

BETREUUNGSKONZEPTE IM E-LEARNING

Sandra Döring, M.A.

TU Dresden / Medienzentrum

Sandra.Doering@tu-dresden.de

Corinna Jödicke, Dipl. -Hdl.

TU Dresden / Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
insbesondere Informationsmanagement

Corinna.Joedicke@tu-dresden.de

Nicole Rose, M.A.

TU Dresden / Medienzentrum

Nicole.Rose@tu-dresden.de

Katrin Feige, M.A.

TU Dresden / Medienzentrum

Katrin.Feige@tu-dresden.de

1. EINLEITUNG

Die zunehmende Nutzung von E-Learning im Hochschulsystem ist seit vielen Jahren mit einem Wechsel von einer Lehrkultur zur Lernkultur verbunden (vgl. Issing & Kaltenbaek 2006). Daraus resultieren neue Anforderungen an die Lehrenden und an wissenschaftliches Personal in Forschungs- und Transferprojekten. In Abhängigkeit von der Lehr-/Lernform und der zugrunde gelegten Auffassung von Lernen können sie in netzbasierten Lernszenarien verschiedene Rollen einnehmen, bspw. die Rolle der Wissensvermittler_innen, der Lernbegleiter_innen oder der Moderator_innen. Auch das Planen von Lernangeboten, die Entwicklung und Bereitstellung von Lerninhalten, die Einrichtung und Administration von Kursen sowie der technische Support können in ihren Aufgabenbereich fallen (vgl. Graf 2004).

In der Session „Betreuungskonzepte im E-Learning“ auf dem HDS.Forum 2012 in Chemnitz wurden Einblicke in verschiedene Betreuungskonzepte und -methoden im E-Learning sowie deren Einsatzbereiche gewährt und diskutiert. Im ersten Teil der Session stellten die Referentinnen in Impulsvorträgen zwei aktuell laufende E-Learning-basierte Qualifikationsmaßnahmen – „E-TuQual“ und „KEEBtraining“ – sowie deren Betreuungskonzepte vor. Diese sind in den beiden SMWK-geförderten Projekten unterschiedlich komplex gestaltet. Während sich nach dem Projektverständnis von



E-TuQual die Lehrenden hauptsächlich auf die Begleitung, Moderation, Bewertung sowie technische Unterstützung selbstgesteuerter Lernprozesse konzentrieren, sind im Projekt KEEBtraining zusätzlich die Rollen der Wissensvermittler_innen und der Content-Manager_innen relevant.

Die zwei Impulsvorträge bildeten u. a. die Grundlage für die anschließende Diskussion mit den Teilnehmenden. In dieser hatten die Gäste der Session, die entweder bereits über Erfahrungen mit Betreuungskonzepten im E-Learning verfügten und/oder sich diesem Thema nähern wollten, die Möglichkeit, eigene Erfahrungen, Ideen und Fragen zu platzieren.

Der vorliegende Beitrag enthält eine kurze Zusammenfassung über die Inhalte der beiden Impulsvorträge sowie einen Überblick der in der Session erzielten Diskussionsergebnisse.

2. PROJEKT E-TUQUAL

Die im Bologna-Prozess formulierten Zielsetzungen einer landesgrenzen- und fachdisziplinenübergreifenden Zusammenarbeit von Studierenden (vgl. Bologna Declaration 1999) sowie der Wunsch nach einer frühen Förderung des lebenslangen Lernens stellen Hochschulen und ihre Lehre vor neue Herausforderungen. Mit dem Einsatz von stark auf die Selbststeuerung der Lernenden fokussierender Lehr-Lernprojekte im virtuellen Klassenzimmer mit Teil-

nehmenden unterschiedlicher Standorte und Studiengänge kann diesen Herausforderungen Rechnung getragen werden. Die Bildung interaktiver Arbeitsgruppen zur kollaborativen Bearbeitung von Aufgabenstellungen soll zudem eine multiperspektivische Betrachtung der Lerninhalte ermöglichen und deren aktive Verarbeitung fördern (vgl. Bukvova, Lehr, Lieske, Weber & Schoop 2010). Erfahrungen aus der Praxis haben jedoch gezeigt, dass Lernende „beim selbständigen Lernen in virtuellen Lernphasen [oft] überfordert sind, da es ihnen an der notwendigen Unterstützung fehlt“ (Gretsch, Hense & Mandl 2010, S. 143). Um den Lernerfolg zu fördern, sollten sie daher im virtuellen Klassenraum vom Lehrpersonal, sogenannten E-Tutor_innen, technisch, inhaltlich und sozial unterstützt werden (vgl. Gretsch et al. 2010). Um dies erfüllen zu können, sind seitens der E-Tutor_innen spezifische Kenntnisse und Erfahrungen erforderlich. Weiterhin können neben der reinen Begleitung die gesamte Konzeption, Durchführung und Evaluation von Lehr- Lernprojekten im virtuellen Klassenraum in ihren Aufgabenbereich fallen. Dies ist im Vergleich zur traditionellen Präsenzlehre mit weiteren neuen Anforderungen verbunden (vgl. Haufe, Jödicke, Fürstenau, Schoop, Riedel & Sonntag 2010; Kerres, Euler, Seufferth, Hasanbegovic & Voß 2005).

In dem SMWK-geförderten Projekt E-TuQual (Laufzeit 06-12/2012) entwickelte und erprobte der Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik insbesondere Informationsmanagement der Technischen Universität Dresden gemeinsam mit der Professur für Marketing insbesondere Multimediales Marketing der Hochschule für Technik und Wirtschaft

Dresden ein Qualifizierungsangebot für E-Tutor_innen. Dieses richtet sich an Mitarbeiter_innen sächsischer Hochschulen und soll sie dazu befähigen, kollaborative virtuelle Lehrveranstaltungen zielgruppen- und lernzielgerecht vorzubereiten, die Lernprozesse der Teilnehmenden adäquat zu begleiten sowie die verfügbaren technischen und personellen Ressourcen effektiv und effizient einzusetzen.

Da die Teilnehmenden von E-TuQual für die Arbeit im virtuellen Klassenraum ausgebildet werden sollen und die Zielgruppe sowohl beruflich als auch räumlich (sachsenweit) verteilt ist, wird die Qualifizierung in Form eines Blended Learning-Arrangements umgesetzt. Dieses beginnt mit einer einführenden Präsenzveranstaltung, in der das komplexe Tätigkeitsprofil für E-Tutor_innen vorgestellt wird und die Teilnehmenden die Möglichkeit zum gegenseitigen Kennenlernen haben. Im Anschluss sind sie angehalten, sich auf einer zentralen Social Media-Plattform die theoretischen Grundlagen zu den einzelnen Themensegmenten der Qualifizierung mit Hilfe bereitgestellter digitaler Vortragsaufzeichnungen (E-Lectures) und Screencasts selbständig anzueignen. Eingepflegte Arbeitsmaterialien sowie das Angebot, sich in moderierten Foren auszutauschen, sollen eine intensivere Auseinandersetzung mit den Lerninhalten fördern und zu einem vertiefenden Verständnis führen (vgl. Slavin 1998). Im nächsten Abschnitt der Qualifizierung bearbeiten die Teilnehmenden eine komplexe Fallstudie, in der die Themen der ersten Phase erneut adressiert und in einer übergeordneten Problemsituation miteinander verbunden werden. Das Erkennen der

Themen sowie das Lösen des Falls führen zu einer Anwendung und damit vertieften Auseinandersetzung mit den Lerninhalten. In der abschließenden Präsenzveranstaltung werden die Ergebnisse der Fallstudienbearbeitung präsentiert und das jeweilige Vorgehen bei der Lösung reflektiert. Es erfolgt weiterhin eine Zusammenfassung des Gelernten und es werden Möglichkeiten für den Transfer in die eigene Arbeitspraxis besprochen. In der folgenden Abbildung sind der Ablauf und die Inhalte der einzelnen Phasen überblicksartig dargestellt.

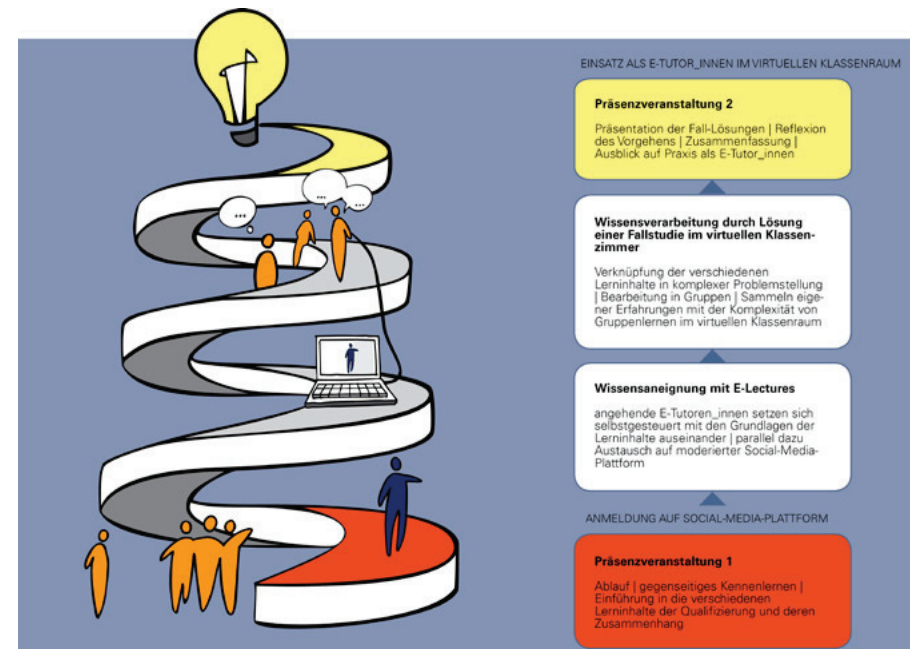


Abb.1: Ablauf des Qualifizierungsangebotes „E-TuQual“



Das gesamte Qualifizierungsangebot ist für eine Dauer von acht Wochen konzipiert, wobei die virtuelle Fallstudienbearbeitung den Hauptteil der Zeit in Anspruch nimmt. Die virtuellen Phasen des Blended Learning-Arrangements werden mit Hilfe eines speziell angelegten Kurses in OPAL umgesetzt. Dieser bietet die Möglichkeit, zentrale Informationen bereitzustellen, Zugänge zu den E-Lectures und Screencasts zu hinterlegen sowie verschiedene Werkzeuge für die Zusammenarbeit, wie bspw. Wikis, Blogs und Dokumentenverwaltungen, für die interaktiven Arbeitsgruppen zu integrieren. Die Lernenden können zudem zusätzliche Tools nutzen, müssen ihr Vorgehen jedoch kommunizieren und für das Lehrpersonal einsehbar machen. Bei erfolgreichem Abschluss der Qualifizierung wird ein Zertifikat ausgehändigt.

Die Rollen und die Aufgaben des Betreuungspersonals im Qualifizierungsvorhaben entsprechen dem späteren Tätigkeitsprofil der E-Tutor_innen. Sie stellen die Lerninhalte auf OPAL bereit, beobachten und betreuen die Teilnehmenden während der selbstgesteuerten Lernphasen, unterstützen sie bei auftretenden Konflikten und stellen die technischen Funktionalitäten sicher. Weiterhin füllen sie kontinuierlich einen Bewertungsbogen für die einzelnen Teilnehmenden aus, welcher eine wichtige Grundlage für die abschließende Zertifikatsvergabe darstellt.

3. PROJEKT KEEBTRAINING

Mediendidaktisch und -technisch qualifiziertes wissenschaftliches Personal stellt eine wichtige Voraussetzung für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger E-Learning-gestützter Bildungsangebote an Hochschulen dar. In Anknüpfung an das Projekt „KEEBguide“ aus dem Jahr 2011, trägt das SMWK-geförderte Projekt „KEEBtraining“ zur mediendidaktischen Qualifizierung von wissenschaftlichem Personal bei. Im Rahmen der Projektlaufzeit (10-12/2012) realisierte das Medienzentrum der Technischen Universität Dresden die Konzeption, Erstellung und Erprobung eines adressatengerechten Weiterbildungsangebotes für Contentersteller_innen.

Ziel des Projektes ist es, die mit mediendidaktischen Aufgaben betrauten wissenschaftlichen Mitarbeiter_innen mit Hilfe eines adressatengerechten Weiterbildungsszenarios zu befähigen, qualitativ hochwertigen E-Learning-Content zu konzipieren und zu erstellen. Der Fokus der Weiterbildungsveranstaltung liegt auf der Verknüpfung von mediendidaktischen mit medientechnischen Inhalten. Im Einzelnen erfolgt eine Vermittlung von Wissensinhalten zur didaktischen Konzeption sowie der technischen Umsetzung von E-Learning-basierten Bildungsangeboten unter Beachtung der v. a. in Sachsen genutzten Autorenwerkzeuge und Lernmanagementsysteme. Weitere Themenschwerpunkte stellen das Projekt- und Qualitätsmanagement im Rahmen der Contenterstellung sowie die Evaluation von E-Learning-Angeboten dar.



Realisiert wird das Weiterbildungsangebot als Blended Learning-Szenario. Dabei startet die Veranstaltung mit einem Auftaktwebinar, danach folgt eine vierwöchige Online-Phase und abgeschlossen wird die Veranstaltung mit einem Präsenz-Workshop. Die Kursorganisation erfolgt über die Lehr-/Lernplattform OPAL. Hier finden die Teilnehmenden alle relevanten Informationen zum Weiterbildungsangebot sowie die Lehrinhalte und Arbeitsaufgaben. Das Selbstlernmodul zur Vermittlung der Weiterbildungsinhalte wurde mit Hilfe des Learning Content Management Systems (LCMS) KnowledgeWorker erstellt. Die Durchführung des Webinars (internetbasiertes Seminar) erfolgt mit Hilfe der Anwendung Adobe® Connect™. Die nachfolgende Abbildung illustriert den Ablauf der Weiterbildungsveranstaltung.



Abb.2: Ablauf des Weiterbildungsangebots „KEEtraining“

Praxisaufgabe: Das konzipierte Weiterbildungsangebot erstreckt sich über eine Laufzeit von vier Wochen. Hauptanliegen dieser vierwöchigen Online-Phase ist die Bearbeitung einer Praxisaufgabe mit dem Ziel, ein eigenes E-Learning-gestütztes Lehr-/Lernszenario basierend auf dem eigenen Arbeitsfeld konzeptionell zu entwickeln. Die Weiterbildung liefert den dafür nötigen Input in Form von Selbstlernmodulen, Handreichungen und Webcasts. Der Nutzen der Bearbeitung dieser umfangreichen Praxisaufgabe liegt in der Erweiterung der didaktisch-methodischen Handlungskompetenz der Teilnehmer_innen, insbesondere in Bezug auf die Konzeption und Erstellung von E-Learning-Angeboten. Betreuung und Unterstützung bei der Bearbeitung der Praxisaufgabe erhalten die Teilnehmer_innen zu jeder Zeit durch die Online-Tutor_innen.

Lerntagebuch: Eine weitere Aufgabe der Teilnehmenden besteht im Führen eines Online-Lerntagebuches mit dem Ziel, den individuellen Lernprozess zu dokumentieren und zu reflektieren sowie die Methode aus Sicht eines Lernenden zu erproben. Dabei werden regelmäßig Beiträge in einem dafür eingerichteten Kursbaustein im OPAL-Kurs verfasst (hier ein Eintrag pro Woche). Im Allgemeinen dient der Einsatz des Online-Lerntagebuches der Unterstützung des Lernprozesses, der Anregung des Lerntransfers sowie einer aktiven inhaltlichen Auseinandersetzung. Für den Lehr-/Lernprozess kann die Methode des Lerntagebuches eine wichtige Unterstützung bieten. Dabei stellt das Lerntagebuch für die Lernenden ein Instrument zur Selbstkontrolle dar. Zudem steigert das Führen des Lerntagebuches die Verantwortungsbereitschaft für den eigenen Lernprozess

und kann zu einer Förderung der metakognitiven Fähigkeiten beitragen (vgl. Rambow & Nückles 2002, S. 1ff.). Die Lehrenden wiederum erhalten Aufschluss über die Perspektive der Lernenden (z. B. Zugang, Relevanz, Schwierigkeiten) und damit eine Rückmeldung bzgl. der Veranstaltung (vgl. ebd., S. 3). Damit haben Lehrende Anknüpfungspunkte für die Optimierung der Weiterbildungs- oder Lehrveranstaltung.

Rollen und Aufgaben der Online-Tutor_innen bei „KEEBtraining“: Im Vergleich zu traditionellen Präsenzveranstaltungen stellen E-Learning-Szenarien besondere Anforderungen an die Lehrenden. Der Aufgabenschwerpunkt verschiebt sich weg von der reinen Wissensvermittlung hin zu einem erweiterten Verantwortungsspektrum. Online-Tutor_innen müssen verstärkt Aufgaben der Moderation und Lernprozessbegleitung übernehmen. Im Rahmen der KEEBtraining-Weiterbildung agieren sie daher u. a. als Moderator_innen, Lernprozessbegleiter_innen, Kursablauf- und Content-Manager_innen und bieten zudem technische Unterstützung. Die Moderator_innenrolle ist für die gesamte Weiterbildungsveranstaltung von Bedeutung (Moderation des OPAL-Kurses, des Webinars und des Online-Lerntagebuches). In der Rolle der Lernprozessbegleiter_innen unterstützen die Online-Tutor_innen die individuellen Lernprozesse der Weiterbildungsteilnehmer_innen. Die Formulierung präziser Ziele und Aufgaben sowie zeitnahe Angaben bzgl. Struktur und Vorgehensweise tragen zu Orientierung und Transparenz bei.



Als Kursablauf-Manager_innen sind die Online-Tutor_innen u. a. verantwortlich für das Zeitmanagement im Rahmen des Weiterbildungsangebots. Die Rolle der Content-Manager_innen geht mit der Verantwortung für die Erstellung und Bereitstellung der Inhalte im OPAL-Kurs und Selbstlernmodul einher.

Auch die in den konkreten Betreuungssituationen übernommenen Aufgaben sind vielfältig. Eine adäquate Gestaltung der Lernsituation (hier der OPAL-Kurs und das Selbstlernmaterial) ist von zentraler Bedeutung für den Lernerfolg. Hierbei spielt die Struktur des Weiterbildungsangebots eine wichtige Rolle, denn E-Learning-Angebote müssen im Vergleich zu reinen Präsenzveranstaltungen viel stärker strukturiert werden. Des Weiteren sind die Online-Tutor_innen für die Taktung der Lernmaterialien verantwortlich (hier wöchentlich neue Lernkapitel und Handreichungen). Neben den soeben beschriebenen Gestaltungsaufgaben übernehmen die Online-Tutor_innen auch die inhaltliche Betreuung des Kurses. Sie unterstützen die Lernenden u. a. bei der Bearbeitung der Praxisaufgabe, erteilen Feedback und beantworten inhaltliche Fragen in der Lernumgebung bzw. bei den Webinaren.

4. ERGEBNISSE DES WORKSHOPS

In der an die Vorträge anknüpfenden Diskussion waren die Teilnehmenden der Session dazu eingeladen, das Thema aus ihrer Perspektive zu beleuchten, Erfahrungen zu teilen oder Fragen bezüglich des Themas zu klären. Dabei standen folgende Fragestellungen im Mittelpunkt:

- Welche Formen der Online-Betreuung setzen Sie bereits im E-Learning ein?
- Welche Potenziale und Stolpersteine sind Ihrer Ansicht nach mit Online-Betreuung verbunden?
- Wie sieht für Sie eine optimale Online-Betreuung aus?

Die Diskussion erfolgte in Kleingruppen. Die Ergebnisse wurden zunächst im Rahmen eines „Ideenlaufes“ stichwortartig auf Flipcharts dokumentiert, anschließend im Plenum zusammengefasst und ausgewertet. Folgende Ergebnisse können festgehalten werden:

Es werden bereits vielfältige Formen der Online-Betreuung eingesetzt. Neben den gängigen Betreuungswegen über E-Mail, Chat oder die in Sachsen verbreiteten Lernmanagementsysteme OPAL und Moodle unterstützen verschiedene andere Werkzeuge (z. B. Foren, Wikis, Blogs, Webinare, Datenbanken, E-Portfolios) die Aktivierung, Kommunikation und Reflexion im Rahmen von E-Learning-Szenarien.



Mit der Online-Betreuung sind verschiedene Potenziale aber auch Herausforderungen verbunden. Vorteilhaft sind u. a. der Austausch zwischen den Lehrenden und Lernenden sowie die Dokumentation von Lernfortschritten. Des Weiteren ermöglicht die Online-Betreuung ein strukturiertes, orts- und zeitunabhängiges Selbststudium durch fundierte Diskussionen und professionelles Feedback. Stolpersteine können beispielsweise die erforderliche Medienkompetenz und eine geringe Teilnehmer_innenaktivität aufgrund hoher Anonymität darstellen. Neben möglichen technischen Problemen (z. B. mangelnde Verfügbarkeit von Hardware), sollten die Lehrenden auf den Umgang mit Motivationsproblemen vorbereitet sein und den zeitlichen Aufwand dieser Betreuungsform nicht unterschätzen.

Eine optimale Online-Betreuung zeichnet sich nach Meinung der Teilnehmenden durch Transparenz, Kontinuität und Flexibilität aus. Die Lernenden sollten im Idealfall eine Einführung in das Online-Konzept sowie kontinuierliches und zeitnahes Feedback erhalten. Des Weiteren sind eine Anpassung der Betreuungsleistungen an das jeweilige Lernsetting und die Gewährleistung von Freiräumen sicherzustellen. Der/die Online-Tutor_in muss über Fach-, Medien- sowie Sozialkompetenz verfügen und klare Regeln sowie Aufgaben definieren. Außerdem ist ein adäquater Mix aus Online- und Face-to-Face-Kommunikation erstrebenswert, um die Potenziale der verschiedenen Betreuungsformen optimal nutzen zu können.

Insgesamt konnte die Session aufzeigen, dass die Anforderungen an eine_n Online- bzw. E-Tutor_in vielfältig sind. Online-Betreuung

kann dabei unterschiedlich komplex gestaltet sein, sollte jedoch passend zum Lehr-/Lernsetting gewählt und konzipiert werden. Die damit einhergehende Bereitschaft, als Lehrender ein erweitertes Verantwortungs- und Aufgabenspektrum im Rahmen der Online-Betreuung zu übernehmen, ist damit unabdingbar.

QUELLEN UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR

Bologna Declaration (1999): Joint declaration of the European Ministers of Education. URL: http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/bologna_declaration.pdf (25.11.2012).

Bukvova, H.; Lehr, C.; Lieske, C.; Weber, P. & Schoop, E. (2010): Gestaltung virtueller Lernprozesse in internationalen Settings. In: Schumann, M.; Kolbe, L. M.; Breitner, M. H. & Frerichs, A. (Hrsg.): Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2010. Göttingen: Universitätsverlag Göttingen, S. 1449-1460.

Gretsch, S.; Hense J. & Mandl, H. (2010): Evaluation eines Schulungsprogramms zur Ausbildung von E-Tutoren. In: Mayer, H. O. & Kriz, W. (Hrsg.): Evaluation von eLernprozessen. München: Oldenbourg.

Graf, M. (2004): eModeration. Lernende im Netz begleiten. Bern: h. e. p. Verlag AG.

Haufe, K.; Jödicke, C.; Fürstenau, B.; Schoop, E.; Riedel, J. & Sonntag, R. (2010): Das Projekt VCL-Transfer – Transfer von Erfahrungen mit virtuellen Gruppenprojekten unter Einsatz didaktischer Design Patterns. In: Albrecht, F. (Hrsg.): Tagungsband zum 8. Workshop on e-Learning, Zittau 15.09.2010. Reihe Wissenschaftliche Berichte (2010), Nr. 107.

Issing, L. J. & Kaltenbaek, J. (2006): E-Learning im Hochschulbereich – Stand und Ausblick. In: Arnold, R. (Hrsg.): eLearning-Didaktik. Baltmannsweiler: Schneider Verl. Hohengehren, S. 49-64.

Kerres, M.; Euler, D.; Seufferth, S.; Hasanbegovic, J. & Voß, B. (2005): Lehrkompetenz für eLearning-Innovationen in der Hochschule. Ergebnisse einer explorativen Studie zu Maßnahmen der Entwicklung von eLehrkompetenz. In: Euler, D. & Seufert, S. (Hrsg.): SCIL-Arbeitsbericht 6, St. Gallen.

Rambow, R. & Nückles, M. (2002): Der Einsatz des Lerntagebuchs in der Hochschullehre. URL: <http://www.tu-cottbus.de/theoriederarchitektur/Lehrstuhl/deu/rambow/rambow5.htm> (20.11.2012).

Slavin, R. E. (1998): Research on Cooperative Learning and Achievement: What We Know, What We Need to Know. In: Contemporary Educational Psychology, Vol. 21, Nr. 1, S. 43-69.

