

Jörg Zumbach

eTutoring – Aufgaben und Anforderungen an ein neues Betätigungsfeld

eLearning als maschineller Automatismus?

Ein eLearning ohne menschliche Komponente? Seit den Anfängen der Nutzung von Computern zu Zwecken der Aus- und Weiterbildung lag ein implizites Ziel darin, auch personelle Ressourcen zu sparen. Auch in einem Zeitalter, in der die computerbasierte Schulung fernab von vollklimatisierten Räumen mit mehr oder weniger großen Rechenanlagen stattfindet, bleibt die Kostenfrage nach wie vor aktuell. Ob und wie durch eLearning tatsächlich (Personal-)Kosten eingespart werden können und welche Einschränkungen dabei hingenommen werden müssen, ist sicherlich eine interessante Frage für Entwickler und Planer. Was bei solchen Kalkulationen jedoch häufig vernachlässigt wird, ist die menschliche Komponente. Gerade diese hat jedoch nachhaltige Auswirkungen auf Kosten-Nutzen-Kalkulationen. Schlagworte wie „Effektivität“ oder „Effizienz“ – häufig inflationär sowie fälschlicherweise synonym verwendet – werden als Rechtfertigung für kostenintensive Schulungsprogramme herangezogen. Letztlich bleibt offen, wie diese Begriffe operationalisiert werden und je nach Disziplin werden andere Argumente aufgeführt, die für oder gegen eine Bildungsmaßnahme mit neuen aber auch traditionellen Medien eingesetzt werden.

Wie erfasst man nun den Erfolg oder Misserfolg einer Bildungsmaßnahme?

Aus pädagogisch-psychologischer Sicht spielen hier verschiedene Faktoren eine Rolle. Hierzu gehören selbstverständlich verschiedene Aspekte des Wissenserwerbes wie das Erreichen der Lernziele eines Kurses durch alle Teilnehmenden, aber auch die Gewährleistung des Transfers dieses Wissen aus der Ausbildungssituation hinaus auf verschiedenste Anforderungen des (beruflichen) Alltags. Darüber hinaus ist die Motivation der Lernenden von großer Bedeutung. Dabei spielt insbesondere die intrinsische Motivation, also die Motivation von „innen heraus“, der Spaß am Inhalt als auch der Form von eLearning-Angeboten, eine wichtige Rolle.

Motivation und Wissenserwerb und das damit einhergehende Tiefenverständnis bezüglich des jeweiligen Lerninhaltes sind keineswegs statisch: Im Verlauf eines Online-Kurses – und dabei spielt es keine Rolle, ob dieser sich über eine halbe Stunde oder mehrer Tage oder Monate erstreckt – unterliegen Lernende Schwankungen hinsichtlich der Entwicklung ihres Verständnisses über Inhalte und ihrer Motivation.

Bei der Kursentwicklung kann man solchen Schwankungen nur bedingt durch gestalterische Elemente vorbeugen. Die verschiedenen Einflüsse, die hier auf den Lernenden von außen (z.B.

organisatorische Komplikationen, Technologieprobleme, Zeitmangel) oder von innen (z.B. Langeweile, Überforderung, etc.) einwirken können durch auch noch so sorgfältige Kursplanung nicht berücksichtigt werden. Dass solche Größen häufig beim eLearning vernachlässigt werden macht sich beispielsweise auch an deutlich erhöhten Abbrechquoten gegenüber traditionellen Schulungen deutlich¹.

eLearning als Gruppenprozess: Vor- und Nachteile

An dieser Stelle ist menschliche Intelligenz und Handlungskompetenz gefragt. Verlässt man die Ebene des individuellen Lernens und greift man auf das Lernen in Kleingruppen zurück, können einige der geschilderten Probleme kompensiert werden. Lernende können sich untereinander unterstützen und zum Beispiel schwächeren Lernenden fachliche Hilfe, Entlastung durch wechselnde Arbeitsteilung oder aber auch nur sozialen Rückhalt durch das Bilden einer gemeinsamen Gruppenidentität geben. Ferner lassen sich weitere Vorteile eines Lernens in Kleingruppen charakterisieren, wie zum Beispiel das Zusammenführen von Wissen durch die Einzelnen. Aus *verteilt*em Wissen wird so ein *geteiltes* Wissen, welches allen Lernenden zur Verfügung steht. Zudem wird durch die Formulierung und Explikation von Beiträgen an die Gruppe das eigene Wissen vertieft und hinsichtlich des erforderlichen Leistungsstandes evaluiert (verglichen mit den Anforderungen durch die Lernumgebung oder dem Leistungsstand der Mitlernenden). So können offensichtliche Wissenslücken diagnostiziert und daraufhin geschlossen werden.

Im günstigsten Fall wächst so aus einer Lerngruppe eine Wissensgemeinschaft, die über eine gezielte Schulung hinaus eine stabile *Learning-Community* bildet, die autark von offiziellen Bildungsangeboten selbstorganisiert ihren Wissensbildungsprozess organisiert.

Auch wenn viele der genannten Aspekte für den Einsatz kollaborativer Szenarien beim eLearning sprechen, sind auch negative Konsequenzen des Übergangs vom Individuum zur Gruppe zu berücksichtigen. Bereits aus *face-to-face* Schulungen sind Trittbrettfahrer ein bekanntes Problem. In netzbasierten Szenarien wird dies je nach Gruppengröße und einer verminderten „*awareness*“ bezüglich der Mitlernenden (Wer ist eigentlich noch mal alles in dieser Gruppe?) oft sehr viel später als in der *face-to-face*-Situation erkannt. Dies geht eng einher mit einem reduzierten Verantwortungsgefühl gegenüber der Gruppe als solche: Sozial unerwünschtes Verhalten wie Trittbrettfahren oder Verstöße gegen Kommunikationsregeln – und im äußersten Fall das freiwillige oder zwangsweise Ausscheiden aus einem Kurs – bleiben zumeist für den unmittelbaren Alltag und das direkte Umfeld der Lernenden ohne Konsequenzen. Jenseits dieser bekannten Probleme,

¹ Vermutet wird eine doppelt so hohe Abbruchquote beim eLearning gegenüber der traditionellen Schulung. Der Anteil an Abbrechern liegt bei Online-Kursen dann damit zwischen etwa 30 und 50%.

die beim eLearning zum Teil verstärkter als im traditionellen Schulungsraum auftreten, sind auch noch ausschließliche Probleme der computervermittelten Kommunikation (CvK) zu berücksichtigen.

Hier sind zunächst Probleme aufzuführen, die aus der direkten Interaktion der Lernenden mit der Technologie resultieren. Probleme mit Interfaces oder Handhabung synchroner wie asynchroner Kommunikationstools gehören hier gerade bei Anfängern im Bereich der netzbasierten Aus- und Weiterbildung zur Regel. Auf der technischen Basis setzen weitere Probleme an, die je nach Art der computervermittelten Kommunikation – ob synchron oder asynchron – ergeben: In der synchronen CvK ist der Sprecherwechsel mitunter recht schwierig, da die Beiträge in einigen Applikationen zeitlich und nicht inhaltlich geordnet erscheinen. Hier kann es sein, dass bevor eine Antwort auf eine Frage gegeben wird, ein neues Thema begonnen wird. Im äußersten Fall bleiben so inhaltliche Bereiche zum Teil unbehandelt, die Diskussion bleibt oberflächlich oder schweift ganz vom Thema ab. In der asynchronen CvK wie zum Beispiel in Online-Diskussionsforen wird diesem thematischen Durcheinander durch sog. „*Threads*“ vorgebeugt. Hier ist wiederum schwierig, die zeitliche Koordination im Auge zu behalten. Im ungünstigsten Fall werden zu einzelnen Gesprächsthemen Beiträge verfasst, die überhaupt nicht von anderen Lernenden in der Gruppe registriert werden. Verschiedene technische Ansätze versuchen zwar, die hier skizzierten Probleme zu mildern, dennoch können auch diese Maßnahmen letztlich nur einen Rahmen bieten und sind gegenüber Abweichungen inhaltlicher Natur machtlos.

Tutoring und eTutoring: Anforderungen an ein neues Aufgabenfeld

Eine Lösung, die sich hier geradezu anbietet, ist die Betreuung solcher Kleingruppen durch Moderatoren oder Tutoren. Im Gegensatz zu künstlichen Automatismen, die letztlich nur sehr beschränkt auf die Dynamik menschlichen Handelns eingehen können, kann ein Tutor neben der fachlichen Betreuung auch gezielt auf individuelle Ziele und Bedürfnisse oder etwaige Krisensituationen eingehen und damit für eine optimale Lernerbetreuung sorgen. In Bezug auf die Unterstützung von Wissenserwerbsprozessen belegt die pädagogisch-psychologische Forschung verschiedene Wirkmechanismen menschlichen „*Tutorings*“. Zum einen ist hier die Kontrolle des Lernprozesses zu nennen. Indem der Tutor bestätigendes und ablehnendes Feedback auf die Aussagen der Lernenden gibt, führt er diese durch einen Problemlöseprozess. Durch Feedback werden Wissenserwerbsprozesse unterstützt und gefördert. Dieses Vorgehen sollte systematisch und nicht nur punktuell erfolgen. Zum anderen stimuliert ein Tutor Reaktionen der Lernenden durch gezielte Aussagen und Fragen, die wiederum die Lernenden zu Feedback oder Aussagen veranlassen. Dadurch haben Kursteilnehmer die Gelegenheit, ihr Wissen mitzuteilen und damit zu

vertiefen. Im Idealfall entsteht so ein interaktiver Austausch, bei dem Lernende und Tutoren gleichermaßen am Austausch beteiligt sind.

Um eine erfolgreiche Wissenskommunikation zu gewährleisten, muss ein Tutor verschiedene Voraussetzungen und Funktionen erfüllen. Die Grundanforderungen an Tutoren in *face-to-face*-Szenarien oder für *eTutoren* sind dabei identisch:

- Der Tutor sollte eher begleitend und anregend agieren und die Verantwortung für den Wissenserwerb bei den Lernenden lassen. *Tutoring* ist also nicht dem (direktiven) Dozieren gleichzusetzen, sondern primär beratend. Grundlegende didaktische Kompetenzen sind die Voraussetzung für diese Art der Lernerbetreuung.
- Für eine beratende Tätigkeit im Bereich der Aus- und Weiterbildung sind Kenntnisse über Grundlagen und Methoden des selbstgesteuerten Lernens notwendig.
- Die Hauptaufgabe des Tutors ist die Förderung kooperativen und kollaborativen Verhaltens. Dies erfordert die Kompetenz, soziale Prozesse in einer Gruppe wahrzunehmen, zu verstehen und entsprechend zu reagieren. Auch Wissen um die didaktische Inszenierung kollaborativen Lernens fällt in diesen Bereich.
- Nicht nur die Fähigkeit, sich in die soziale Lage der Lernenden hineinzusetzen ist wichtig, sondern auch ein Hineinversetzen in die intellektuelle Situation einer Lerngruppe. Der Tutor muss verstehen, welche kognitiven Prozesse ablaufen und diese ggf. in Bezug zu sozialen Prozessen setzen.
- Neben dem Erkennen problematischer Situationen, ist auch das Handeln und vor allen Dingen die Art des Handelns ist von Bedeutung. Eine Tutorin oder ein Tutor muss über ein ausreichendes Repertoire an Kommunikations- und Moderationskompetenzen verfügen.

Gerade die Kombination aus sozialem und intellektuellem Verstehen sowie ein Erfahrungsschatz als Tutor sind die wichtigsten Prädiktoren für erfolgreiche Lerngruppen.

Der Sprung aus dem traditionellen Schulungsraum in das digitale Medium stellt darüber hinaus weitere Anforderungen an kompetente *eTutoren*. *eTutoren* müssen auf technischer wie auf moderierender Seite verschiedene Funktionen abdecken. Hierzu gehört 1.) die Gewährleistung des Zugangs und der Motivation der Lernenden, an einem Online-Kurs teilzunehmen. Darauf aufbauend beginnt 2.) die Bildung einer gemeinsamen Online-Gruppenidentität, also die „Online-Sozialisierung“. 3.) Die Koordination des Austauschs zwischen den Lernenden und wiederum darauf aufbauende 4.) die gemeinsame Wissenskonstruktion („*on-topic*“-Diskurs). Um diese Ebenen adäquat zu etablieren, sollten *eTutoren* folgende Anforderungen erfüllen:

- Eine der wichtigsten Voraussetzung für das *eTutoring* ist die Medienkompetenz. Hierzu gehört das Wissen um mögliche technische Probleme, mit denen Lernende konfrontiert

werden können, und deren Lösung. Aber auch das Wissen um die Nutzung von Online-Medien zu Zwecken der Aus- und Weiterbildung gehört hierzu.

- Eng damit verbunden ist das Verstehen der intra- und interpersonellen Prozesse bei der computervermittelten Kommunikation. Im Gegensatz zu *face-to-face*-Situationen, bei denen para- und nonverbale Signale der Lernenden als Information dienen können, muss sich ein *eTutor* auf die Worte „hinter den Zeilen“ konzentrieren.
- Neben genereller Kommunikationskompetenz ist auch eine Online-Kommunikationskompetenz unabdingbar. Dies umfasst zum einen das Wissen über sprachliche Eigenheiten aber auch Fertigkeiten im Bereich der Gesprächsführung und -organisation. Der *eTutor* muss für ein Beitragen aller Lernenden sorgen und dabei gleichzeitig dafür Sorge tragen, dass die Kommunikation nicht „*off-topic*“ verläuft. Darüber hinaus ist eine der schwierigsten Aufgaben, die Teilnehmenden eines Kurses zu motivieren. Neben dem fachlichen Diskurs muss der *eTutor* für eine angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen, in der jeder Lernende seinen eigenen gleichberechtigten Raum einnimmt.

Die bislang geschilderten Merkmale bilden quasi das Grundrepertoire an Kompetenzen und Fertigkeiten für Online-Tutoren. Ein Kompetenzbereich wurde in den bisherigen Ausführungen allerdings noch nicht adressiert: Die Frage des Fachwissens. Die Frage, ob ein Tutor oder *eTutor* Fachwissen oder nicht mitbringen muss, ist nicht nur aus finanzieller Sicht interessant. Die Befundlage aus der Forschung um Tutoren in der Hochschullehre zeigt hier kein einheitliches Muster. Hierzu wurden verschiedene Konstellationen und deren Auswirkung auf den Lernerfolg untersucht: Die Verwendung fachfremder oder fachinterner studentischer Tutoren oder die Verwendung fachfremder oder fachinterner Tutoren mit umfangreicher Lehrerfahrung (Dozenten) ergaben kein heterogenes Bild, ob nun inhaltliches Wissen notwendig ist oder nicht. So bleibt die Kontroverse, ob ein Tutor Fachwissen über den zu vermittelnden Inhaltsbereich haben muss. Weiterhin ist offen, was passieren sollte, wenn ein Tutor über inhaltliche Expertise verfügt. Soll dieses Fachwissen den Lernenden vermittelt werden oder sollte ausschließlich moderiert werden? Diese Fragestellung ist noch weitgehend unerforscht. In eigenen Forschungsarbeiten konnten wir zeigen, dass Lernende mit wenig Vorwissen eher von einer fachlichen Betreuung profitieren. Mit zunehmender inhaltlicher Expertise der Lernenden kann dann auf eine primär moderierende Betreuung übergangen werden. Ab einem gewissen Vorwissen können die Lernenden in aller Regel dann selbst den Umfang, Struktur und die Art des Lerninhaltes abschätzen. Vergleicht man netzbasierte und traditionelle tutoriell betreute Ausbildungssituationen, so wird die Bedeutung von Moderationskompetenz beim *eLearning* deutlich höher eingestuft als bei *face-to-face*-Tutoren. Während im Seminarraum einfache Verhandlungen zwischen den Lernenden selbst geführt werden,

bedarf dies beim eLearning schon häufig der Koordination durch einen Außenstehenden. Auch wenn in eigenen Analysen der direkte Vergleich zwischen Tutoring und eTutoring keinen bedeutsamen Einfluss auf die Motivation der Lernenden nahm, zeigte sich doch eine höhere Zufriedenheit mit der Ausbildungsmaßnahme auf Seiten der Lernenden im klassischen Seminarraum. Möglicherweise sorgt einfach die soziale Präsenz der Mitlernenden zu diesem Resultat. Nicht allein aus diesem Grund, sondern auch zum vereinfachten Kennenlernen und zur Bildung einer gemeinsamen Gruppenidentität bietet sich hier eine „blended-learning“-Lösung an.

Zusammenfassung und Ausblick

Zusammenfassend zeigt sich, dass bereits die Anforderungen an Tutoren im traditionellen Seminarraum ein komplexes Arrangement an Wissen und Fertigkeiten ist. Die notwendigen Kompetenzen für ein erfolgreiches eTutoring umfassen darüber hinaus verschiedenste Aspekte der Online-Didaktik und der Medienkompetenz. Sollen Lernende an völlig neue Inhaltsbereiche herangeführt werden, sollten primär Tutoren herangezogen werden, die auch über Expertise des jeweiligen Inhaltsbereiches verfügen. Optimal sind eTutoren, die über Medienkompetenz, Moderationskompetenz und inhaltliche Kompetenz verfügen. Gerade beim eLearning, wo die Förderung der Kooperation und die Bildung einer gemeinsamen Gruppenidentität besonders wichtig sind, sind Tutoren mit Moderationskompetenz und ohne Expertise im zu vermittelnden Inhaltsbereich geeigneter als Tutoren mit inhaltlicher Expertise und ohne Moderationskompetenz.

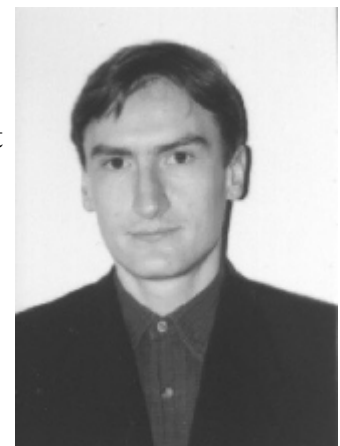
Weiterführende Literaturhinweise

Rautenstrauch, C. (2001). *Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: Bertelsmann.

Salmon, G. (2000). *E-moderating*. London: Kogan Page.

Über den Autor

Dipl.-Psych. Jörg Zumbach, Jahrgang 1973, studierte Psychologie am Psychologischen Institut der Universität Heidelberg. Jörg Zumbach forscht und lehrt gegenwärtig am Psychologischen Institut der Universität Heidelberg im Fachbereich Pädagogische Psychologie, insbesondere in dem Bereich „Lehren und Lernen mit Neuen Medien“. In diesem Bereich befindet sich auch der Schwerpunkt seiner Zeitschriften- und Buchpublikationen. Neben seiner wissenschaftlichen Tätigkeit ist Jörg



Zumbach Mitbegründer der Firma b-educated! GmbH in Heidelberg (www.b-educated.com), in der er als Trainer und Consultant für Web-Based Training und Selbstgesteuertes Lernen tätig ist. Weitere Informationen finden Sie zu Jörg Zumbach im Internet unter <http://zumbach.psi.uni-heidelberg.de>.