

Gestaltung der Online-Betreuung für eLearning

Zusammenfassung

Die Betreuung von Studierenden kann durch das Internet maßgeblich unterstützt werden. Es kann als Informationsplattform und für die persönliche Betreuung genutzt werden. Bei der Online-Betreuung kommen unterschiedliche Konzepte zum Einsatz. Betreuung kann dabei einmal aufgefasst werden als Unterstützung der Lernenden bei der Auseinandersetzung mit den Lehrinhalten. Betreuung kann aber auch eine Unterstützung der Lernenden mit dem Lernen selbst beinhalten. Für das Fernstudium wurde das Modell des split role tutorings entwickelt, das beide Aufgabenbereiche abdeckt.

Bedeutung von Betreuung in der Hochschule

Die Betreuung von Studierenden, über die im engeren Sinne „Lehre als Wissensvermittlung“ hinaus, ist eine selbstverständliche und etablierte Dienstleistung von Hochschulen. Traditionell basiert die Idee von Universität auf einem engen persönlichen Verhältnis von Lehrenden und Lernenden, in dem Forschung und Lehre eine Verbindung eingeht. Wissenschaft ist „Wertschöpfung durch Kommunikation“, die bestimmter Voraussetzungen bedarf (vgl. Parsons & Platt, 1990).

Betreuung von Studierenden hat dabei eine Vielzahl von Funktionen. Zum einen bezieht sich Betreuung auf die fachliche Dimension, d.h. Anleitung zur thematischen Diskussion und Übung sowie Rückmeldung über den Lernfortschritt. Zum anderen beinhaltet Betreuung auch eine weitergehende persönliche und Persönlichkeitsbildende Dimension. Zu nennen wären zunächst alle Varianten von Studienberatung, etwa zur Studienfachwahl, zur Belegung und zum Studienverhalten. Darüber hinaus sorgt der persönliche Kontakt zwischen Lehrenden und Lernenden für das Hineinwachsen in ein bestimmtes Fachgebiet und Berufsfeld, der etwa in typischen Arbeitsmethoden, aber auch in Haltungen und Umgangsformen („Habitus“) Ausdruck findet.

Diese Sozialisation von Studierenden wird an Präsenzhochschulen zumindest teilweise selbst dann erfüllt, wenn sie – in der Anonymität von Massenuniversitäten – wenig persönlichen und direkten Kontakt zu Lehrenden haben. Bereits durch Beobachtung des Verhaltens von Dozierenden und durch Kontakt zwischen Studierenden untereinander kann diese Funktion – zumindest in Teilen – eingelöst werden. Diese Sozialisationsfunktion ist eine ganz wesentliche gesellschaftliche Aufgabe von Hochschule, die Lehrenden in ihren Betreuungsaktivitäten vielfach wenig bewusst ist.

Auch Fernstudieneinrichtungen sehen sich nicht als Distributoren von Lernmaterialien; sie verstehen Betreuung – in der Tradition der so genannten correspondence courses – als wesentliches Element ihres Angebotes (Holmberg, 1989; Keegan, 1986; Moore & Kearsley, 1996; Ortner, 1991; Peters, 1997).

„Korrespondenz“ in der Fernlehre bezog sich über lange Zeit auf den postalischen Versand bzw. Austausch von Studien-, „briefen“ und „Einsende“-Aufgaben. Auf diese Weise können Menschen Bildungsangebote nutzen, die ihnen anders nicht zugänglich sind. Um große Mengen an Studierenden betreuen zu können, wurden automatisierte Auswerteverfahren entwickelt, bei denen die Rückmeldung zu Lernaufgaben durch einen Computer erfolgt.

Eine solche Kommunikation über Distanzen unterliegt Einschränkungen. Gerade die Persönlichkeitsbildende Funktion von Betreuung steht zurück, da Fernstudierende in ihrer häuslichen oder beruflichen Kontext eingebunden bleiben und nur ansatzweise eine „Hochschulsozialisation“ erleben, auch wenn sie fachlich weitreichende Qualifikationen erwerben. Für distance education öffnet das Internet eine wesentlich schnellere, letztlich kostengünstigere Möglichkeit der Kommunikation zwischen betreuender Einrichtung und Lernenden, die zugleich auch eine deutlich stärkere persönliche Einbindung des Fernstudenten in den virtuellen Campus einer Universität ermöglicht.

Grundsätzlich ist zu überlegen, welche Funktion Online-Betreuung bei eLearning Angeboten erfüllen kann. Der Versuch, persönliche Begegnung an Präsenzhochschulen durch Online-Kommunikation weitgehend zu ersetzen, erscheint wenig zielführend, da damit die skizzierten Anforderungen an die Betreuung in der Regel nicht hinreichend eingelöst werden können. Interessant ist vielmehr, an welchen Stellen Online-Betreuung mehr Qualität für Lehrende und Lernende bietet und wie durch zusätzliche internetbasierte Elemente die Betreuungsqualität erhöht werden kann.

2 Dimensionen des Tutoring

Um die Aufgaben von Tutor/innen¹ bei der Online-Betreuung zu beschreiben, kann auf vorliegende Modelle aus der Pädagogik zum Lehrverhalten bzw. aus der Führungspychologie zurückgegriffen werden. In beiden Kontexten geht es um die Frage, wie sich Tätigkeiten von Lehrenden bzw. Führungskräften systematisieren lassen und welche Merkmale sich positiv auf das Verhalten von Lernenden bzw. Mitarbeiter/innen auswirken.

¹ Im vorliegenden Text bezieht sich der Begriff „Tutor/innen“ – wie in der mediendidaktischen Literatur üblich – ganz allgemein auf Betreuungspersonal, unabhängig von dem Status der Person. In der Hochschulpraxis wird der Begriff Tutor/in dagegen oft eingeschränkter genutzt und bezieht sich – in Abgrenzung von „Dozierenden“ – auf Studierende höherer Semester, die in der Lehre unterstützend tätig sind.

Auf der Grundlage von Beobachtungsstudien im Klassenzimmer entwickelten Tausch & Tausch (1998) ein Modell, mit dem sich Lehrverhalten anhand von folgenden Hauptdimensionen beschreiben lässt:

- *sozio-emotionale Zuwendung (Echtheit, Wärme, Rücksichtnahme)*
- *fördernde nicht dirigierende Einzeltätigkeiten (Anregungen und Angebote, Rückmeldungen und Hilfestellungen)*
- *Dirigierung-Lenkung*

Tausch & Tausch (1998) betonen insbesondere die positive Wirkung von sozio-emotionaler Zuwendung durch Lehrende und der nicht dirigierenden Aktivitäten von Lehrkräften für den Unterrichtsprozess.

In der führungspsychologischen Forschung waren die Studien von Fleishman (1957) maßgeblich. Das Verhalten von Führungskräften kann danach beschrieben werden durch folgende zwei Dimensionen:

- *consideration / Mitarbeiterorientierung (allgemeine Wertschätzung und Ach- tung, Offenheit, Zugänglichkeit, Bereitschaft zu zweiseitiger Kommunikation, Einsatz und Sorge für den einzelnen).*
- *initiating structure / Aufgabenorientierung (Strukturierung, Definition und Klä- rung des Ziels und der Wege zum Ziel, durch Aktivierung und leistungsmotivie- rendes Verhalten sowie Kontrolle und Beaufsichtigung).*

Es gibt zum Beispiel Führungskräfte mit starker Aufgaben- und niedriger Mitarbeiterorientierung oder Führungskräfte mit niedriger Aufgaben- und hoher Mitarbeiterorientierung. Nach diesem Modell zeichnen sich gute Führungskräfte durch hohe Werte in beiden Dimensionen aus.

In Anlehnung an diese Modelle können die Aufgaben von Tutor/innen in einem zweidimensionalen Raum beschrieben werden:

1. *fachbezogene Betreuung*
 - *Klärung von inhaltlichen Fragen, Hilfestellungen bei Verständnisproblemen, Unklarheiten, Missverständnissen*
 - *Hinweise auf Literatur und Hilfsmittel, auf Arbeitstechniken und Methoden*
 - *Hinführung zu Lernaufgaben, Hinweise zur Bearbeitung von Lernaufgaben*
 - *Rückmeldung zu Lernaufgaben und zur Vorgehensweise*
 - *Die fachbezogene Betreuung sichert insbesondere, dass die Lernenden die Lehrinhalte verstehen und anwenden können, u.a. indem Materialien ausge- wählt werden, Beispiele und Aufgaben entwickelt werden, weiterführende Hin- weise gegeben werden und vor allem um die Lösung von Lernaufgaben zu prü- fen / zu korrigieren / zu bewerten. Sie wird eingerichtet, damit Verständnis- probleme verhindert werden und die fachliche Qualität sowohl des Lernmateri- als / der Lernumgebung als auch des Lernfortschrittes zu sichern.*
 -
2. *personen- bzw. gruppenbezogene Betreuung*
 - *(Unterstützung bei der) Organisation von Lernaktivitäten*
 - *Rückmeldung zum Lernverhalten des Einzelnen / der Gruppe*
 - *Unterstützung bei Konflikten*

- Betreuung bei Lernproblemen des Einzelnen / der Gruppe, Studienberatung
- Die person- bzw. gruppenbezogene Betreuung soll soziale Präsenz und Kohäsion schaffen, sie fördert ein diskussionsfreundliches Klima, gibt Feedback, motiviert die Lernenden zur aktiven Beteiligung, erzeugt Verbindlichkeit und Respekt und hilft mögliche Konflikte zu lösen. Sie gestaltet die Rahmenbedingungen für die Kommunikation durch Entwicklung von Normen, Regeln, Abstimmungsverfahren, Entscheidungsprozessen usw. Diese Aufgaben sind besonders in Anfangs- und Konfliktsituation wichtig (s.a. Berge, 1995; Friedrich, Hesse, Ferber, & Heins, 2002).

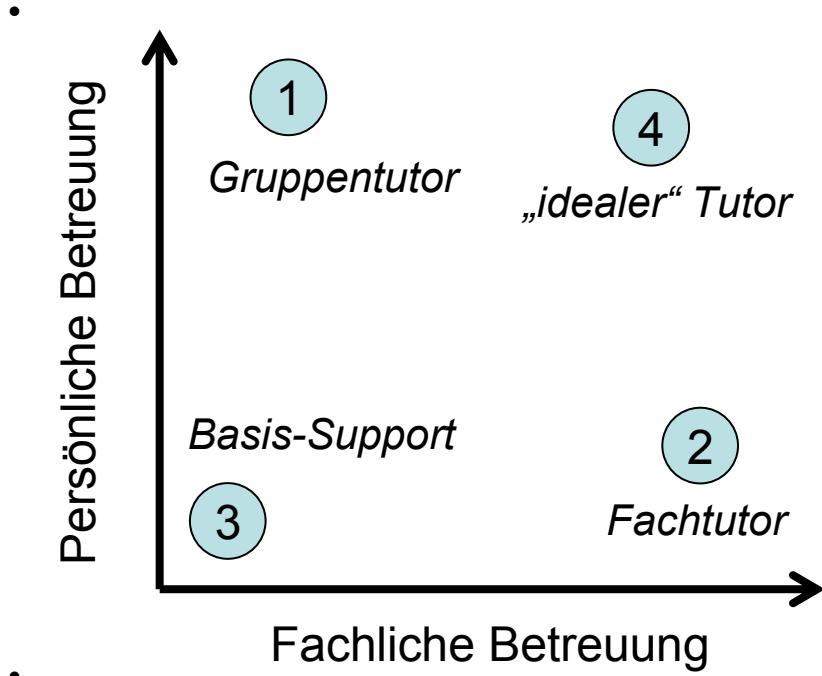


Abbildung 1: Tutoring-Konzepte

- Bei der Entwicklung eines Betreuungskonzeptes kann die Tätigkeit von Tele-Tutor/innen unterschiedlich angelegt werden und anhand der beiden Dimensionen eingeordnet werden (s.a. Kerres & Jechle, 2000). Teilweise werden Tutor/innen vor allem für die fachbezogene Betreuung (s. Abbildung 1) eingesetzt, sie verstehen sich primär als Inhaltsexpert/innen, die bei fachlichen Fragen zu Rate gezogen werden. In anderen Fällen sollen Tele-Tutor/innen vor allem eine personen- bzw. gruppenbezogene Betreuung übernehmen, sie verstehen sich primär als Coach, der sich für das Wohlbefinden des Einzelnen / der Gruppe verantwortlich fühlt, bei übergreifenden Fragen und Problemen zum Lernprozess einspringt und bei der Erreichung des Lernziels unterstützt.

*Von „idealen“ Tutor/innen wäre entsprechend zu fordern, dass sie in beiden Dimensionen hohe Werte erzielen (s.a. Busch & Mayer, 2002; Rautenstrauch, 2001). Allerdings ist dies in manchen Fällen durch die Lernorganisation nicht einfach realisierbar bzw. nicht angestrebt. So ist es besonders im Fernstudium nicht selbstverständlich, eine Beziehung zu einer Tutorin aufzubauen, die auch als persönliche Betreuerin wahrgenommen wird. Deswegen ist es vorteilhaft, wenn ein Tutor über längere Zeit hinweg Ansprechpartner ist. Gleichzeitig wird diese Person aber in der Regel nicht in der Lage sein, für die vielfältigen inhaltlichen Fragen fachliche Betreuung leisten zu können. Als Lösungsansatz beschreiben Nübel & Kerres (2004) das Modell des *split role tutoring*, bei dem eine Person die fachlichen Belange betreut und eine andere Person als Gruppentutor insbesondere sozio-emotionale Aspekte abdeckt.*

Ein weiteres, viertes Konzept fasst Betreuung eher als technischen Basis-Support auf, der z.B. sicherstellen soll,
dass der Betrieb eines eLearning Angebotes funktioniert,
dass die Lernenden auf das Angebot zugreifen können und bei Fragen mit dem System Unterstützung bekommen,
dass Materialien eingestellt und gesichert werden etc.

dass Fehlermeldungen weitergeleitet werden
Ein Basis-Support muss in jedem Fall gewährleistet werden. Ob ein solcher Support als Betreuungs-Dienstleistung hinreichend ist, wird davon abhängen, inwie weit das Lernmaterial für das Selbststudium geeignet bzw. aufbereitet ist, inwie weit für die Erreichung der Lehrziele Betreuung erforderlich ist und inwie weit andere Betreuung face-to-face verfügbar ist. Er stellt in jedem Fall die höchsten Anforderungen an die Lernkompetenz der Studierenden.

3 Umfang und Ausrichtung der Betreuung

Grundsätzlich ist zu entscheiden, in welchem Umfang und mit welcher Ausrichtung Betreuung angeboten werden soll. (Wozu) Ist persönliche Betreuung erforderlich? Welche Anteile der Betreuung können / sollen online erfolgen, welche Anteile sollen face-to-face erfolgen?

Persönliche Betreuung ist ein mögliches, in vielen Situationen wichtiges, aber keineswegs immer erforderliches Element eines eLearning Angebotes, da es mit nicht unerheblichen Aufwändungen verknüpft ist. Deswegen wird in jedem Fall zu nächst zu prüfen sein, zu welchen Aspekten und in welchem Ausmaß „reine“ Informationsangebote (ohne persönliche Betreuung) auf dem Internet für die Unterstützung des Lernprozesses hinreichend sind.

*Für den Erfolg von eLearning Angeboten ist es jedoch in Fällen erforderlich, einen Mix unterschiedlicher methodischer und medialer Elemente zu kombinieren, wie z.B. das mediengestützte Selbststudium, das kooperative Lernen in Gruppen, Präsenztreffen und auch eine tutorielle Betreuung (vgl. das Konzept der hybriden Lernarrangements bzw. des *blended learning*, Kerres & de Witt, 2003).*

Internet als personalisiertes Informationsportal

Das Internet kann vorhandene face-to-face Betreuung verbessern, indem z.B. immer wiederkehrende Fragen, etwa der Studienberatung, auf Internetseiten beantwortet werden. Die Präsentation von Informationen im Internet ist eine in vielen Fällen immer noch viel zu wenig genutzte und unterschätzte Form von „Betreuung“. Durch eine konsequente Nutzung des Internet als Portal für Studierende, in der alle relevanten Informationen für den Einzelnen vorliegen, kann die Betreuungsqualität gesteigert werden.

Allerdings ist dazu ein Umdenken erforderlich, wie mit Informationen an Hochschulen umgegangen. In vielen Fällen werden sie immer noch wenig strukturiert, auf vielen verstreuten Seiten, in wenig ansprechendem und nicht konsistentem Layout und Design im Internet abgelegt. Sie sind damit oft schwer zugänglich und wenig attraktiv.

Für ein alltagstaugliches Informationsportal ist dagegen u.a. zu fordern:

Alle für den Studienbetrieb relevanten Informationen werden im Internet aktuell vorgehalten.

Über das Studienportal können alle relevanten Informationen aller Untereinrichtungen abgerufen werden.

Es werden genau (nur) die Informationen präsentiert, die eine Person interessieren (Personalisierung).

Das System differenziert zwischen unterschiedlichen Rollen, mit denen bestimmte Lese- und Schreibrechte verbunden sind, und Mitgliedschaften in unterschiedlichen (Unter-) Institutionen.

Informationen sind in Layout und Design einheitlich gestaltet.

Für den Aufbau solcher personalisierter Informationsportale sind wesentlich komplexere Werkzeuge erforderlich als sie heute für das Internet-Publishing an Lehrstühlen und Instituten in der Regel angewendet werden. Hinzu kommt, dass ein institutionsweites Informationsmanagement aufgesetzt werden muss, das die Grundzüge solcher Portale konzeptuell definiert und technisch umsetzt (Kerres, Nattland, & Weckmann, 2003).

Das Internet spielt bei der Dissemination von Informationen eine zunehmend bedeutsame Rolle. Dazu reicht es nicht aus, lediglich eine FAQ-Liste („frequently asked questions“) oder Studien- und Prüfungsordnungen abzulegen. Ein personalisiertes Informationsportal schafft vielmehr einen zentralen Ort für den Abruf und den Austausch aller aktuellen, studienrelevanten Informationen und trägt somit ganz entscheidend zur Bildung eines Gemeinschaftsgefühls (learning communities) in einer Einrichtung bei.

Internet und persönliche Betreuung

Die Nutzung des Internet für die persönliche Betreuung von Studierenden wirft im Kontext eines Präsenz-Studiengangs andere Fragen auf als in einem Fern-

Studiengang. In den beiden Kontexten ergibt sich für die Gestaltung der Betreuung eine andere Ausgangssituation.

(1) Studierende in einem Präsenzstudiengang gehen (heute) zunächst selbstverständlich von einer face-to-face Betreuung aus. Nachdem die erste Neugier befriedigt ist, wird der Nutzen von Online-Elementen im Regelbetrieb deswegen – durchaus berechtigt – infrage gestellt. Der Sorge von Studierenden, dass Online-Betreuung letztlich zur Verschlechterung der Studienbedingungen beiträgt, kann nur durch ein überzeugendes mediendidaktisches Konzept begegnet werden, in dem der Mehrwert der Online-Betreuung sichtbar wird. Dabei kommt es vor allem darauf an, Online-Elemente sinnvoll mit Elementen des Präsenzstudiums zu verbinden und das Internet sowohl als Informations- als auch als Kommunikationsmedium einzusetzen. Konzepte, die im Rahmen von Fernstudiengängen entwickelt worden sind, sind nur begrenzt auf Präsenzstudiengänge anwendbar.

(2) Studierende in einem Fernstudiengang nehmen die Online-Betreuung dagegen wesentlich selbstverständlicher als Bestandteil des Angebotes wahr. Betreuung im Fernstudium beinhaltet traditionell zum einen die fachliche Rückmeldung zu „Einsendeaufgaben“, das Angebot von Präsenztreffen in Studienzentren sowie die persönliche (Studien-) Beratung durch Mentoren, in der Regel per Telefon. Durch das Internet kann die Betreuung schneller, intensiver und in mancher Hinsicht weniger aufwändig abgewickelt werden. Hier ist eher umgekehrt zu begründen, wenn eine Betreuung nicht remote über Distanzen hinweg realisiert wird, sondern in Präsenztreffen face-to-face stattfinden soll.

Für Lehrende scheint die größte Hürde bei der Einführung von Elementen der Online-Betreuung (in beiden Kontexten) die Sorge, mit Anfragen „überschüttet“ zu werden. Dieser Sorge kann jedoch durch bestimmte Techniken und Vorgehensweisen gut begegnet werden. Besonders geeignet erscheinen Kommunikationswerkzeuge, die die direkte Kommunikation zwischen Studierenden und Lehrenden „filtern“. Läuft die Kommunikation etwa über ein Internet-Forum, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass zu vielen Fragen bereits Antworten vorliegen. Das Forum kann etwa auch von einer studentischen Hilfskraft betreut werden, die das Forum „pflegt“ und nur nicht beantwortete / selbst beantwortbare Fragen weiterleitet. Eine entsprechende Betreuung per E-Mail wäre dagegen vergleichsweise aufwändig und nutzt die Vorteile des Internet nur wenig.

Auswahl von Kommunikationstechniken

Eine weitere, wesentliche Entscheidung bei der Gestaltung des Betreuungskonzeptes ist die Wahl der Kommunikationstechnik bzw. des -werkzeuges. Bei synchroner Kommunikation sind Personen zeitgleich anwesend. Gerade für die persönliche Beratung von Studierenden spielt etwa das Telefon als synchrone Kommunikationstechnik eine wichtige Rolle. Soll dagegen eine Gruppe von Studierenden mit synchroner Technik – entfernt – betreut werden, wurden lange Zeit textbasierte Werkzeuge für einen „Chat“ verwendet, deren Nutzen jedoch deutlich begrenzt

sind. Mit der zunehmend verfügbaren Bandbreite für die Datenübertragung in Netzen kommen internetbasierte Audio- und/oder Videowerkzeuge zum Einsatz, mit denen Sprach- und Bildverbindungen zwischen mehreren Endstellen hergestellt werden können.

Wenn inhaltlich an bestimmten Themen gearbeitet wird, bietet es sich an, Werkzeuge zu verwenden, die diese Gruppenkommunikation systematisch unterstützt, z.B. durch die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten (-versionen) und deren Speicherung (application sharing), die Unterstützung des turn takings in der Gesprächsführung oder durch Moderations- und Evaluationswerkzeuge, mit denen sich die Kommunikation „lebendig“ halten lässt usw. Gerade solche Werkzeuge für die synchrone Gruppenkommunikation und -arbeit über Netze werden momentan an verschiedenen Orten (weiter-) entwickelt, so dass hier mit weiteren Innovationen zu rechnen ist.

Bei der asynchronen Kommunikation zwischen Lernenden und betreuender Institution werden räumliche Distanzen überbrückt und die Lehr-Lernaktivitäten zeitlich entkoppelt: Beim tutoriell betreuten Telelernen werden die Teilnehmenden bei der Bearbeitung von Lernaufgaben von entfernten Tutor/innen im Netz betreut.

Der Nachteil besteht insbesondere im Aufwand dieser Art der Betreuung, da sich dieser weitgehend proportional zu den Teilnehmerzahlen verhält und somit nur geringe Kostenvorteile durch die höhere Teilnehmerzahl erzielt werden können.

Der Stellenwert der asynchronen Kommunikation für das eLearning wird weiterhin hoch bleiben. Denn die asynchrone Kommunikation „befreit“ sowohl in Präsenzstudiengängen als auch im Fernstudium von der Abhängigkeit, zu einem bestimmten Zeitpunkt an einer Veranstaltung teilnehmen zu müssen. So ist zu bedenken, dass der Wunsch an einem eLearning Angebot teilzunehmen oft gerade darauf zurückzuführen ist, dass sich die Person mehr zeitliche Flexibilität für ihre Lernaktivitäten wünscht. Wenn man diese Flexibilität durch einen unangemessenen Einsatz synchroner Kommunikationsanlässe wiederum auflöst, sinkt die Attraktivität des Angebotes dramatisch.

Auswahl und Einsatz von Werkzeugen

Für die Online-Betreuung können eine ganze Reihe unterschiedlicher Werkzeuge eingesetzt werden. Meistens wird eine Kombination von Werkzeugen genutzt, um die spezifischen Leistungen der jeweiligen Tools kombinieren zu können.

Chat (textbasiert): Das Gespräch via Tastatur ist eine Möglichkeit zur simultanen Kommunikation beispielsweise zwischen Tutor und einer Lerngruppe. Chats sind im Betreuungsprozess nur dann effektiv, wenn es eine/n Moderator/in gibt, die/der eine Tagesordnung / den Ablauf festlegt und die Diskussion strikt strukturiert. Der Vorteil liegt in der Spontaneität direkter Kommunikation, so dass sich der Chat vor allem für die persönliche Betreuung eignet. Nachteilig dagegen ist der Zwang zur zeitlichen Abstimmung. Darüber hinaus wird ein Chat mit zunehmender Gruppengröße schnell unübersichtlich. Im Betreuungsszenario eignet er sich primär für die persönliche Betreuung und weniger für den fachlichen Austausch.

Audi-/Videokonferenz („Virtuelles Klassenzimmer“): Je nach technischen Voraussetzungen der Teilnehmenden kann auf Audio-/Videotools wie z.B. ein „Virtuelles Klassenzimmer“ zurückgegriffen werden, in dem sich die Teilnehmer hören bzw. sehen. Hier ist zu bedenken, dass die Installation und Benutzung bereits ein größeres technisches Know-how der Studierenden voraussetzt als bei einem rein textbasierten Chat und der Betrieb nicht unter allen Bedingungen sichergestellt werden kann. Das Medium kann sich allerdings – in Maßen – als Ersatz für die face-to-face Kommunikation eignen, auch für die fachliche Betreuung bspw. für Präsentationen oder Kurzreferate.

E-Mail: Für die intensivere Kommunikation zwischen Tutor/in oder Tutor/in und Studierenden und Abklärung persönlicher Rückfragen eignet sich Email. Es ist jedoch relativ schnell aufwändig und es entstehen, anders als in Foren, wenig Möglichkeiten der „Zweitverwertung“.

Foren: Beiträge in Foren eignen sich besonders für die fachliche Betreuung, da andere Lernenden die Antworten ebenfalls einsehen können. Im Idealfall entwickelt sich eine fachliche Diskussion. Aber auch hier ist es die Aufgabe der/die Betreuer die Beiträge der verschiedenen Diskussionsfäden (threads) zu strukturieren, damit es übersichtlich bleibt sowie die Studierenden anzuleiten, Fragen zu stellen / Antworten zu geben.

Telefon: Nicht zuletzt bleibt auch das Telefon für eine intensivere persönliche Betreuung einzelner Lernenden ein wichtiges Medium der synchronen Kommunikation. Gerade bei Problemen mit der Lernorganisation oder Motivation ist dieser direkte Austausch unersetztbar.

Um die Betreuung zu organisieren, bieten sich verschiedene Formen an: Bei den synchronen Formen (Chat, Audio-/Videokonferenz etc.) empfiehlt sich die Einrichtung fester Termine. Diese Regelmäßigkeit ist gerade bei der persönlichen Betreuung im Fernstudium wichtig, um ein regelmäßiges Feedback über die Befindlichkeit und Zufriedenheit der Studierenden zu erhalten.

Bei den asynchronen Formen sollten sich die Tutor/innen auf den Zeitraum einigen, in dem die Postings von Studierenden beantwortet werden sollen.

Schließlich ist zu überlegen, welcher Personalaufwand die Betreuung erfordert und welche Qualifikation notwendig ist. Für die Qualifizierung von Online-Tutor/innen bietet sich beispielsweise das Fünf-Stufen-Modell von Salmon (2000) an. Dabei sollen zukünftige Online-Betreuer/innen eine Sozialisation durchlaufen, in der sie zunächst selbst Online-Lernende sind, damit sie sich später besser in ihre Teilnehmenden hinein versetzen können.

Fallbeispiel: Betreuung im Online-Studiengang „Master of Arts in Educational Media“

Als Beispiel für die Online-Betreuung im Fernstudium wird im Folgenden das Betreuungskonzept des weiterbildenden Online-Studienprogramms „Master of

*Arts in Educational Media*² erläutert. Dabei kommt das *split role model* zum Einsatz, bei dem die Rolle eines Gruppen- und eines Fachtutors unterschieden wird.

- *Gruppentutor/innen sind für die zugehörige Lerngruppe sowie deren Mitglieder für alle lerngruppeninternen, persönlichen und organisatorischen Fragen ansprechbar. Nehmen Studierende für einen längeren Zeitraum an einem eLearning Angebot teil, kann ein solcher Tutor/in konstant bleiben und damit eine emotionale Bindung gefördert werden.*

Fachtutor/innen sind dagegen für die fachbezogene Betreuung zuständig. Als Expert/innen für bestimmte Themengebiete sind sie in der Lage, die Studierenden in allen fachlichen Belangen zu unterstützen. Sie unterstützen die Lernenden bei der Erreichung curricularer Ziele, achten als Inhaltsexpert/innen auf die Menge und fachliche Korrektheit des verfügbaren Materials, liefern zusätzliche Informationen, beantworten Fragen, bewerten die Qualität des bereitgestellten Materials und dessen Eignung hinsichtlich des Wissensstandes der Teilnehmenden. Zudem können sie aufgrund ihrer fachlichen Kenntnisse vor allem auch interessante Fragestellungen für das weitere explorative Vorgehen und die Diskussionsprozesse der Teilnehmenden entwickeln.

*Durch die Trennung der verschiedenen Betreuungsaufgaben beim *split role tutoring* findet auf Seiten der Tutoren/innen eine Entlastung statt. Dabei übernehmen die Tutor/innen im vorliegenden Studienprogramm in der Regel – je nach individueller Interessen und Kenntnissen – sowohl die Rolle eines Gruppentutors als auch die Rolle eines Fachtutors für bestimmte Fragen. Auf diese Weise entsteht eine Matrixorganisation der Betreuung.*

Aufgaben von Gruppentutor/innen

Gruppentutor/innen sind Ansprechpartner für alle persönlichen, lerngruppeninternen sowie organisatorischen Fragen und Probleme und betreuen in der Regel eine bis zwei Lerngruppen, die sich aus fünf bis sieben Lernenden zusammensetzen. Die Zuordnung der Lerngruppen zu einer Gruppentutor/in erfolgt entweder nach Sympathie oder wird per Los entschieden.

Den Gruppentutor/innen kommt auf der ersten Präsenzveranstaltung eine wichtige Rolle zu, denn sie sind für die Lernenden die engste Bezugsperson. Gruppentutor/innen haben die Aufgabe, das Gegenseite Kennen lernen innerhalb der Lerngruppe voran zu bringen, um einen gewissen Grad an Vertrautheit zwischen den Lerngruppenmitgliedern und dem/der Gruppentutor/in herzustellen.

Die Erfahrungen haben bisher gezeigt, dass das Wohlbefinden innerhalb der Lerngruppe und gegenüber der Gruppentutor/in eine wesentliche Bedeutung für einen befriedigenden Studienverlauf aus Sicht der Studierenden hat. Neben der Förderung des gegenseitigen Austauschs sind die Gruppentutor/innen für die Einführung in kooperative Werkzeuge, wie z.B. BSCW, sowie das gemeinsame Defi-

² <http://online-campus.net>

nieren von internen ‚Regeln‘ für kommunikative und organisatorische Prozesse, z.B. Abmeldung in der Lerngruppe im Falle von Krankheit oder Geschäftsreise, verantwortlich. Diese Regeln vereinfachen die Zusammenarbeit, die von der Lerngruppe selbst erarbeitet werden.

Auf die regelmäßige Nutzung synchroner und asynchroner Kommunikationswerkzeuge wird von Seiten der Gruppentutor/innen großer Wert gelegt. Im Abstand von drei Wochen trifft sich die Lerngruppe regelmäßig gemeinsam mit einer Gruppentutorin im Chat. Hier werden neben organisatorischen Fragestellungen, z.B. wer fasst die nächste Lerngruppenaufgabe zusammen, auch Probleme diskutiert, die einzelne Gruppenmitglieder etwa mit dem Online-Lernen haben. Durch das Vorhandensein eines Gruppentutors, die die Studierenden von Studienbeginn an kennen, verlieren die Lernenden mit der Zeit Hemmungen, Fragen zu stellen und Probleme zu thematisieren.

Der Gruppentutor moderiert außerdem das lerngruppeninterne Forum. Hier haben die Studierenden die Möglichkeit, eigene Threads zu verschiedenen Themen selber zu starten sowie auf Beiträge und Tipps des Gruppentutors zu reagieren, z.B. zu Literatur- oder Kongresstipps.

Neben dem Chat und dem Forum stehen die Gruppentutoren per E-Mail oder per Telefon für Anfragen aus der Lerngruppe zur Verfügung.

Aufgaben von Fachtutor/innen

Fachtutor/innen sind für die Fachinhalte des Studienprogramms verantwortlich. Durchschnittlich ist jede Fachtutor/in für ein bis zwei Themengebiete zuständig, z.B. Bildungsmanagement, Didaktisches Design u. a., wobei sich ein Themengebiet jeweils aus sechs Lerneinheiten zusammensetzt. Diese Lerneinheiten verfügen mindestens über die Ressourcen Studienbrief und Lernaufgaben. Für beide Ressourcen trägt der Fachtutor bzgl. Aktualität und Verständlichkeit Verantwortung. Die Aufgaben eines Fachtutors können somit in zwei Phasen eingeteilt werden: die Arbeit an den Inhalten vor der Freischaltung der Lerneinheiten und die Betreuung der Studienmaterialien während der Bearbeitungszeit, die den Studierenden für die Lerneinheiten zur Verfügung stehen.

Vor der direkten Betreuungsphase der Studierenden stehen die Fachtutoren/innen in engem Kontakt mit den Autor/innen der Lehrmaterialien, um diese bei der Materialerstellung inhaltlich und organisatorisch zu betreuen sowie sie bei der Gestaltung aktivierender Elemente wie beispielsweise Einzel- und Gruppenlernaufgaben mitzuwirken.

Während der Online-Lernphasen stehen die Fachtutoren/innen den Studierenden als Experten/innen für verschiedene Fachbereiche zur Verfügung. Sie beantworten Fragen, leisten Unterstützung bei Verständnisproblemen und geben Feedback auf die eingereichten Lernaufgaben.

Literatur

- Berge, Z. L. (1995). *Facilitating Computer Conferencing: Recommendations from the Field*. *Educational Technology*, 35(1), 22-30.
- Busch, F., & Mayer, T. B. (2002). *Der Online-Coach. Wie Trainer virtuelles Lernen optimal fördern können*. Weinheim: Beltz.
- Fleishman, E. A. (1957). *A leader behavior description for industry*. In R. M. Stogdill & A. E. Coons (Eds.), *Leader behavior. Its description and measurement* (pp. 103-119). Columbus, Ohio: Columbus University Press.
- Friedrich, H., Hesse, F. W., Ferber, S., & Heins, J. (2002). *Partizipation im virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode - eine empirische Untersuchung*. In C. Bremer & M. Fechter (Eds.), *Die Virtuelle Konferenz. Neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation*. Essen: Klartext.
- Holmberg, B. (1989). *Theory and practice of distance education*. New York: Routledge.
- Keegan, D. (1986). *The foundation of distance education*. London: Croom Helm.
- Kerres, M., & de Witt, C. (2003). *A didactical framework for the design of blended learning arrangements*. *Journal for Educational Media*.
- Kerres, M., & Jechle, T. (2000). *Betreuung des mediengestützten Lernens in telemedialen Lernumgebungen*. *Unterrichtswissenschaft*, 28(3), 257-277.
- Kerres, M., Nattland, A., & Weckmann, H.-D. (2003). *Hybride Lernplattformen und integriertes Informationsmanagement an der Hochschule*. In K. Dittrich & W. König & A. Oberweis & K. Rannenberg & W. Wahlster (Eds.), *Informatik 2003. Innovative Informatikanwendungen* (Vol. 2, pp. 90-96). Heidelberg: Springer.
- Moore, M. G., & Kearsley, G. (1996). *Distance Education. A systems view*. Belmont: Wadsworth.
- Nübel, I., & Kerres, M. (2004). *Splitting tutor roles: Supporting online learners with group tutors and subject tutors*. Paper presented at the *Supporting the Learner in Distance Education and E-Learning. EDEN 3rd Research Workshop*, Oldenbourg.
- Ortner, G. E. (1991). *Fernlehre und Kommunikationskultur: Begleitberatung und Zweiweg-Kommunikation*. In B. Holmberg & G. E. Ortner (Eds.), *Reserach into distance education, Fernlehre und Fernlehrforschung* (pp. 69-81). Frankfurt: Peter Lang.
- Parsons, T., & Platt, G. M. (1990). *Die amerikanische Universität. Ein Beitrag zur Soziologie der Erkenntnis*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Peters, O. (1997). *Didaktik des Fernstudiums (Grundlagen der Weiterbildung* hrsg. von J. E. Feuchthofen & M. Jagenlauf & A. Kaiser). Neuwied: Luchterhand.
- Rautenstrauch, C. (2001). *Tele- Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Salmon, G. (2000). *E-moderating: the key to teaching and learning online*. London: Routledge Farmer.

Tausch, A., & Tausch, R. (1998). Erziehungspsychologie. Göttingen: Hogrefe.