

## E-LEARNING IN DER HOCHSCHULLEHRE

### Bedeutung der Online-Betreuung (Teletutorielle Betreuung)

#### 1. Was heißt „Teletutorielle Betreuung“?

Grundsätzlich geht es bei der Teletutoriellen Betreuung (oder auch: Online-Betreuung, Tele-Tutoring, Online-Moderation, E-Moderation) darum, die Studierenden bei ihren online-gestützten Lernaktivitäten zu begleiten und zu betreuen und sie auch ohne Präsenzveranstaltung, ohne persönliches Gespräch bspw. im Seminarraum oder im Büro bei der Erreichung Ihrer Veranstaltungsziele zu unterstützen.

„E-Moderation ist die ziel- bzw. curriculumsorientierte Steuerung und Leitung der Kommunikation und des Austauschs von Lern- und Arbeitsgruppen.“ (M. Ebner et al., 2013)

#### 2. Bedeutsamkeit der teletutoriellen Betreuung

Präsenzlehre lässt sich nicht 1:1 auf den Online-Raum übertragen, weshalb die Online-Betreuung einen zentralen Aspekt bei der digitalen Lehre einnimmt. So reicht die alleinige Bereitstellung von Lernmaterialien und Kommunikationswerkzeugen mit dazugehörigen Aufforderungen wie bspw. "Diskutieren Sie dies bitte im Forum" nicht aus, um einen Austausch in Gang zu bringen, um Studierende zum Mitmachen anzuregen oder um Gruppenarbeiten zu initiieren. Erhalten Sie hier einen Einblick in "missglückte Szenarien":

*Fallbeispiel 1:* „Die Lernplattform Blackboard hat den Kurs überhaupt nicht unterstützt. Bei vielen Bereichen wurde nichts eingestellt, die Links waren z.T. ungültig und die Materialien wurden in der Veranstaltung nochmal ausgeteilt. Wieso dann eine LERNplattform? Da hätte der Handapparat gereicht“

*Fallbeispiel 2:* „Sehr häufig war man alleine auf der Lernplattform und konnte überhaupt nicht kommunizieren. Diskussionen in der Gruppe fanden kaum statt und der Tutor hat nur ein oder zwei Mal versucht etwas zu initiieren. Ansonsten hat er immer auf Anstöße von den Lernenden gewartet.“

*Fallbeispiel 3:* „Beiträge im Diskussionsforum wurden entweder überhaupt nicht, viel zu kurz oder erst nach mehreren Tagen oder sogar Wochen beantwortet.“

#### Gründe für diese

„missglückten Szenarien“:

##### personenbezogen

- Lernende:
- fehlende Motivation, Lernstrategien, Erfahrung
  - fehlende Teilnahme und Rückmeldung,
  - Dominanz einzelner TN
  - unverständliche Beiträge, Beschimpfungen
  - Gruppendynamische Prozesse
- Dozent/innen:
- überschätzen Kommunikations- & Kooperationsfähigkeiten ihrer TN
  - verlassen sich auf die technischen Potenziale

##### situationsbezogen

- nonverbale Kommunikationshinweise zur Gesprächssteuerung fehlen
- soziale Präsenz wird weniger intensiv wahrgenommen:
  - unpersönlichere Beiträge
  - geringere Verbindlichkeit
  - fehlende Eigeninitiative
  - mangelnde Kooperationsbereitschaft
- verzögerter Kommunikationsfluss führt zu Nachrichtenunverbundenheit
- Überangebot an Informationen

Um digital zu lehren bedarf es - anders als in Präsenzsituationen, in denen spontan Diskussionen geführt oder Inhalte ad hoc vertieft bzw. verschoben werden können - einer Vorstrukturierung der Lerninhalte, einer gut durchdachten Vermittlung, wann welche Inhalte wie und wo zu bearbeiten sind, ggf. Maßnahmen zur Aktivierung der Studierenden sowie klarer und transparenter Kommunikationsregeln (v.a. bei Echtzeit-Diskussionen). Mit ein paar "Handgriffen" ist dies schnell realisierbar.

### 3. Betreuungsbereiche

Die teletutoriellen Betreuungsaufgaben Lehrender (und studentischer Hilfskräfte) umfassen verschiedene Betreuungsbereiche (vgl. N. Ojstersek, 2009; K. Bett & B. Gaiser, 2004; C. de Witt T. Czerwionka, S. Mengel, 2007).

- **Organisatorisch-administrative Aufgaben:** Ziele und Zeitpläne definieren, Planung der Online-Meetings, Kurs-/Prüfungsanmeldungen und -abmeldungen, Planung der Meta-Kommunikation und der Lern-/Arbeitsgruppen
- **Motivational-soziale Aufgaben:** Stärkung sozialer Aspekte (z.B. Vorstellungsrunde), Förderung des eigenverantwortlichen Lernens, Impulse zur aktiven Teilnahme, Schaffen einer positiven, gemeinschaftlichen Lernatmosphäre, Begleitung der Gruppenprozesse und Beachtung der Gruppenstimmung (z.B. "Flaming" nicht zulassen -> Provokationen anderer Teilnehmenden), Verfassen von vermittelnden, einbeziehenden Kommentaren
- **Didaktisch-vermittelnde Aufgaben:** methodisch-didaktische Planung des Medieneinsatzes, sinnvolle Strukturierung des Themenbereichs gemäß der Lernziele, Anstoßung der Lernprozesse und Eröffnung der Diskussionen (z.B. Fragen stellen, Hypothesen formulieren, verschiedene Ansichten einbringen), Lernaufgaben formulieren und Lernhilfen geben
- **Fachliche Aufgaben:** Initiierung der inhaltlichen Auseinandersetzung mit den Lerninhalten, fachliche Betreuung der Studierenden, Aktualisierung der Kursmaterialien, regelmäßige Bereitstellung von Zusammenfassungen
- **Technische Aufgaben:** Einführung in den technischen Umgang, Bereitstellung von Guidelines, Unterstützung während des Betriebs, ggf. Vermittlung an technischen Support

Diese Aufgaben sind je nach Lehr-/Lernszenario, Fortschritt der Veranstaltung oder Voraussetzungen der Studierenden unterschiedlich gewichtig. Bspw. ist zu Semesterbeginn die organisatorische Rolle wichtiger als zu Veranstaltungsende. Sind mehrere Betreuungspersonen vorhanden, empfiehlt sich eine klare Aufgabenteilung (z.B. Gruppentutorin bzw. Gruppentutor, Fachtutorin bzw. Fachtutor).

### 4. Kommunikationsformen

Bei der teletutoriellen Betreuung lässt sich zwischen asynchroner Kommunikation (zeitversetzt, z.B. Forum, Blog oder Wiki) und synchroner Kommunikation (zeitgleich, z.B. Videokonferenzen, Chat) unterscheiden.

	synchron	asynchron
betreut	1:1 Online-Sprechstunde 1:n Videokonferenz n:n Chat	1:1 E-Mail-Austausch 1:n Diskussionsforum n:n Gruppenarbeit
unbetreut	1:n Live-Stream n:n Chat	1:n Videoaufzeichnung n:n Newsgroup

M. Ebener et al. (2013).  
Kommunikation und Moderation.

Literatur:

- K. Bett & B. Gaiser (2004). *E-Moderation*. Webportal E-Teaching.org. Online unter: <https://www.e-teaching.org/lehrszenarien/vorlesung/diskussion/e-moderation.pdf> [06.04.2020]
- M. Ebner et al. (2013). *Kommunikation und Moderation*. IN M. Ebner & S. Schön (Hrsg.) *Lehrbuch für Lernen und Lehren mit Technologien*, 2. Auflage, epubli gmbH Berlin.
- N. Ojstersek (2009). *Betreuungskonzepte beim Blended-Learning: Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung*. Medien in der Wissenschaft, 2. Aufl., Bd. 41, Münster: Waxmann.
- C. de Witt, T. Czerwionka, S. Mengel (2007). *Mentorielle Betreuung im Web – Konzepte und Perspektiven für das Fernstudium*. IfBM.Impuls – Schriftenreihe des Instituts für Bildungswissenschaft und Medienforschung. Online unter: <http://ifbimpuls.fernuni-hagen.de/2007-01-Mentorielle-Betreuung-im-Web.pdf> [06.04.2020]