutoren in Online-Seminaren sind sehr vielfältig und komplex (Reinmann-Rothmeier & Mandl 2001; Kerres & Jechle 2001; Harasim et al. 1997; Paulsen 1995; Harms 1998; Bloh & Lehmann 2002; Kerres & Petschenka 2002). E-Moderation ist dabei nur eine der Aufgaben von Online-Tutoren. Was ein Tutor genau zu tun hat, ist abhängig von den Vorgaben der Bildungseinrichtung, dem Zeitpunkt innerhalb des Online-Seminars, der Gruppengröße, den pädagogischen Zielen, der Kooperation mit weiteren Beteiligten (weitere Tutoren, Organisator, sonstige Mitarbeiter) sowie des gesamten Konzeptes des Online-Seminars. In den meisten Fällen liegt die Haupttätigkeit der Tutoren während des Online-Seminars.

Verschiedene Autoren haben versucht, die vielfältigen Aufgaben von Online-Tutoren bezüglich E-Learning, nicht unbedingt bezüglich asynchroner Online-Seminare, zu kategorisieren. Einen guten Überblick hierzu findet man bei Bloh & Lehmann (2002) und bei Anderson (2001). Hier eine Zusammenstellung:

	Berge (1995)	Paulsen (1995b); Mason (1991)	Friedrich et al. (1999)	Anderson et al. (2001)		Collison et al. (2000)
o	Management-Funktion	Organisatorische Funktion	Organisation + Administration	Instructional design		„Guide on the side“
p	Pädagogische Funktion	Intellektuelle Funktion	Vermittlung	Direct-instruction	Teaching presence	Instruktion & Projektleitung
			Expertenfunktion		Cognitive presence	
s	Soziale Funktion	Soziale Funktion	Motivation	Fascilitating discourse	Social presence	Gruppenprozessförderung
t	Technische Funktion					

Tabelle 61: Betreuungskategorien

Auch wenn gerne versucht wird, die unterschiedlichen Kategorien miteinander zu vergleichen, so übereinstimmend wie sie hier erscheinen, sind die Einteilungen nicht. Während die Einteilungen von Berge, Paulsen und Mason eine große Ähnlichkeit aufweisen, unterscheiden sich die Einteilungen von Anderson et al., Collison et al. und von Friedrich et al. zumindest bezüglich der Begrifflichkeiten. Je nach Autor wird die eine oder andere Funktion stärker gewichtet. So differenzieren Friedrich et al. und Collison et al. die pädagogische Funktion in jeweils zwei Aspekte. Gemeinsam ist beiden Unterteilungen die Vermittlungsfunktion bzw. die „Teaching presence“. Während Friedrich et al. die Expertenfunktion betonen, geht es bei Anderson et al. stärker um die kognitive Präsenz. Zur kognitiven Präsenz gehören bei ihnen z.B. Fokussierung der Diskussion, Erstellung von konkreten fachbezogenen Fragen und Zusammenfassungen, Identifizierung von bestimmten Aspekten, das Verweben von Diskussionsbeiträgen u.Ä.

Etwas aus dem Rahmen fällt die Einteilung von Collison et al., da diese bereits sehr spezifisch von einer bestimmten Betreuungsvorstellung ausgeht und nicht wirklich allgemein gehalten ist wie beispielsweise die Einteilung von Berge. Allen sechs Kategorisierungen gemeinsam ist der Bezug auf die folgenden drei Schwerpunkte:

- Organisatorische Funktion, Management, didaktisches Design
- Pädagogische, intellektuelle, Instruktionsskategorie
- Soziale, motivierende, Gruppenprozessfördernde Funktion

Diese drei Kategorien stellen auch in Online-Seminaren die zentralen Dimensionen des tutoriellen Handelns dar.

Außen vor bleibt bei den erwähnten Einteilungen, mit Ausnahme von Berge, der Aspekt der technischen Betreuung. Trotz des Anstiegs der technischen Kompetenz der Teilnehmenden in den letzten Jahren wird ein Online-Seminar nicht komplett ohne eine technische Unterstützung auskommen, da durch die Weiterentwicklung der Technik immer wieder neue technische Herausforderungen hinzukommen. Diese technische Betreuung kann sowohl vom Online-Tutor als auch vom Organisator der Bildungseinrichtung bzw. dem Technikteam übernommen werden. Sowohl die Online-Seminare im Rahmen des ENTER-Programms (Kraft 2003) als auch die Online-Seminare der TBDL-Weiterbildung und des E-Learning Kompakt-Kurses, auf die in Kapitel VII näher eingegangen wird, wurden auf Basis des Modells von Berge entwickelt.

In dieser Arbeit wird die Online-Betreuung ebenfalls in Anlehnung an die vier Kategorien organisatorisch, sozial, pädagogisch und technisch von Berge (1995) betrachtet, da sie umfassend und treffend die Hauptaktionsräume von Online-Tutoren im Rahmen von Online-Seminaren widerspiegeln, ohne dabei schon eine spezifische lerntheoretische Sichtweise wie bei Collison et al. zu enthalten. Die Bezeichnung „Intellektuelle Funktion“ bei Paulsen und Mason und auch „direkte Instruktion“ bei Anderson et al. greifen meiner Meinung nach für Online-Seminar zu kurz. Die Bezeichnung „pädagogische Funktion“ ist für Online-Seminare besser geeignet, da hierunter noch mehr Tätigkeiten des Online-Tutors gefasst werden können.

2.1 Aufgaben von Online-Tutoren - Klassifikation nach Berge

Im Folgenden werden die Kategorien bzw. die damit verbundenen Tutorenaktivitäten im Rahmen von Online-Seminaren näher beschrieben. Die Ausführungen basieren in erster Linie auf den Ausführungen von Berge (Berge 1995) sowie den Erfahrungen des ZFUW und des VCRP und werden durch weitere Literaturbelege gestützt (Salmon 1999; Johannsen et al. 2001; Salmon 2004; Bloh & Lehmann 2002; Kraft 2003a). In der empirischen Untersuchung bezüglich der Betreuungskategorien zeigte sich, dass die pädagogische Kategorie und die organisatorische Kategorie die wichtigsten Kategorien sind (vgl. Kapitel VII). Deshalb sollen hier die beiden Kategorien wie folgt weiter differenziert werden:

a) Pädagogische Aufgaben des Online-Tutors in Online-Seminaren

Zu den pädagogischen Aufgaben eines Online-Tutors gehört die Stimulierung der intellektuellen Neugier der Teilnehmenden. Das kann durch interessante

Assignments (vgl. Kapitel IV 4.2), spannende inhaltliche Ressourcen, interessante Diskussionsfragen oder anregende Methoden (vgl. Kapitel IV 4.1) geschehen. Die Online-Tutoren sorgen dafür, dass sich die Lernenden aktiv beteiligen und die Verantwortung für ihren Lernprozess übernehmen. Sie unterstützen Kooperationen zwischen den Lernenden, treten während der Gruppenarbeiten stärker in den Hintergrund, behalten aber immer den Überblick.

Insgesamt hat der Online-Tutor eine Vorbildfunktion. Diese Modell-Funktion bezieht sich sowohl auf sein Verhalten, seinen schriftlichen und mündlichen Kommunikationsstil sowie die Nutzung der Lernumgebung inklusive aller Tools. Gerade E-Learning-Neulinge orientieren sich daran, wie der Online-Tutor in verschiedenen Zusammenhängen agiert. Online-Tutoren müssen den Überblick über das gesamte Seminar behalten. Sie wissen, wann was zu tun ist, wer welche Dinge erledigen muss und wo sich innerhalb des Seminars eventuell Probleme abzeichnen können.

a (1) Pädagogisch: inhaltlich, fachlich

Der Online-Tutor legt im Vorfeld des Seminars die Lernziele, die Lehrinhalte und das Kursmaterial fest, auf die das Seminar aufbaut. Alternativ kann dies auch von der Bildungseinrichtung übernommen werden (vgl. Kapitel II). Während des Seminars versucht der Online-Tutor, die Lernenden zum Hinterfragen der Inhalte anzuregen. Er beantwortet Fragen zum Lerngegenstand und wirft selbst weitere Fragen auf. Diese Denkanstöße können durch weitere spezifische Links, Literatur oder Zitate – unabhängig vom Ursprungslernmaterial – untermauert werden. Der Tutor kommentiert und bewertet die Äußerungen der Studierenden und gibt bei Bedarf weitere Informationen bzw. passt das Lernmaterial an. Er zeigt die Relevanz der einzelnen Aspekte auf und stellt praktische Bezüge her. Dabei achtet er darauf, dass das Seminarthema nicht aus den Augen verloren wird. So fokussiert er z.B. durch Zusammenfassungen oder Beendung von spezifischen Themen die inhaltliche Diskussion. Ferner kann er Gast-Experten für das Online-Seminar einladen, die zu bestimmten Zeiten, synchron oder asynchron zur Verfügung stehen. Zu den fachlichen, inhaltlichen Aufgaben des Tutors gehören auch die aufgabenbezogene Betreuung inklusive Entwicklung, Korrektur und Feedback.

a (2) Pädagogisch: kommunikativ

Aus pädagogisch-kommunikativer Perspektive ist es die zentrale Aufgabe des Online-Tutors, wirkliche Kommunikationsanlässe zu initiieren, sodass die Lernenden sich aktiv in das Seminar einbringen. Gleichzeitig muss er darauf achten, dass Vielschreiber nicht die Beteiligung der Anderen behindern. Da sich Online-Kommunikation in Online-Kursen nicht automatisch durch bloße Verfügbarkeit von technischen Elementen einstellt (Hesse & Giovis 1997), ist es wichtig, dass die Online-Kommunikation vom Tutor geplant, organisiert und

aufrechterhalten wird. Der Online-Tutor strukturiert, initiiert und moderiert die Diskussion. Er spinnt den roten Faden, behält den Überblick und verbindet bzw. verwebt die einzelnen Diskussionsbeiträge (Feenberg 1989). Dabei bestärkt er die Teilnehmenden auch, sich möglichst aufeinander zu beziehen. Der Tutor erstellt Zusammenfassungen von Arbeitsergebnissen und aktuellen Zwischenständen, um die Orientierung innerhalb der Online-Kommunikation für die Teilnehmenden zu erleichtern. Bei erfahrenen Online-Lernenden können Teile der Diskussionsleitung an die Teilnehmenden übertragen werden.

a (3) Pädagogisch: Controlling/Feedback

Während des Online-Seminars gehört auch die Planung und Durchführung von Prüfungen zu den Aufgaben des Tutors. Der Tutor analysiert und überwacht den Lernfortschritt der Teilnehmenden. Dabei kann sich die Analyse sowohl auf die Beteiligung in den Foren, das Einreichen der Assignments als auch auf eine Auswertung von allgemeinen statistischen Daten (Tracking) beziehen. Auf diese Weise kann er den Teilnehmenden spezifische Hilfestellungen und Feedbacks geben. Darüber hinaus kann er in gewissen Abständen, z.B. wöchentlich oder am Ende einer Phase Statusreports erstellen, sodass die Teilnehmenden ihren aktuellen Stand einordnen können. Am Ende des Seminars bewertet er den Lernerfolg und vergibt Punkte oder Noten, sofern dies im Rahmen des Seminars vorgesehen ist (vgl. Kapitel IV 4).

b) Soziale Aufgaben des Online-Tutors in Online-Seminaren

Auf der sozialen Ebene geht es sowohl um die persönliche Betreuung von einzelnen Teilnehmenden – in der Regel per Mail – als auch um die soziale Unterstützung der gesamten Lerngruppe. Die Motivation und Unterstützung der Lernenden ist eine zentrale Aufgabe für Online-Tutoren. Die tele-akademie Furtwangen hat im Rahmen ihrer Online-Kurs-Evaluation festgestellt, dass sich viele Lerngruppen einen aktiven Tutor wünschen (Jechle 1999, S. 177). Dabei geht es vor allem um eine Aktivierung der passiven Teilnehmenden und die Motivierung zur Bearbeitung der Pflichtaufgaben. Der Aussage von Niegemann, dass beim E-Learning der Lehrende als Motivator zurücktritt (Niegemann et al. 2004, S. 205), kann im Rahmen von Online-Seminaren nicht zugestimmt werden. Im Gegenteil, Online-Tutoren stellen gerade eine wichtige Motivationskomponente dar. Dieser Aspekt wurde bei der empirischen Untersuchung nachgewiesen (vgl. Kapitel VII 3.3).

Die erste soziale Interaktion ist in der Regel die Begrüßung der Lernenden per Forum oder E-Mail. Auch spätere Einsteiger sollten gezielt begrüßt und ins Boot geholt werden. Der Online-Tutor sorgt dafür, dass sich die Lernenden im Seminar wohlfühlen. Hierfür schafft er ein freundliches, persönliches und offenes Klima mit einer positiven Grundstimmung. Seine Äußerungen in den Texten der Lernumgebung sowie in den Foren sind freundlich formuliert. Die

Bedeutung des emotionalen Faktors sollte nicht unterschätzt werden (vgl. Kapitel VI 4). Der Online-Tutor ist maßgeblich dafür verantwortlich, dass im Seminar eine Vertrauensbasis geschaffen wird.

Der Online-Tutor selbst sollte eine große soziale Präsenz zeigen und gleichzeitig die soziale Präsenz der Teilnehmenden fördern. Unter sozialer Präsenz, wird der Grad verstanden, mit dem eine Person von den anderen als „real“ empfunden wird. Soziale Präsenz spielt eine große Rolle im Rahmen von Online-Seminaren und ist für alle Beteiligten von Bedeutung (Lally 1997).

„We argue that social presence is an important antecedent to collaboration and critical discourse. Establishing relationships and a sense of belonging are important.“ (Garrison & Anderson 2003, p. 50)

Präsenz zeigen ist einer der wichtigsten Aspekte für Online-Tutoren in Online-Seminaren.

„Wenn Online-Lehr-Lernnetzwerke scheitern, so ist dies in der Regel auf eine mangelnde bzw. unzureichende pädagogisch-didaktische Präsenz zurückzuführen (vgl. Hiltz & Turoff 1993; Garrison et al. 2000; Hiltz et al. 2000; Mason/Weller 2000; Anderson et al. 2001; die Bedeutung formaler Strukturierung und einer adäquaten Moderation belegen auch die Studien von Morris et al. 1999; Hara/Kling 2000).“ (Lehmann & Bloh 2002, S. 80)

Online-Tutoren sollten also in der Lage sein, ihre Online-Präsenz für die Lernenden wahrnehmbar zu machen, ohne wirklich 24 h am Tag präsent sein zu müssen (Salmon 2004). Wenn die Lernenden den Eindruck haben, dass der Tutor nicht präsent ist, ziehen sie sich in der Regel ebenfalls zurück

Die Lernenden sollten kontinuierlich ermutigt werden, selbst aktiv zu werden und miteinander zu agieren, egal, ob es dabei um den fachlichen oder sozialen Austausch geht. Es hat sich in den Seminaren des ZFUW und des VCRP bewährt, ein spezifisches Forum für den sozialen Austausch einzurichten. Dieser Raum, „Cafeteria“ genannt, ist als Austragungsort für alle Äußerungen gedacht, die nichts mit dem eigentlichen Seminarthema zu tun haben. Gerade bei längerfristigen Weiterbildungen sind derartige soziale Räume wichtig.

Probleme einzelner Lernender sollten vom Tutor per Mail oder wenn notwendig, per Telefon geklärt werden. So lassen sich zwischenmenschliche Kontroversen und Konflikte häufig klären und Ängste reduzieren. Problematisch ist allerdings, dass Probleme online nicht so leicht erkennbar sind wie in Präsenzveranstaltungen. Umso wichtiger ist es, dass der Tutor ein sensibles Gespür für Stimmungen und eventuelle Probleme hat. Er sollte alle Teilnehmenden im Blick haben, um im Zweifelsfall einzelne Personen gezielt ansprechen zu können. Nur so kann er

sinnvolle, individuelle Hilfestellungen bezüglich der Lerngestaltung geben. Der Tutor sollte zurückhaltende Teilnehmende auf jeden Fall kontaktieren und nachfragen, warum die Beteiligung so gering ist. Entscheidend ist, dass die Teilnehmenden das Gefühl haben, dass sie bei Konflikten und Problemen nicht alleine gelassen werden.

Zu den sozialen Aufgaben des Tutors gehört auch, dass er am letzten Seminartag das Seminar klar abschließt und sich von den Teilnehmenden verabschiedet. In Präsenzsituationen ist das eine selbstverständliche Sache, in Online-Kursen leider noch nicht.

c) organisatorische Aspekte des Online-Tutoring

Vor dem Start des Seminars müssen bereits bestimmte Dinge organisiert werden, z.B. die Seminaranmeldung, die Überprüfung der Teilnahmeanforderungen, Informationen für die Teilnehmenden (inklusive Spielregeln) usw. Meist werden diese organisatorischen Dinge nicht vom Online-Tutor, sondern von der Bildungseinrichtung übernommen (vgl. Kapitel II 4).

Während des Online-Seminars erinnert der Online-Tutor die Teilnehmenden an spezifische Termine. Er sorgt dafür, dass die Teilnehmenden über wichtige Dinge rasch und zielführend informiert werden. Teilnehmende, die längere Zeit abwesend waren, werden von ihm auf den aktuellen Seminarstand gebracht, sodass sie schnell wieder aktiv werden können. Der Tutor achtet auf die Einhaltung der Regeln, der vorgegebenen Zeiten und greift ein, wenn es sich als notwendig erweist. Auch kommt es vor, dass einzelne Lernende aus bestimmten Gründen die Spielregeln nicht einhalten können. In diesen Fällen ist es Aufgabe des Tutors, individuelle Absprachen mit dem Lernenden zu treffen oder wenn notwendig, die Teilnehmenden aus dem Online-Seminar zu entfernen. Eine weitere organisatorische Aufgabe im Rahmen von Online-Seminaren ist die Organisation der Gruppenbildung. Nach Abschluss des Seminars gehört es zu den organisatorischen Aufgaben, Bescheinigungen und Zertifikate auszustellen. In der Regel wird dieser organisatorische Aspekten von den Mitarbeitern der Weiterbildungseinrichtung übernommen.

c (1) organisatorisch: Planung des Seminarablaufs

Die organisatorische Planung des Seminars, die Erstellung von Zeit- und Ablaufplänen sowie die Strukturierung der Lernumgebung sind klare Aufgabe des Tutors (vgl. Kapitel IV).

Der Online-Tutor definiert die Lehrstrategie (vgl. Kapitel III 3), erstellt ein konkretes Seminarconcept und definiert den exakten Seminarablauf mit den jeweils notwendigen Tools, Assignments, Aktionen, Methoden, Lehrinhalten, Strategien zur Aktivierung der Lernenden usw.

c (2) Organisatorisch: Beratung bezüglich der Online-Lernstrategie

Der Tutor unterstützt die Teilnehmenden auch bei der Lernorganisation. Er gibt Tipps und Anregungen bezüglich effektiver Online-Lernstrategien inklusive eines effektiven Zeitmanagements. Da es nicht nur eine korrekte Vorgehensweise für Online-Seminare gibt, zeigt er mehrere sinnvolle Wege auf bzw. versucht, die Lernstrategie auf den jeweiligen Teilnehmer abzustimmen. Auch sonstige allgemeine Informationen und Tipps, die per HTML-Seite in die Lernumgebung integriert werden, können durch persönliche Beratungen per Mail individuell ergänzt werden. Der Tutor macht deutlich, dass Lernen im Online-Seminar nicht kompliziert ist, sondern sich bei Kenntnis bestimmter Aspekte leicht umsetzen lässt und sogar Spaß macht.

d) Technische Aspekte der tutoriellen Betreuung

Hauptziel der technischen Betreuung ist das Ausräumen von technischen Schwierigkeiten und Problemen, damit sich die Lernenden auf Seminarinhalte konzentrieren können. Die technische Betreuung beginnt schon im Vorfeld durch eine angemessene Information bezüglich der technischen Voraussetzungen und eventuell der Bereitstellung einer Demo-Umgebung. Auf diese Weise können bereits im Vorfeld viele technische Probleme abgefangen werden. Diese Vorabinformation übernimmt jedoch in der Regel die Bildungseinrichtung.

Häufig beinhaltet die verwendete Software (LMS, Tools) bereits Hilfeseiten, die die Lernenden unterstützen können. Ist dies nicht oder nicht ausreichend der Fall, erstellt der Online-Tutor oder der technische Support selbst entsprechende Informationen. Während des Seminars ist es Aufgabe des Online-Tutors, die zum Seminkonzept passenden Werkzeuge den Teilnehmenden zur Verfügung zu stellen und bei Bedarf eine Hilfestellung für deren Nutzung zu geben bzw. Fragestellungen an den technischen Support weiter zu leiten. Auch ist es bei technisch heterogenen Lerngruppen möglich, die technisch Erfahreneren zu bitten, die Kollegen zu unterstützen. Hierfür bietet sich z.B. die Tandem-Methode an (vgl. Kapitel IV 4.1). Für die Teilnehmenden ist es in erster Linie wichtig, während des Online-Seminars eine technische Anlaufstelle zu haben. Dabei ist es egal, ob dieser Part vom Online-Tutor oder einer anderen Person übernommen wird.

Bei high-end Online-Seminaren können Online-Tutoren Online-Content oder Informationen wie ein Begrüßungsvideo, interaktive Flash-Seiten u.Ä. Auch selbst herstellen. Videos können von Online-Tutoren eingesetzt werden, um ein persönlicheres Bild zu vermitteln. Besonders wenn die Lernenden ihre Tutoren nicht in Präsenz kennen lernen, können durch Videosequenzen mehr Informationen über die Person vermittelt werden. Wenn diese Videos allerdings von den Tutoren selbst aufgenommen werden, sind sie in der Regel eher

unprofessionell und entsprechen häufig nicht der Erwartungshaltung der Lernenden. Deshalb sollte man genau prüfen, ob der Einsatz derartiger Videos sinnvoll ist.

2.2 Tutoring-Skalen nach Hemsing

Nicht nur die vier Betreuungskategorien beeinflussen das Online-Tutoring. Weitere Aspekte kommen hinzu. Die folgende Grafik spiegelt unterschiedliche Ausprägungen der Online-Betreuung in Online-Seminaren wider. Die jeweiligen Aspekte werden in Form bipolarer Skalen dargestellt. Die Skalen sind bis auf die ersten drei neutral. Das bedeutet: Der Ausschlag in die eine oder andere Richtung ist nicht besser oder schlechter. Häufig ist bei diesen Skalen ein mittlerer Wert sinnvoll. Bei der Gleichmäßigkeit der Betreuung und der Zahl der tutoriellen Eingriffe sieht es anders aus. Hier sollte der Ausschlag möglichst im grünen Bereich liegen. Bei der Art der Betreuung sollte die Tendenz etwas stärker in die fachliche Richtung gehen.

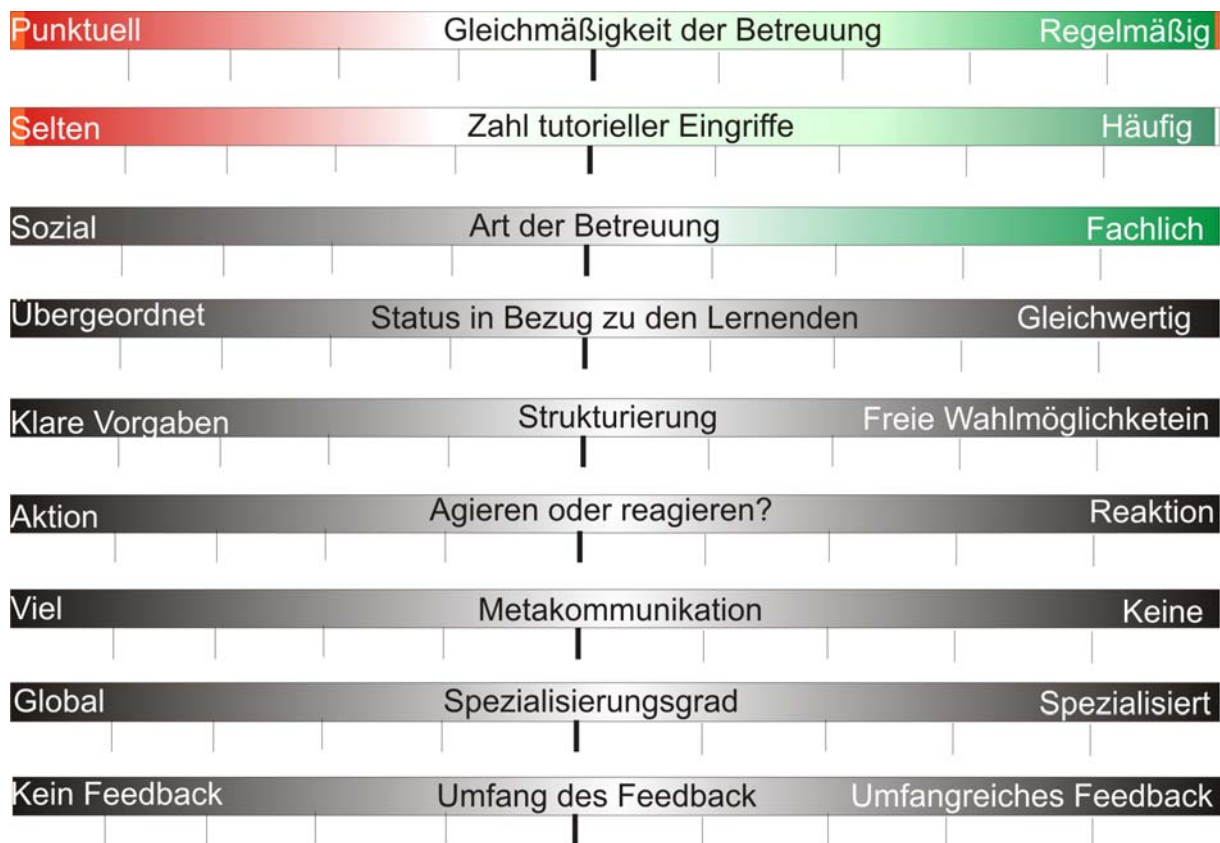


Abbildung 14: Tutoring-Skala Hemsing

„Institutionen, die Teletutoren einsetzen wollen, sollten deshalb vor der Auswahl eines Schulungsangebotes oder -konzepts eine umfassende Bedarfsanalyse für ihre konkrete Situation erstellen. Eine solche Analyse sollte sich an einer systematischen Aufstellung der notwendigen und

erwarteten Tätigkeiten bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung der Lernangebote orientieren (...).“ (Arnold et al. 2004, S. 167)

Mithilfe der dargestellten Skala können Weiterbildungseinrichtungen ihre Erwartungen an die Online-Betreuung transparent machen und dieses Betreuungsprofil bei Einstellungsverhandlungen mit Online-Tutoren verwenden. Alternativ kann die Tutoring-Skala auch nach einem Online-Seminar zur Bewertung eines Online-Tutors verwendet werden. Mit Bewertung ist hier nicht eine Benotung nach gut oder schlecht, sondern eher ein spezifisches Betreuungsprofil gemeint. Im Folgenden werden die Ausprägungen näher erläutert.

a) Gleichmäßigkeit der Betreuung

Online-Betreuung kann eher punktuell, beispielsweise einmal in der Woche oder systematisch und regelmäßig erfolgen, unabhängig von einer konkreten Nachfrage oder von einem bestimmten Zeitpunkt. Dabei geht es weniger um die tatsächliche Gleichmäßigkeit als mehr um das kontinuierliche Zeigen von Präsenz.

So bekommen die Teilnehmenden das Gefühl, dass da jemand ist, der sich wirklich um das Seminar kümmert und ein wirkliches Interesse an den individuellen Personen hat. Die Gleichmäßigkeit der Betreuung ist also eng mit dem Zeigen von Präsenz in Online-Seminaren verbunden. Bewährt hat sich in den Online-Seminaren des ZFUW und des VCRP eine möglichst gleichmäßige Betreuung, die im Idealfall täglich oder zumindest jeden zweiten Tag erfolgt. Eine hohe Anzahl von Forenbeiträgen einmal in der Woche wird als weniger zufriedenstellend erlebt als die gleiche Anzahl von Postings, verteilt über die gesamte Woche.

b) Zahl der tutoriellen Eingriffe

Hier stellt sich also die Frage, wie viele Postings Online-Tutoren im Rahmen von Online-Seminaren setzen? Eine Antwort hierauf findet man in Kapitel VII. Die Teilnehmenden erwarten eine aktive Betreuung mit einer hohen virtuellen Präsenz des Tutors. Die Äußerungen können sich dabei auf alle Kategorien von Berge beziehen. Eine hohe Anzahl von tutoriellen Eingriffen in das Seminar ist nicht gleichzusetzen mit einer hohen Lehrpräsenz oder gar einer Lehrdominanz. Man kann in Online-Seminaren von einer 10 %-Hürde reden. Liegt die Aktivität des Tutors im Forum unter 10 % der Gesamtpostingzahl, ist das für eine angemessene virtuelle Präsenz nicht ausreichend.

d) Art der Betreuung

Die tutorielle Begleitung kann sowohl eine starke soziale als auch eine eher fachlich/inhaltliche Ausprägung besitzen. Wünschenswert ist meist eine angemessene Mischung der beiden Formen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, dass ein Online-Seminar kontinuierlich durch einen eher sozial orientierten Tutor begleitet wird und für bestimmte Zeiträume fachliche Experten hinzuge-

zogen werden (Referentenprinzip). Dies ist beispielsweise denkbar, wenn die Teilnehmenden stärker individuell und selbstorganisiert arbeiten. In ENTER wurde die Erfahrung gemacht, dass dieses Referentenprinzip, das in Präsenzveranstaltungen häufig eingesetzt wird, online nicht so effektiv ist. Geringere Effektivität liegt vor allem in der Asynchronität und den damit verbundenen Auswirkungen. So benötigen die Teilnehmenden länger, um sich auf eine neue Person einzustellen. Ferner stimmen die geplanten und für die Referenten vorgesehenen Zeitblöcke nicht unbedingt mit den gruppendynamisch sinnvollen Zeitblöcken überein. Eine gewisse Anzahl der Lernenden beschäftigt sich noch mit der vorherigen Seminarphase und ist noch nicht bereit, sich auf die neue Phase einzulassen, gleichzeitig steht der Tutor der vorherigen Phase nicht mehr zur Verfügung und der Tutor der neuen Phase wird noch gar nicht richtig wahrgenommen. In diesem Punkt ist auch implizit die Frage enthalten, wie viele Tutoren an einem Online-Seminar beteiligt sind. Beim Referentenprinzip sind es mindestens zwei, meist mehr.

e) Status in Bezug auf die Lernenden

Welchen Status Online-Tutoren in Online-Seminaren haben, hängt vom Lehr-/Lernverständnis des Tutors ab. Online-Tutoren können sowohl mit den Lernenden gleichgestellt sein als auch eine übergeordnete Rolle einnehmen. Heidbrink berichtet beispielsweise von einer klaren Trennung zwischen der Teilnehmer- und der Leitungsrolle (Heidbrink 2001, S. 17). Diese übergeordnete Position beinhaltet auch mehr Rechte im Rahmen der Online-Umgebung. In den meisten Learning-Management-Systemen ist es üblich, dass Lernende und Lehrende über unterschiedliche Rechte verfügen (Rollendifferenzierung). Unabhängig von den vorgegebenen Rechtsverhältnissen ist es jedoch auch möglich, durch Art und Ausmaß der Beteiligungsmöglichkeiten eine stärkere Egalisierung zu bewirken. In den Weiterbildungen ENTER und im Rahmen des E-Learning Kompakt-Kurses standen Teilnehmende und Online-Tutor bezüglich der Rollen auf einer Ebene. Lediglich der Organisator hatte innerhalb der Lernumgebung mehr Rechte.

f) Strukturierung

Hier liegt das Kontinuum zwischen klaren, kleinschrittigen Vorgaben und möglichst großen Freiheiten. Typisch für Online-Seminare ist ein Mindestmaß an Strukturierung durch die Arbeitsaufträge, den Seminarablauf, die Gestaltung der Lernumgebung sowie durch klare Spielregeln. Besonders für E-Learning-Einsteiger ist eine angemessene Steuerung für die Orientierung, den Lernerfolg und das Durchhaltevermögen sehr wichtig (Astleitner & Baumgartner 2000, S. 170). Wie sich in ENTER und TBDL zeigte, fällt es selbst fortgeschrittenen Lernenden schwer, sehr komplexe Projekte bzw. Aufgabenstellungen oder Gruppenarbeiten online ohne eine Strukturierungshilfe zu lösen.

g) Agieren oder reagieren

Ob ein Online-Tutor eher aktiv oder reaktiv ist, hängt in erster Linie mit seinem Selbstverständnis zusammenzuhängen. Sieht er den Online-Kurs eher als Selbststudium, verhält er sich auch entsprechend reaktiv oder passiv. Versteht er sich eher als Unterstützer und Motivator der Lernenden, erhöht sich seine Aktivität. Sieht er sich selbst als Lehrenden, zeigt er das größte Maß an (Posting-)Aktivität. So unterteilen Morris et al. (2005) Online-Tutoren abhängig vom Grad der Aktivität in die folgenden drei Typen:

- a) Monitor
- b) Facilitator
- c) Teacher

Für Online-Seminare sind Online-Tutoren, die in die Kategorie „Monitor“ fallen, weniger geeignet. „Facilitator“ und „Teacher“ entsprechen eher den Grundprinzipien von Online-Seminaren.

h) Metakommunikation

Je nach Lehr-/Lernverständnis werden vom Tutor Metakommunikationselemente in das Online-Seminar integriert. Im Extremfall findet parallel zum Seminar kontinuierlich eine Diskussion auf Metaebene statt. Eine eher geringe Ausprägung der Metakommunikation findet man z.B. in Online-Seminaren, die nur eine abschließende Metakommunikation verwenden. Einige Methoden beinhalten auch metakommunikative Elemente (vgl. Kapitel IV 4), die für den Ausbau dieser Kategorie verwendet werden können.

i) Spezialisierungsgrad

Der Spezialisierungsgrad gibt an, ob die Betreuung sich eher auf einer globalen Ebene bewegt oder stark spezialisiert ist. Eine globale Betreuung kann auch von Online-Tutoren umgesetzt werden, die nur einen leichten Vorsprung vor den Teilnehmenden, aber einen guten generellen Überblick über das Thema haben. Ein Online-Seminar mit hohem Spezialisierungsgrad benötigt Online-Tutoren, die über fachlich sehr differenziertes Wissen verfügen und dadurch auf individuelle Fragen der Teilnehmenden qualifiziert eingehen können. Wird ein Online-Seminar nach dem Referentenprinzip durchgeführt (siehe oben), zeugt dies meist schon von einer stärkeren Spezialisierung.

j) Feedback

In Online-Seminaren wird von den Online-Tutoren ein häufiges und hilfreiches Feedback gewünscht und auch in der Literatur wird dem schriftlich formulierten Feedback große Bedeutung beigemessen (Reinmann-Rothmeier & Mandl 2001; Muilenburg & Berge 2002; Nistor 2005). Das Feedback kann sich auf Aufgaben, Postings oder auch die generelle Aktivität im Kurs sowie auf fachliche, soziale oder lernorganisatorische Aspekte beziehen. Allerdings muss bedacht werden, dass häufiges, individuelles Feedback sehr zeitaufwändig ist. Eine

Automatisierung wird von den Teilnehmenden nicht gewünscht. Im Gegenteil, eine Automatisierung kann negative Reaktionen hervorrufen. Wenn nur standardisierte Feedbacks vom Computer oder vom Tutor kommen, fühlen sie sich nicht ernst genommen. Diese Erfahrung wurde in einem der Online-Seminare der TBDL-Weiterbildung gemacht.

Im Folgenden soll ein Beispiel die Anwendung der Tutoring-Skala verdeutlichen. Die gelben Balken geben den Toleranzbereich wieder, in dem die Ausprägungen erwartet bzw. gewünscht werden. Das Beispiel bezieht sich auf die Erwartungen, die an die Tutoren im Rahmen des TBDL-Programms gestellt werden. Die zweite Darstellung zeigt ein konkretes Beispiel der Ausprägungen eines Tutors aus dem Jahr 2007.

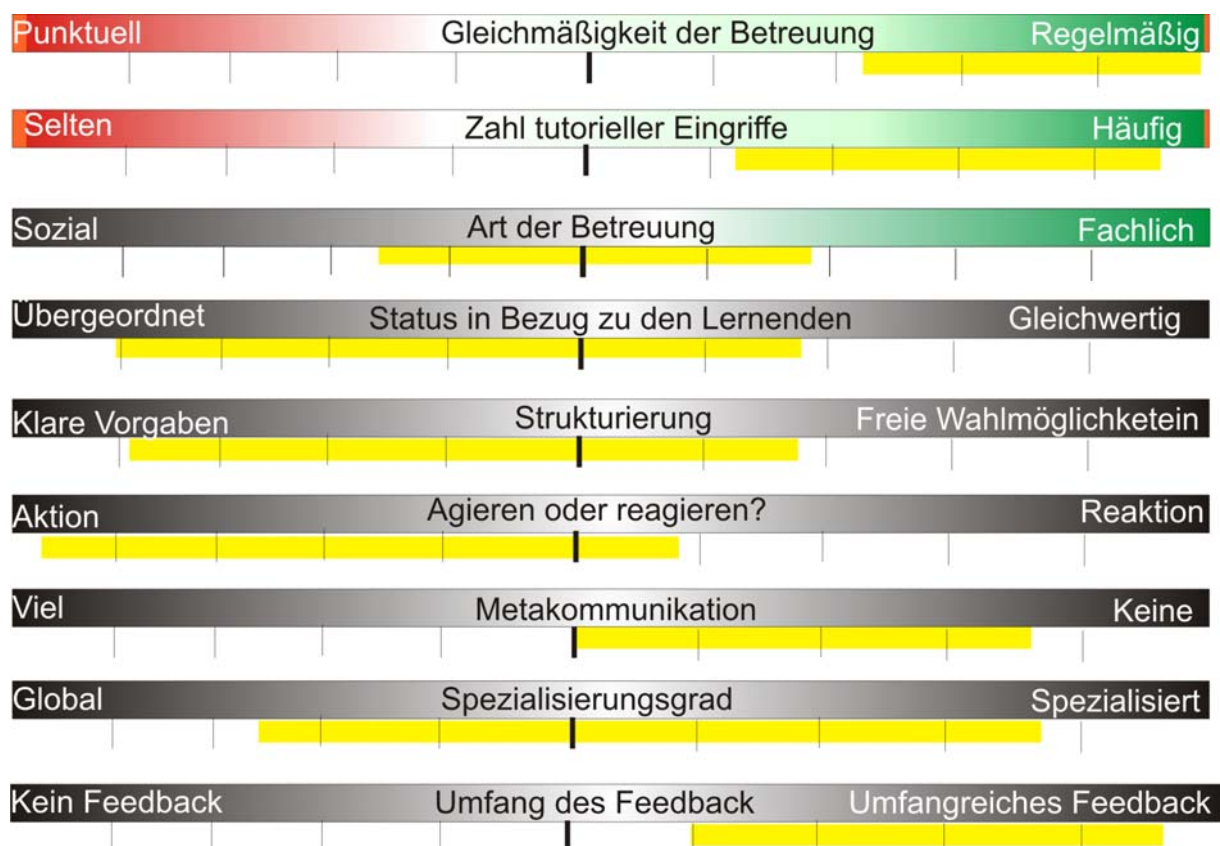


Abbildung 15: TBDL: Erwartungen an die Tutoren

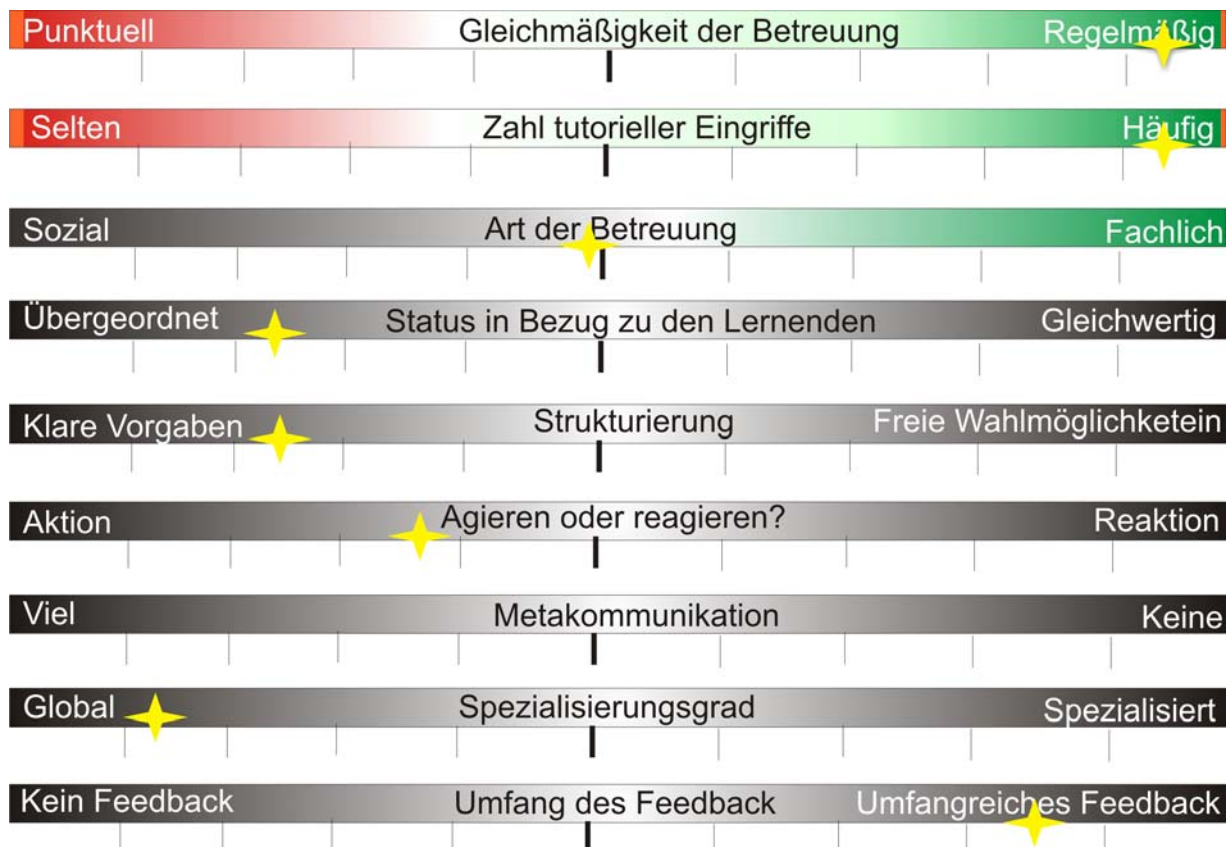


Abbildung 16: Beispiel der Verhaltensweise eines Online-Tutors

Es wird deutlich, dass der Online-Tutor in Abbildung 15 bis auf den Spezialisierungsgrad alle Anforderungen der Bildungsorganisation erfüllt.

3. Qualifikationen von Online-Tutoren

Nachdem die Aufgaben von Online-Tutoren in Online-Seminaren im letzten Kapitel verdeutlicht wurden, geht es nun darum zu prüfen, welche Qualifikationen dafür von den Tutoren benötigt werden. Auf Basis der Einteilung von Berge (1995) werden die Kompetenzen der Online-Tutoren ermittelt und differenziert¹⁵.

3.1 Fachliche Kompetenz

Um Seminare – und das gilt auch für Online-Seminare – durchführen zu können, müssen die Tutoren sich auf dem Gebiet, das sie behandeln, auskennen. Sie sollten in der Lage sein, die Fragen der Teilnehmenden zu beantworten, interessante Fragestellungen aufzuwerfen und weitere Informationen geben zu können.

¹⁵ Eine Darstellung von Basisqualifikationen findet man auch bei Rautenstrauch (2001). Jedoch ist diese einerseits nicht speziell auf Online-Seminare zugeschnitten und orientiert sich andererseits stark an einem spezifischen Lernparadigma.

In welchem Ausmaß fachliche Kompetenzen notwendig sind, ist jedoch etwas umstritten. Salmon (2000) geht davon aus, dass für Online-Seminare eine fachliche Kompetenz auf dem Niveau der Teilnehmenden ausreichend ist (Salmon 1999). In den hier untersuchten Online-Seminaren wurde die Bedeutung der fachlichen Moderation und damit auch der fachlichen Kompetenz wichtiger bewertet (vgl. Kapitel VII 3.3). Teilnehmende, die die fachliche Betreuung positiv bewerten, zeigen auch einen größeren Lernerfolg. Allerdings geht eine gute Bewertung der Fachkompetenz des Tutors meist mit einer positiven Bewertung der Vermittlungskompetenz des Tutors einher und darf nicht isoliert betrachtet werden.

Interessant ist auch die Wahrnehmung der Teilnehmenden. Jenen Tutoren, die im Online-Seminar Probleme mit der Technik haben bzw. eine geringere technische Kompetenz aufweisen, wird von den Teilnehmenden auch eine geringere fachliche Kompetenz zugeschrieben, unabhängig davon, ob dies zutrifft oder nicht (Hemsing-Graf 2003b).

3.2 Soziale Kompetenz

Die soziale Kompetenz von Online-Tutoren spielt eine große Rolle in Online-Seminaren. Soziale Kompetenz meint ein Gespür dafür zu besitzen, wann eine soziale Interaktion mit den Teilnehmenden in welcher Form sinnvoll und wichtig ist.

Hierzu gehören beispielsweise ein Begrüßungsposting oder eine Begrüßungsmail am Anfang des Seminars. Die erste Mitteilung gibt bereits die Richtung vor, in der sich das Online-Seminar entwickelt: Geht es eher förmlich oder locker, freundlich oder trocken-sachlich zu. Die erste Kontaktaufnahme setzt somit also den Tenor für das gesamte Online-Seminar.

„All welcome messages should be warm, friendly and personal, letting the readers know that they are important members of the community and you, as the moderator are glad they are here.“ (Winograd 2001, 13. Absatz)

Zur sozialen Kompetenz von Online-Tutoren gehört es z.B. zu wissen, wann ein Eingriff bzw. eine Reaktion sinnvoll und wichtig ist und wann man lieber abwartet, dass ein anderer Teilnehmer auf ein Posting reagiert und wann eine emotionale Reaktion sinnvoll und angemessen ist. Online-Tutoren sollten in der Lage sein, die Teilnehmenden zu motivieren und zu aktivieren. Sie treffen die richtige Wahl zwischen individueller und allgemeiner Ansprache und schaffen somit sowohl individuelle Kontakte als auch Verbindungen zwischen den Gruppenmitgliedern. Online-Tutoren sollten eventuelle anfängliche Unsicher-

heiten der Lernenden und technische oder fachliche Selbstzweifel rasch erkennen und bei deren Abbau unterstützend wirken. Besonders bei unerfahrenen Online-Lernenden ist der Aufbau von Selbstvertrauen wichtig. Die Online-Tutoren sollten besonders zu Beginn dafür sorgen, Gemeinsamkeiten zwischen den Lernenden herzustellen, vor allem dann, wenn die Lernenden ausschließlich online miteinander agieren. Hierfür bieten sich diverse Online-Methoden an (vgl. Kapitel IV 4.1).

Eine engagierte, freundliche Moderation wird von den Teilnehmenden positiv bewertet. Sie wird als unterstützend für den Lernprozess erlebt. Das Gefühl eines wirklichen persönlichen Interesses und ein Gefühl der Wärme sind entscheidend für eine gute Online-Betreuung und beeinflussen auch das Durchhaltevermögen der Lernenden. Die Lernenden sollen das Gefühl haben, im Seminar und in der Lernumgebung gut aufgehoben zu sein und ganzheitlich, aber individuell betreut zu werden. Einfühlungsvermögen und Taktgefühl sind wichtige Kompetenzen des Online-Tutors (Markowski & Nunnemacher 2003). Online-Tutoren sollten Empathie zeigen und flexibel sein (Salmon 2004 ID95; Salmon 1999).

3.3 Technische Kompetenz

Eine Aufstellung der technischen Kompetenzen der an einem Online-Seminar beteiligten Personen findet man bei Hemsing-Graf (2003b). Hier eine aktualisierte und speziell Online-Tutoren zugeschnittene Version:

Technisches Know-how in Online-Seminaren

Wissen und Fähigkeiten	Unerlässlich	hilfreich	eventuell nützlich
Beherrschung des verwendeten E-Mail-Programms	X		
Browserbedienung und Konfiguration	X		
Fähigkeit, Programme zu installieren	X		
Lösung von kleinen Computerproblemen	X		
Kenntnis der Möglichkeiten der verwendeten Lernplattform bzw. Software	X		
Effektive Nutzung von Diskussionsforen	X		
Erstellung von PDF-Dateien		X ¹⁶	
HTML (DHTML) Kenntnisse bzw. Kenntnisse bezüglich HTML-Editoren		X ¹⁶	
Generelle Kenntnis unterschiedlicher Datei-		X	

¹⁶ Online-Tutoren sollten in der Lage sein, entweder PDF-Dateien oder HTML-Dateien zu erstellen.

Wissen und Fähigkeiten	Uner- lässlich	hilfreich	eventuell nützlich
formate			
Erstellung von Grafiken für das Internet (Formate, Ladezeiten usw.)		X	
Kompetente Nutzung von Chats		X	
Effektive Nutzung und Auswertung von Tracking-Tools		X	
Layoutkenntnisse		X	
Usability-Kenntnisse		X	
Whiteboard-Kenntnisse			X
Audioaufnahmen, Podcasts			X
Kenntnisse der Computer-Architektur, Hardware Voraussetzungen für die Teilnahme			X
Grundkenntnisse in Datensicherheit und Datenschutz			X
Pflege und Aktualisierung von Online-Seiten			X
Beherrschung eines Packprogramms			X
Nutzung von Videokonferenzen			X
Nutzung von Audiokonferenzen			X
css-Kenntnisse			X
Javascript-Kenntnisse			X
Erstellung von kleinen Videosequenzen (z.B. per Webcam)			X

Tabelle 62: Technisches Know-how für Online-Tutoren

Einige technische Kompetenzen sind für Online-Tutoren unerlässlich. Schaut man sich diese jedoch genauer an, wird deutlich, dass es sich dabei eher um grundsätzliche, computerbezogene Kompetenzen handelt, über die mittlerweile viele Menschen verfügen. Beim Einsatz der Technik in Online-Seminaren gilt das Prinzip: „Weniger ist mehr“. Je komplizierter die eingesetzte Software ist und je mehr unterschiedliche Kommunikationsmöglichkeiten geboten werden, desto mehr Anforderungen werden auch an die Tutoren gestellt (Rautenstrauch 2001).

Der Online-Tutor muss also jeweils entscheiden, ob der Einsatz eines weiteren Tools wirklich sinnvoll ist oder ob der Mehrwert im Vergleich zum Aufwand inklusive des eventuellen technischen Supports nicht unnötig groß wird. Die technische Kompetenz der Online-Tutoren lässt sich in folgende Bereiche gliedern:

- a) die technische Kompetenz bezüglich der Beratung der Lernenden bei deren technischen Problemen,

- b) die technische Kompetenz zum Lösen eigener Probleme,
- c) die technische Kompetenz zur didaktischen Nutzung des Internets.

a) Beratung der Lernenden

Steht kein spezifischer technischer Support zur Verfügung, übernimmt der Online-Tutor auch die technische Beratung der Lernenden. In diesem Fall muss sich der Online-Tutor gut mit der Lernplattform bzw. der eingesetzten Software, ihren Möglichkeiten und Schwierigkeiten sowie der Nutzung unterschiedlicher Browser und Computersysteme auskennen, um zeitnah helfen zu können. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass der Online-Tutor technische Probleme verständlich mit den Teilnehmenden kommunizieren kann. In den meisten Fällen ist technisches Fach-chinesisch von den Lernenden nicht gewünscht. Technische Beratung bedeutet auch, die Lernenden mit ihren Problemen ernst nehmen und ihnen das Gefühl zu geben, nicht als technischer Versager dazustehen.

Ist ein spezifischer technischer Support im Online-Seminar vorhanden, kommt dem Online-Tutor manchmal die Aufgabe zu, zwischen den Technikern und Seminarteilnehmenden zu vermitteln bzw. die Anfragen und Antworten zu „übersetzen“. Tutoren sollten also in der Lage sein, technische Erläuterungen zu verstehen und diese allgemeinverständlich für Computer-Laien zu formulieren. Andererseits müssen Online-Tutoren auch die häufig unpräzisen und missverständlichen Anfragen von Teilnehmenden verstehen und richtig interpretieren können, um diese einer Lösung zuführen zu können.

b) Lösung von eigenen technischen Problemen

Auch Tutoren bleiben von technischen Problemen nicht verschont. Sämtliche Probleme, die die Teilnehmenden treffen können, können auch die Online-Tutoren treffen. Tutoren sollten in der Lage sein, diese Probleme schnell und kompetent selbst zu lösen, sodass die Teilnehmenden des Online-Seminars hiervon nicht in ihrem Lernprozess beeinträchtigt werden. Im Idealfall beherrschen die Tutoren sachkundig ihr eigenes System und können diesbezüglich auch Fehler beheben. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen sie über Kontakte zu technisch versierten Personen verfügen, auf die sie schnell zurückgreifen können.

Treten Probleme auf, die sich nicht rasch selbst beheben lassen, muss der Online-Tutor über eine Alternativlösung für die Online-Betreuung verfügen. Hierzu zählen beispielsweise der Computer eines Bekannten oder ein (anderer) Dienstrechner. Kurz gesagt: Technische Probleme des Tutors sind dann keine Probleme im Online-Seminar, wenn der Tutor rasch und souverän eine Lösung findet, um die Betreuung aufrechtzuerhalten.

Andererseits kann eine mangelnde technische Kompetenz von Tutoren ein Online-Seminar zu Fall bringen. Tutoren die nicht souverän mit eigenen technischen Problemen umgehen können, verlieren ihre Glaubwürdigkeit. Online-Lernende setzen voraus, dass der Tutor mindestens genauso kompetent ist wie sie selbst. Kämpft der Tutor mit technischen Problemen und kommt es zu keiner zeitnahen Lösung, kann die gesamte Betreuung zum Erliegen kommen. In diesem Fall ist es Aufgabe der Bildungseinrichtung, das Tutoring zeitweise zu übernehmen oder einen Ersatz zu finden.

c) Technische Internet- und Tool-Kompetenz

Die Technik stellt das Handwerkszeug des Online-Tutors dar. Eine geringe Internet- und Tool-Kompetenz schränkt die Möglichkeiten der tutoriellen Betreuung und auch der realistischen didaktischen Kreativität ein. Allgemeine Computerkenntnisse helfen dabei, ein Verständnis dafür zu bekommen, was sich im Rahmen des Online-Seminars technisch einfach, kompliziert oder auch gar nicht umsetzen lässt. Für Tutoren ist es wichtig, über bestimmte Schlüsselkompetenzen zu verfügen, die sich auf unterschiedliche Lernumgebungen und technische Gegebenheiten anwenden lassen. Es ist also weniger entscheidend, ein bestimmtes Tool perfekt zu beherrschen, dafür aber das Grundprinzip eines Werkzeugs zu erfassen, um sich intuitiv und explorativ damit auseinandersetzen zu können. Auf diese Weise gelingt dem Tutor relativ schnell ein Transfer seines Wissens auf unterschiedliche Tools.

Die schnellen Änderungen der Computer- und Internetszene beeinflussen auch die tutorielle Tätigkeit. Ständige Updates und Wechsel der gerade verwendeten Technologien, Wechsel der Lernplattformen und Kommunikationstools erfordern eine ständige Weiterbildung und Aktualisierung des Kenntnisstandes der Tutoren. So macht es bei der Schulung von Tutoren wenig Sinn, diese auf eine spezifische Plattform zu spezialisieren, besonders wenn es sich um freie Trainer handelt. Wichtiger ist die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen, mit deren Hilfe sich die Online-Tutoren schnell in unterschiedlichen technischen Umgebungen zurechtfinden können. Des Weiteren sollten Online-Tutoren generell einen Überblick über die möglichen Tools haben, die im Rahmen von Online-Seminaren genutzt werden können. So können sie gezielt eine Auswahl treffen und diese kompetent nutzen. Kommt im Rahmen des Online-Seminars eine Lernplattform zum Einsatz, sollten die Tutoren sich mit den Möglichkeiten und Grenzen der integrierten Tools auskennen.

Nur wenn in allen drei technischen Bereichen ausreichend Kenntnisse und Kompetenzen vorhanden sind, können Online-Tutoren ihr Wissen situativ und angemessen einsetzen.

3.4 Online-Kommunikationskompetenz

Online-Kommunikation ist ein zentrales Element in Online-Seminaren. Deshalb ist es unverzichtbar, dass Online-Tutoren über eine entsprechende Kommunikationskompetenz verfügen. Das bedeutet, dass die Online-Tutoren in der Lage sein müssen, sich über das Medium Computer klar, freundlich und unmissverständlich ausdrücken zu können. Tutoren sollten also die Online-Kommunikationsmedien genauso effektiv und gezielt einsetzen können wie die mündliche und schriftliche Sprache in Präsenzseminaren.

Salmon identifiziert folgende (Kommunikations-)Kompetenzen, die Online-Tutoren benötigen (2002):

- Virtuell sichtbar sein, Präsenz zu zeigen.
- Fähigkeit, schriftliche Kommunikationsbeiträge leicht verständlich, freundlich und respektvoll zu formulieren.
- Fähigkeit, mithilfe der Online-Kommunikation Teilnehmende zu motivieren.
- Fähigkeit, virtuell Emotionen auszudrücken.
- Fähigkeit, virtuell auf Leute zuzugehen.
- Fähigkeit, Bezüge zwischen einzelnen Forenbeiträgen herzustellen.
- In der Lage sein, per Mail und Forum Interaktionen auszulösen und für eine aktive Beteiligung zu sorgen.
- Aufmerksame Beobachtung der Online-Kommunikation, um Probleme frühzeitig zu erkennen und zu lösen.
- Fähigkeit, virtuelle Konflikte mithilfe der computervermittelten Kommunikation zu lösen.
- Fähigkeit, die Fragen der Teilnehmenden wirklich zu verstehen und korrekt zu interpretieren.

In Online-Seminaren geht es im Rahmen der Online-Kommunikation weniger darum, Wissen abzufragen. Es handelt sich vielmehr darum, Denkanstöße zu liefern und zum Transfer anzuregen. Auch provozierende Fragen können in bestimmten Kontexten hilfreich sein.

„Asking the right questions is almost always more important than giving the right answers.” (Muilenburg & Berge 2002, S. 6)

Ein anderer Aspekt, der sowohl die soziale als auch die kommunikative Kompetenz der Tutoren betrifft, ist der Umgang mit kritischen Äußerungen der Teilnehmenden. Bei der asynchronen Kommunikation ist besonders darauf zu achten, dass man auf Beiträge, die einen emotional berühren (z.B. ärgern), sachlich reagiert. Dies erreicht man am besten mit etwas Abstand. Insofern ist es sinnvoll, diese Beiträge einen Tag liegen zu lassen, bevor man darauf reagiert.

In der Regel fällt die Antwort auf diese Weise sachlicher aus. Dies ist ein sehr wichtiger Punkt besonders bei kritischen Beiträgen, die vom Tutor als persönlicher Angriff erlebt werden. Erfahrene Online-Tutoren haben für sich meist schon Strategien im Umgang mit derartigen Postings oder Mails entwickelt, während unerfahrene Tutoren sich eher zu einer (unangemessenen) emotionalen Antwort hinreißen lassen.

Äußerungen der Tutoren in Online-Seminaren müssen, bedingt durch die Einschränkungen der computervermittelten Kommunikation, erheblich vorsichtiger und bedachter erfolgen. Als Scherz gemeinte Äußerungen können leicht fehlinterpretiert werden (Rautestrauch 2001, S 38).

3.5 Organisatorische Kompetenz

Das Ausmaß der benötigten organisatorischen Kompetenz hängt von dem Team ab, das für ein Online-Seminar zur Verfügung steht (vgl. Kapitel II 4). Je weniger organisatorische Aufgaben von der Bildungseinrichtung übernommen werden, desto umfangreicher müssen die Kompetenzen des Online-Tutors sein. Das Wichtigste für Tutoren ist es jedoch, organisatorische Aspekte permanent mitzudenken und sich nicht nur auf pädagogische, technische oder soziale Aspekte zu konzentrieren.

Zu den organisatorischen Kernkompetenzen von Online-Tutoren gehört die Fähigkeit, den Lernprozess zu organisieren und zu strukturieren. So müssen Online-Tutoren einen guten Überblick über das Seminargeschehen besitzen und strukturelle Informationen einbringen können. Online-Tutoren sollten für Transparenz innerhalb des Seminars sorgen. So ist es wichtig, Regeln, Abläufe und Strukturen möglichst deutlich schon zu Beginn oder sogar im Vorfeld offenzulegen. Diese klaren Anforderungen und Vorgaben werden von den Teilnehmenden positiv erlebt (Faber 2005).

Zur Organisationskompetenz des Tutors gehört auch ein gutes, eigenes Zeitmanagement. So haben vor allem unerfahrene Online-Tutoren das Problem, effektiv und effizient zu betreuen. Ähnlich wie die Teilnehmenden unterschätzen auch sie den zeitlichen Aufwand für das Seminar. Damit am Ende des Seminars die Lehrenden nicht frustriert sind, ist ein gutes Zeitmanagement wichtig. Tutoren sollten ihre Aktionen möglichst gut vorbereiten und mit Textbausteinen arbeiten, die wieder verwendet werden können (Salmon 2004, p. 151). Häufig ist es in Online-Seminaren nicht genau vorhersehbar, wie viele Teilnehmende sich für ein Online-Seminar anmelden werden. Will oder kann man den Anmeldeschluss nicht schon mehreren Wochen vor dem Beginn des Online-Seminars setzen, benötigen die Online-Tutoren ein großes Maß an Flexibilität.

3.6 Instruktionale Kompetenz

Unter instruktionaler Kompetenz wird hier die didaktische Fähigkeit eines Online-Tutors verstanden, ein Online-Seminar zu planen und durchzuführen. Hierfür benötigt der Online-Tutor Kenntnisse über Lehr-/Lernprozesse (vgl. Kapitel III), Kenntnisse bezüglich didaktischer Modelle und Methoden (vgl. Kapitel IV) sowie Kenntnisse bezüglich virtueller Gruppenarbeit (vgl. Kapitel VI 2)¹⁷. Die instruktionale Kompetenz der Online-Tutoren ähnelt stark den Anforderungen in Präsenzseminaren. Trotzdem gibt es spezifische Aspekte die berücksichtigt werden müssen. So ist in Online-Seminaren, bedingt durch die schriftliche Kommunikation, die Formulierung von Arbeitsaufträgen viel wichtiger und schwieriger (vgl. Kapitel IV 4.2).

4. Aufwand tutorieller Betreuung

Wie gezeigt umfasst die Online-Betreuung vielfältige Aufgaben und Tätigkeiten. Jede dieser Tätigkeiten bedarf eines gewissen Zeitaufwands. Lazarus untersuchte im Winter 1999 im Rahmen von zwei Hochschulkursen den Zeitaufwand für den Tutor in Bezug auf unterschiedliche tutorielle Tätigkeiten. Sie fand heraus, dass die Diskussion den größten Teil der Zeit in Anspruch nahm¹⁸. Die Beantwortung von E-Mails benötigte die geringste Zeit. Der Aufwand war jeweils abhängig von der Anzahl der jeweiligen Mails, Forenbeiträge bzw. Assignments. Die Verteilung der investierten Zeit bezüglich der untersuchten Kategorien variierte kaum zwischen den drei Online-Kursen. Lazarus kommt zu dem Schluss, dass der Aufwand für die Betreuung von Online-Klassen ähnlich dem Aufwand der Betreuung von Präsenzklassen ist. Allerdings bezieht sie sich dabei auf den Hochschulbereich. Für eine 2-Semesterwochenstunden-Lehrveranstaltung werden ca. 3 ½ bis 7 Stunden benötigt (Lazarus 2003).

In den Online-Seminaren der Weiterbildungen ENTER und TBDL wurde der Aufwand auf eine andere Art ermittelt. Hier zeigte sich, dass der Aufwand für die tutorielle Betreuung mindestens genau so hoch ist wie der Aufwand für die Teilnehmenden selbst. Das bedeutet: Ein Online-Seminar, das von einem Teilnehmerarbeitsaufwand von acht Stunden pro Woche ausgeht, erfordert auch von einem Online-Tutor mindestens einen Aufwand von acht Stunden pro Woche. Allerdings handelt es sich dabei eher um Durchschnittswerte, da sich die acht Stunden in der Regel nicht gleichmäßig auf die Wochen des Seminars verteilen.

¹⁷ Da die konkreten Aspekte in den genannten Kapiteln ausführlich aufgegriffen wurden, soll hier der Aspekt der instruktionalen Kompetenz kurzgehalten werden.

¹⁸ Da die Foren die meiste Zeit der Tutoren beanspruchen, wurden diese auch für die empirische Untersuchung in Kapitel VII als zentrale Komponente ausgewählt.

Wie schon erwähnt ist der Aufwand am Anfang größer und nimmt mit der Zeit ab bzw. erfolgt in Wellenbewegungen. Während einer Gruppenarbeit beispielsweise ist der Aufwand für den Tutor eher geringer. Im Anschluss der Gruppenarbeit, wenn es um ein Feedback geht, erhöht sich der Aufwand jedoch drastisch.

Der tatsächliche Wert hängt aber noch von weiteren Faktoren ab. Im Rahmen der Online-Seminare ENTER und TBDL konnten folgende Einflussfaktoren auf den zeitlichen Aufwand von Online-Tutoren identifiziert werden:

- Die **Erfahrung des Tutors**: Erfahrene Online-Tutoren benötigen weniger Zeit bzw. haben ein besseres Zeitmanagement. Sie verfügen bereits über vorformulierte Textbausteine und Konzepte.
- Die **Erfahrungen der Lernenden** in Bezug auf Online-Seminare: Erfahrene Lernende benötigen beispielsweise weniger technischen Support und haben bereits ihre eigene Online-Lernstrategie entwickelt. Auch unterstützen diese „Veteranen“ häufig die „Newbies“.
- Die **Größe der Gesamtgruppe**: Je größer die Gesamtgruppe, desto mehr Postings und Anfragen können entstehen. Allerdings steigen diese nicht proportional (vgl. Kapitel VII 3.4). Es ist üblich, dass ein einzelner Online-Tutor maximal 25-30 Lernende effektiv betreuen kann. Ist die Seminargruppe größer, bieten sich Teamteaching oder eine Teilung der Gruppe an.
- Der **Aufbau des Seminars**: Zum Beispiel gilt: Je mehr Interaktion und individuelle Rückmeldungen eingeplant sind, desto größer ist der Aufwand für den Tutor. Je mehr und je aufwändiger die eingesetzte Technik ist, desto größer ist der Aufwand.
- Die **Anzahl der Verbindlichkeiten und Assignments**: Je mehr kleine, einzelne, individuelle Assignments eingesetzt werden, desto größer ist der Aufwand. Andererseits gilt: Eine komplexe Gruppenaufgabenstellung ist weniger betreuungsintensiv.
- Die **Anzahl der beteiligten Tutoren**: Mehrere Tutoren bzw. ein technisches Supportteam senken den Aufwand für den Einzelnen. Aber auch dies erfolgt nicht proportional, da mit der Anzahl der Teammitglieder der interne Koordinierungsaufwand steigt.

Wie lässt sich also der Zeitaufwand für Online-Tutoren verringern? Aus den Einflussfaktoren lassen sich folgende Strategien ableiten:

Eine Bildungseinrichtung sollte darauf achten, möglichst erfahrene Online-Tutoren zu beschäftigen. Die Bezahlung kann sich auch am Erfahrungsstand der Tutoren orientieren. Als Bildungseinrichtung besteht natürlich ein Interesse, möglichst viele Lernende von möglichst wenigen Online-Tutoren betreuen zu lassen, um die Kosten gering zu halten. Aus Qualitätsgründen sollte allerdings

darauf geachtet werden, dass, falls an einem Seminar mehr als 30 Personen teilnehmen, auch mehr Online-Tutoren eingestellt werden bzw. die Aufgaben der Tutoren auf mehrere Personen verteilt werden.

Die Erfahrungen der Lernenden lassen sich dagegen nur schwer beeinflussen. Eine Konsequenz für eine Bildungseinrichtung bestände darin, keine isolierten Online-Seminare, sondern thematisch zusammenhängende Online-Seminare in modularer Form im Rahmen eines größeren Gesamtkonzeptes anzubieten, wie dies beispielsweise beim VCRP erfolgt. So ist davon auszugehen, dass ein Teil der Teilnehmenden bereits an einem vorherigen Online-Seminar teilgenommen hat und somit über zentrale Kompetenzen verfügt, sich leichter in der Lernumgebung orientieren kann und andere Lernende unterstützt und somit das Betreuungsteam entlastet wird.

Online-Tutoren sollten darauf achten, Online-Lehr-Erfahrungen zu sammeln und ihr Zeitmanagement nach und nach zu optimieren. Bald können sie auf Seminarkonzepte und Formulierungsbausteine zurückgreifen, die ihnen die Arbeit erleichtern. Eine weitere Reduzierung des Zeitaufwands findet dann statt, wenn das Seminar als low-end Variante umgesetzt und somit der technische Aufwand gering gehalten wird. Darüber hinaus kann der Aufwand durch eher komplexe und umfassendere Szenarien und Gruppen-Assignments, die keiner permanenten Rückmeldung von Seiten des Tutors bedürfen, reduziert werden. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass die Lernenden dadurch nicht überfordert werden. Vielfältige Anregungen komplexe Methoden und Assignments findet man in Kapitel IV 4.