

<b>Vorhaben Nr.:</b>	<b>3.0.514</b>
<b>Titel:</b>	<b><i>Aufgaben und Kompetenzen von Teletutoren/ Telecoaches</i></b>
<b>Laufzeit:</b>	II/ 2001 – II/2002
<b>Beteiligte</b>	Philipp Ulmer, Anke Bahl, Wolfgang Müller-Tamke, Peter Olbertz
<b>Wesentliche Ergebnisse und Veröffentlichungen:</b>	<p>Philipp Ulmer, Anke Bahl: Die Bedeutung von Teletutorinnen und Teletutoren für das netzgestützte Lernen - Ein Tätigkeits- und Anforderungsprofil. Erscheint 2003. In: Kathrin Hensge, Philipp Ulmer (Hrsg.): Kommunizieren und Lernen in virtuellen Gemeinschaften. – Neue Wege der Qualifizierung des Bildungspersonals, Bonn 2003</p> <p>Philipp Ulmer, Anke Bahl, Wolfgang Müller-Tamke: Anforderungen an Teletutorinnen und Teletutoren in der beruflichen Bildung, Forschungsprojekt 3.4.103</p>

#### **Kurzdarstellung:**

Es herrscht weitgehend Konsens darüber, dass die neuen Medien – insbesondere das Internet – neue Möglichkeiten für das Lehren und Lernen bieten. Studien haben jedoch gezeigt, dass es nicht ausreicht, den Lernenden lediglich die Technologie und verschiedene Lernprogramme zur Verfügung zu stellen. Neben der Qualität der Programme, den organisatorischen Rahmenbedingungen und den individuellen Lernvoraussetzungen ist oft eine personale Unterstützung erforderlich, um die Lernwirksamkeit zu erhöhen.

Worin jedoch diese personale Unterstützung besteht, darüber gibt es verschiedene Auffassungen, was sich auch daran zeigt, dass es für diesen Personenkreis ganz unterschiedliche Bezeichnungen gibt: vom Teletutor, über den Telecoach, Teleteacher, Teletrainer bis hin zum e-Moderator. Am häufigsten findet sich jedoch der Begriff „Teletutor“, der auch bei diesem Vorhaben verwendet wurde. Im Mittelpunkt der Untersuchung standen die Fragen, inwieweit sich die Rolle des Lehrpersonals beim netzbasierten Lernen in der beruflichen Bildung gegenüber dem traditionellen Lernen geändert hat, welche zentralen Aufgaben Teletutoren bei netzgestützten Qualifizierungsmaßnahmen haben und welche Kompetenzen sie dafür benötigen. Dazu wurde in einem ersten Schritt im Herbst 2001 im BIBB ein Fachgespräch mit 15 Experten aus Forschung und Praxis durchgeführt, auf dem ein breites Spektrum von Fragestellungen zum Online-Lernen dargestellt und erörtert wurde. In einem zweiten Schritt wurden im Rahmen einer explorativen Studie im Frühjahr und im Sommer 2002 Interviews mit 17 als Teletutor /in tätigen Trainern /innen sowie e-Learning-Experten aus Weiterbildungsabteilungen zweier Großunternehmen der Elektronik und Telekommunikation geführt.

## Ergebnisse der Befragung

Obgleich die vorgefundenen netzbasierten Qualifizierungsmaßnahmen deutliche Unterschiede aufwiesen, ergab die Untersuchung auch eine ganze Reihe von Gemeinsamkeiten im Hinblick auf die Frage nach den wichtigsten Aufgaben von Teletutoren beim Online-Lernen. Den Interviewpartnern zufolge gibt es im Wesentlichen drei Kernaufgaben:

*Informieren und Wissen vermitteln.* Diese Aufgabe kommt am deutlichsten bei den von den Unternehmen angebotenen kurzen, kompakten PC-Anwenderschulungen zum Ausdruck, die sich über ein bis drei Tage erstrecken und ausschließlich synchron im virtuellen Klassenzimmer (VK) durchgeführt werden. Die Aufgabe der Informations- und Wissensvermittlung trifft auch für eine zweite Kategorie von Kursen zu, die rund eine Woche dauern und mit Präsenzteilen kombiniert werden. Im Unterschied zur ersten Kategorie sind hier die Lerninhalte komplexer. Die klare wissensvermittelnde Funktion des Teletutors ist jedoch nicht nur bei diesen beiden Kurstypen, die im Grunde genommen einem Frontalunterricht in Präsenzveranstaltungen sehr ähnlich sind, erkennbar. Von Bedeutung ist sie auch bei längeren Weiterbildungskursen (sechs bis zwanzig Wochen), in denen Selbstlernphasen eindeutig dominieren und das VK ebenfalls zum Einsatz kommt. Hier werden neben IT-Schulungen auch andere Lerninhalte wie z.B. Wirtschaftsthemen angeboten.

Eine zweite zentrale Aufgabe ist die *Motivation der Lernenden*, die je nach Kurstyp unterschiedlich ausgeprägt ist. Während es bei den kurzen Kompaktkursen insbesondere darauf ankommt, die Bereitschaft der Teilnehmer zur aktiven Mitarbeit zu stärken, geht es bei den längeren Lehrgängen in erster Linie darum, die Kursteilnehmer zum Selbstlernen zu motivieren.

Die dritte Kernaufgabe schließlich ist die *Unterstützung der Lernenden bei organisatorischen und technischen Fragen*, was vor allem zu Beginn der Kurse wichtig ist. Bei einigen Lehrgängen wurde dies vorwiegend von einem technischen Experten wahrgenommen.

Zur Erfüllung dieser Kernaufgaben wiederum benötigen Teletutoren nach Einschätzung der Interviewpartner insbesondere folgende Kompetenzen: Fachkompetenz, Medienkompetenz und methodisch-didaktische Kompetenz.

*Fachkompetenz:* Die vorgefundenen Qualifizierungsmaßnahmen, vor allem die Kurse mit den PC-Anwenderschulungen, haben deutlich gemacht, dass Teletutoren in erster Linie Ansprechpartner für fachinhaltliche Fragen sind. Für viele Teletutoren stellt die Fachkompetenz zudem eine Kernvoraussetzung dar, da sie die Grundlage für ihre Autorität und Glaubwürdigkeit ist.

Die *Medienkompetenz* besteht aus der technischen Kompetenz, den eigenen Erfahrungen mit dem netzbasierten Lernen und der kommunikativen Kompetenz, die insbesondere im VK eine eminent wichtige Rolle spielt.

Bei der *methodisch-didaktischen Kompetenz* wurden in den Interviews zwei Aspekte hervorgehoben: Zum einen die Bedeutung einer guten Vorbereitung eines Online-Kurses, die im Vergleich zu einem Präsenzkurs noch viel detaillierter sein muss; zum anderen die aktive Einbindung der Kursteilnehmer aufgrund der eingeschränkten Kommunikation und des reduzierten Feedbacks.

Zwar können die Ergebnisse dieser Studie aufgrund ihres explorativen Charakters sicherlich nicht verallgemeinert werden. Dazu bedarf es weiterer Untersuchungen. Die Befragung hat jedoch deutlich gemacht, dass Teletutoren beim netzgestützten Lernen in der beruflichen Bildung eine Schlüsselrolle einnehmen und dass an sie hohe Anforderungen gestellt werden. Es hat sich zudem gezeigt, dass der für Teletutoren vielfach behauptete Rollenwechsel zu Lernberatern und Moderatoren differenziert betrachtet werden muss. Insbesondere die kompakten PC-Anwender-Schulungen, die synchron im VK durchgeführt werden und teilweise durch klassisches Präsenztraining ergänzt werden, basieren auf der zentralen Rolle des Teletutors als Wissensvermittler. Bei den längeren Weiterbildungskursen mit starken Selbstlernanteilen ist hingegen dieser Rollenwechsel deutlicher feststellbar.