

Forschungsprojekt 3.4.103

---

## **Anforderungen an Teletutorinnen und Teletutoren in der beruflichen Bildung**

Abschlussbericht

**Philipp Ulmer**  
**Wolfgang Müller-Tamke**

**Laufzeit I/2003 – I/2005**

**Bonn, im August 2005**

Bundesinstitut für Berufsbildung  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 1413  
Fax: 0228 / 107 - 2961  
E-Mail: [ulmer@bibb.de](mailto:ulmer@bibb.de)

[www.bibb.de](http://www.bibb.de)

## Abstract

Die Einführung von E-Learning<sup>1</sup> in der betrieblichen Bildung ist nach wie vor mit hohen Erwartungen verbunden. Mit dem Einsatz der neuen Medien und der Möglichkeit des Lernens am Arbeitsplatz hofft man, dass das Lernen nunmehr effektiver gestaltet werden kann. Studien haben jedoch gezeigt, dass es nicht ausreicht, den Lernenden lediglich die Technologie und verschiedene Lernprogramme zur Verfügung zu stellen. Erfolgreiches Online-Lernen in der beruflichen Bildung erfordert vielfach eine personale Unterstützung der Lernenden. Teletutoren nehmen dabei eine Schlüsselrolle ein. Das Forschungsprojekt zeigt, dass der Tätigkeitsbereich von Teletutoren und deren Rolle bei der Unterstützung des Lernprozesses eng mit den jeweiligen netzbasierten Lernszenarien zusammenhängen. Für die herausgearbeiteten Funktionen von Teletutoren bei netzgestützten Qualifizierungsmaßnahmen konnten im Projekt sieben Anforderungen an Teletutoren identifiziert werden. Diese umfassen vier Grundanforderungen (Offenheit für Veränderungen, Unterstützung der Lernenden bei technischen, organisatorischen und fachinhaltlichen Fragen, Unterstützung des Selbstlernens, Förderung der Motivation), die Teletutoren in allen Funktionen erfüllen sollten, sowie drei spezifische Anforderungen („kommunikative Präsenz“ und Moderation von Lernprozessen; Virtualisierung des Unterrichts; Entwicklung von E-Learning-Konzepten), die sich aus den verschiedenen Tätigkeitsschwerpunkten ergeben. Dazu benötigen Teletutoren Kompetenzen vor allem in vier Bereichen: informationstechnische Kompetenzen, Kompetenzen für die didaktische Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen, kommunikative Kompetenzen und Fachkompetenz.

## Ausgangslage

Für das Online-Lernen ist vielfach eine personale Unterstützung erforderlich, um die Lernwirksamkeit zu erhöhen. Darüber herrscht sowohl in der Forschung als auch in der Praxis weitgehend Konsens. Die Frage jedoch, welche Rollen und Funktionen das Personal dabei einnimmt, wird nicht einheitlich beantwortet. Das zeigen schon die verschiedenen Bezeichnungen, die für diesen Personkreis verwendet werden. Die Begriffe reichen von Teletutor<sup>2</sup> über Telecoach, Teletrainer bis hin zu E-Moderator und Facilitator, um nur einige zu nennen.

Da die verschiedenen Tätigkeitsprofile von Teletutoren eng mit den jeweiligen Online-Lernszenarien zusammenhängen, lag der Fokus im ersten Teil des Projekts zunächst darauf, die relevanten Formen von E-Learning mit personaler Unterstützung in den Betrieben zu ermitteln und zu analysieren. Im Rahmen einer empirischen Untersuchung konnten dabei zugleich erste Erkenntnisse über Rolle und Funktionen des Bildungspersonals bei netzgestützten Qualifizierungsmaßnahmen gewonnen werden. Die Ergebnisse der Untersuchung wurden im Mai 2004 bei einem Fachgespräch mit E-Learning-Experten aus Unternehmen und Bildungsträgern diskutiert und weitgehend bestätigt. Diese Ergebnisse wurden dann im

---

<sup>1</sup>Unter E-Learning wird im Forschungsprojekt der Einsatz des Internet /Intranet für Lehr- /Lernprozesse und die damit verbundenen Kommunikationsmöglichkeiten verstanden. Im Folgenden werden die Bezeichnungen „E-Learning“, „Online-Lernen“ oder „netzbasiertes, netzgestütztes Lernen“ synonym verwendet.

<sup>2</sup> Im Interesse einer besseren Lesbarkeit werden im Folgenden vorwiegend die männlichen Formen verwendet. Selbstverständlich sind damit die weiblichen Formen inbegriffen.

zweiten Teil des Forschungsprojekts durch Fallstudien bei sieben Unternehmen, die zukunftsweisende Formen des Online-Lernens mit personaler Betreuung erfolgreich eingesetzt haben, überprüft.

Grundlage der vorliegenden Ergebnisdarstellung sind die beiden genannten empirischen Untersuchungen im Rahmen des Projekts, das Expertengespräch, das am 26. Mai 2004 im BIBB stattfand, sowie die Erkenntnisse einer explorativen BIBB-Studie<sup>3</sup>, die dem Forschungsprojekt vorgeschaltet war<sup>4</sup>.

## Forschungsziele

Die beiden wesentlichen Zielsetzungen des Forschungsprojekts waren:

- Beschreibung und Analyse der in der Praxis vorkommenden Tätigkeiten von Teletutoren
- Ermittlung und Analyse der wichtigsten Anforderungen an Teletutoren, Erstellung eines Kompetenzprofils sowie Formulierung von Empfehlungen für eine Qualifizierung zum Teletutor.

## Methodische Hinweise

### ***Empirische Untersuchungen:***

- Für die erste empirische Untersuchung führten die Dr. Behrendt IMK Consulting sowie die Projektgruppe im Sommer und im Herbst 2003 Interviews mit 36 Gesprächspartnern aus Bildungsabteilungen und von Bildungsträgern, die E-Learning bei Qualifizierungsmaßnahmen einsetzen. Hinsichtlich der strukturellen Zusammensetzung der Stichprobe ist anzumerken, dass kleine und mittlere Unternehmen (KMU) dabei kaum vertreten waren, da eigenständige E-Learning-Angebote oder gar Online-Lernformen mit personaler Unterstützung dort erst wenig verbreitet sind. Dies spiegelt auch die in anderen Studien zur Verbreitung von E-Learning vorgefundene Erkenntnis wider, dass überwiegend größere Unternehmen und spezialisierte größere Bildungsträger in diesem Feld aktiv sind<sup>5</sup>.

Zu den Interviewpartnern gehörten Vertreter von 14 Bildungsanbietern aus Unternehmen (6 Unternehmen aus Industrie/Produktion, 6 private und 2 öffentliche Dienstleister) sowie 22 externe Bildungsanbieter (Bildungsträger, darunter 19 Präsenzanbieter und 3 Fernlehranbieter)

In der Untersuchung wurden folgende Themenkomplexe behandelt:

- Welche Formen des Online-Lernens (netzbasierte Lernszenarien, Kurstypen) gibt es?

<sup>3</sup> Das Vorhaben 3.0.514 „Aufgaben und Kompetenzen von Teletutoren / Telecoaches“ wurde vom 1.4.2001 bis 31.3.2002 durchgeführt.

<sup>4</sup> Bei der Skizzierung der Rollen und Aufgaben des Bildungspersonals beim Online-Lernen wurde in diesem Bericht das Hauptaugenmerk gemäß der Zielsetzung des Forschungsprojektes auf die Begleitung und Betreuung des Lernprozesses gelegt. Das in der Studie „Netzbasierendes Lernen - Zur Bedeutung des Bildungspersonals“ herausgearbeitete Rollenkonzept des Telemanagers, der in den Betrieben oftmals die Gesamtverantwortung für E-Learning-Projekte trägt, wurde daher in diesem Abschlussbereich nicht weiter vertieft.

<sup>5</sup> Vgl. u.a. die Studie: Webbased Training in kleinen und mittleren Unternehmen. Rahmenbedingungen für erfolgreiche Anwendungen (Auftraggeber: Staatskanzlei Nordrhein-Westfalen, in Kooperation mit dem Adolf-Grimme-Institut und Michel Medienforschung und Beratung, 2000 /2001: Download über [www.imkmedia.de](http://www.imkmedia.de)); Ergebnisse aus dem Modellversuch „eLearn“ (2001 - 2004): Download über [http://www.elearn.thinkhouse.de/materialien/pdf/eLearn\\_summary.pdf](http://www.elearn.thinkhouse.de/materialien/pdf/eLearn_summary.pdf)

- Wo findet Online-Lernen statt und welche Rahmenbedingungen sind dabei anzutreffen?
- Welche Funktionen und Aufgaben übernimmt das Bildungspersonal beim Online-Lernen und welche Kompetenzen benötigt es dazu?
- Welche Qualifizierung/Fortbildung hat das jeweilige Bildungspersonal absolviert?

- Bei der Auswahl der Unternehmen für die Fallstudien wurde ebenfalls darauf geachtet, dass sie verschiedene Branchen und Größenordnungen abdecken. Die Unternehmen sollten darüber hinaus über möglichst lange Erfahrungen mit innovativen Online-Lernformen verfügen. Es wurden folgende Unternehmen ausgewählt:

DaimlerChrysler (Vertrieb), Stuttgart  
 Freudenberg Simrit (Konzernakademie), Weinheim  
 Deutsche Telekom (Telekom Training Center), Koblenz  
 Provdadis GmbH (Bildungsträger), Frankfurt  
 Ittis GmbH (Bildungsträger), Rottenburg  
 Tertia Edusoft (E-Learning-Anbieter), Bonn  
 Polizei Baden-Württemberg/Innenministerium, Freiburg

Für beide Untersuchungen wurden Methoden der qualitativen empirischen Sozialforschung angewendet. Die Daten wurden jeweils mit Hilfe leitfadengestützter Interviews erhoben. Diese Vorgehensweise wurde aus folgenden Gründen gewählt:

- Zum einen ist über den Untersuchungsgegenstand „Online-Lernen in der Praxis“ bislang wenig bekannt, die Entwicklung in diesem Bereich ist jedoch sehr dynamisch. Es existiert daher kein gemeinsames Verständnis der grundlegenden Begriffe hinsichtlich des Online-Lernens.
- Zum anderen ist es gerade in den größeren Betrieben schwierig, Ansprechpartner zu finden, die alle Varianten des Online-Lernens im Unternehmen kennen bzw. kompetent darüber Auskunft geben können.

### ***Fachgespräch***

Am 26. Mai 2004 fand im BIBB ein Fachgespräch mit E-Learning-Experten aus Unternehmen und Bildungsträgern zum Themenschwerpunkt „Netzbasierendes Lernen - Anforderungen an das Bildungspersonal“ statt. Ziel dieses Gesprächs war es, einerseits die Ergebnisse der ersten Phase der Projektarbeiten zu diskutieren und zu reflektieren, und andererseits, Einschätzungen über die künftige Entwicklung des netzbasierten Lernens und den Einsatz des betreuenden Personals zu erhalten.

Die Ergebnisse dieses Expertengesprächs sind unter der Internet-Adresse <http://www.bibb.de/de/14488.htm> abrufbar.

## **Ergebnisse**

### ***Typische Online-Lernformen in den Betrieben***

Die Ergebnisse der ersten empirischen Untersuchung haben gezeigt, dass es ein breites Spektrum an technisch möglichen Varianten von E-Learning-Szenarien gibt. Je nach Rahmenbedingungen in den Betrieben existiert ein Mix unterschiedlicher Technologien und Konzepte mit personalen Betreuungsformen. Aus Gründen der Analyse wurden die verschiedenen Varianten in drei typische Online-Lernformen zusammengefasst:

- Teilautonomes Einzellernen im Netz mit Lernmedien

- Moderierte netzbasierte Lerngemeinschaften
- Virtueller Unterricht.

In der Praxis werden diese idealtypischen Varianten meist in gemischten Lernarrangements (Blended Learning) realisiert.

#### *Teilautonomes Einzellernen im Netz mit Lernmedien*

Charakteristisch für diese erste Kategorie ist der hohe Selbstlernanteil der Teilnehmer, die geringe Unterstützung durch den Teletutor sowie eine klar definierte Zielorientierung der Online-Maßnahme. Unterschiede lassen sich insbesondere hinsichtlich des zeitlichen Rahmens feststellen: So können die Mitarbeiter in den Unternehmen zum einen auf eine Vielzahl von Lernangeboten kurzer Dauer zu standardisierten Themen (beispielsweise zur Vorbereitung von Prüfungen, Fremdsprachentraining, Recherchen zu Vorschriften, Normen u.s.w.) zurückgreifen. Solche Online-Maßnahmen, die recht häufig angeboten werden, dienen vorrangig zur Aneignung von Faktenwissen oder zur Wissensauffrischung. Zum anderen gibt es Lernangebote, die sich über einen Zeitraum von mehreren Wochen erstrecken können; sie sind allerdings in den Betrieben weniger verbreitet. Sie decken Themen z.B. aus den Bereichen Technik und Wirtschaft ab oder dienen der Befähigung zur Verarbeitung großer Datenmengen.

Die Lernenden sind bei dieser Online-Lernform in der Regel hoch motiviert und vielfach auf sich allein gestellt. Die Rolle des Teletutors beschränkt sich - insbesondere bei den Online-Maßnahmen von kürzerer Dauer - meistens darauf, die Lernenden technisch zu betreuen und das Lernangebot zu verwalten (Anmeldung, Versand der Unterlagen).

#### *Moderierte netzbasierte Lerngemeinschaften*

Bei dieser zweiten typischen Lernform wird der Lernprozess in der Regel ebenfalls von den Teilnehmern selbst gesteuert. Im Unterschied zur ersten Kategorie spielt hier der Faktor Kommunikation eine herausragende Rolle: Durch den Austausch über E-Mail, Foren und Chat zu spezifischen Themen bilden die Teilnehmer eine Lerngemeinschaft (Online-Community). Mitglieder solcher netzbasierten Lerngemeinschaften sind häufig Fachexperten oder Spezialisten, die Informationen und Erfahrungen z.B. über das Intranet eines Großunternehmens weitergeben und austauschen. Diese Kategorie korrespondiert stark mit informellen Lernformen im Prozess der Arbeit.

Der Teletutor weist die Mitarbeiter auf die Möglichkeit der Lerngemeinschaften hin und fördert deren Nutzung. Zu seinen Aufgaben gehört auch die Verwaltung der Nutzerdaten, die redaktionelle Aufarbeitung der Inhalte sowie die Moderation der Foren. Hier kommt es vor allem darauf an, die Diskussion auf das jeweilige Thema zu konzentrieren und gängige Kommunikationsregeln einzuhalten. Eine Lernfortschrittskontrolle findet nicht statt, die Lernenden bestimmen selber über Intensität und Dauer des Lernens.

#### *Virtueller Unterricht*

Im Gegensatz zu den beiden vorangegangenen Online-Lernformen wird hier der Lernprozess im Wesentlichen vom Teletutor gesteuert. Dabei unterscheiden sich die verschiedenen Varianten dieser Lernform vor allem hinsichtlich der eingesetzten Kommunikationsmedien. So werden entweder vorwiegend asynchrone Kommunikationsformen wie E-Mail und Foren genutzt, oder es überwiegen synchrone Kommunikationsformen wie Chat oder das virtuelle Klassenzimmer. Falls erforderlich, werden ergänzend auch herkömmliche Präsenzveranstaltungen angeboten. All diesen Lernformen ist gemeinsam, dass versucht wird, Formen des Unterrichts zu virtualisieren. Am deutlichsten wird dies bei Lernszenarien mit dem virtuellen Klassenzimmer, in denen die Vermittlung des Lernstoffs durch einen Teletutor im Mittelpunkt steht und dieser wie ein Lehrer im klassischen Unterricht vorgeht: Er gibt

Lernziele vor, überprüft den Lernfortschritt, motiviert die Teilnehmer u.s.w. Die Themenpalette, die im Rahmen dieser Online-Lernform geschult wird, ist groß: Sie reicht von IT-Themen über technische Fragestellungen und Fremdsprachen bis hin zu Produktschulungen.

### ***Rollen, Anforderungen und Kompetenzen von Teletutoren***

Bei der Beschreibung der Aufgaben und Rollen von Teletutoren beim Online-Lernen wird in Forschung und Praxis häufig von einem grundlegenden Funktionswandel – vom Lehrenden hin zum Lernberater und Moderator<sup>6</sup> – gesprochen. Bei den im Rahmen des Forschungsprojekts analysierten Online-Lernformen ist dies jedoch nicht uneingeschränkt der Fall. Analysiert man die verschiedenen Unterstützungsleistungen des Personals hinsichtlich des Lernprozesses bei den zuvor skizzierten Lernformen, so lassen sich im Wesentlichen drei Rollen von Teletutoren identifizieren und beschreiben:

#### *Der Teletutor als fachlicher Trainer.*

Zunächst haben die beiden empirischen Untersuchungen im Verlauf des Forschungsprojekts ergeben, dass der Teletutor in seiner Funktion als Wissensvermittler nach wie vor von großer Bedeutung ist. Insbesondere die Fallstudien machen deutlich, dass diese Rolle des Teletutors gerade durch den Einsatz synchroner Medien tendenziell gestärkt wird. Im Vordergrund steht hierbei die Vermittlung von Informationen und Fachwissen. Am deutlichsten kommt dies bei Qualifizierungsmaßnahmen zum Ausdruck, bei denen im virtuellen Klassenzimmer ein fachlicher Trainer und ein Moderator gemeinsam eingesetzt werden. Der Teletutor in seiner Funktion als fachlicher Trainer ist dabei in erster Linie für die Vermittlung der Lerninhalte zuständig, der Moderator führt in die Thematik ein, leitet die Diskussionen mit den Lernenden und sorgt für einen reibungslosen Ablauf des Unterrichts.

#### *Der Teletutor als Lernbegleiter und Moderator.*

Im Gegensatz zu eher lehrerzentrierten Lernformen, bei dem das Personal vorwiegend eine lehrende Funktion einnimmt, besteht die Rolle des Teletutors in Lernszenarien, in denen das Selbstlernen der Teilnehmer dominiert, hauptsächlich darin, die Lernenden zu betreuen und zu begleiten. Der Teletutor begleitet und unterstützt den Lernprozess sowohl des Einzelnen als auch der Lerngruppe insgesamt. Die Unterstützung kann sich dabei auf die fachliche, soziale und organisatorische Ebene erstrecken.

In Zusammenarbeit mit einem Fachexperten kann sich die Rolle des Teletutors auch darauf beschränken, lediglich eine Diskussion im Netz zu moderieren. Im Fall der Online-Lerngemeinschaften besteht die Aufgabe des Teletutors vor allem darin, die Möglichkeiten eines solchen Erfahrungsaustausches aufzuzeigen, anzuregen und zu fördern.

#### *Der Teletutor als Entwickler von Lernlösungen mit E-Learning*

Hier liegt der Aufgabenschwerpunkt des Teletutors weniger in der unmittelbaren Begleitung der Lernenden, sondern vielmehr in der Konzeption von Qualifizierungsmaßnahmen. Ausgehend von Bedarfsanalysen bzw. Kundenanforderungen entwickelt er situations-

---

<sup>6</sup> Vgl. Arnold, P. / Thillosen, A.: Aufgaben und Probleme der Qualifizierung von Weiterbildungspersonal, in: GdWZ 5/2001, S. 234. Vgl. auch Zimmer, G., der von einem Perspektivenwechsel spricht: „Telematisches Lehren und Lernen erfolgt nicht mehr in der Perspektive des Transports von Wissen vom Lehrenden zum Lernenden, sondern erfolgt in der Perspektive der Ermöglichung des kommunikativen und kooperativen Erwerbs von Wissen durch die Lernenden“. In: E-Learning führt zu einer anderen Kultur des Lehrens und Lernens, in: ders. (Hrsg.): E-Learning: High-Tech or High-Teach? Lernen in Netzen zwischen Aktualität und Potenzialität, Berufsbildung in der Wissensgesellschaft, Band 21, Bielefeld, 2002, S. 10.

gerechte Blended Learning-Lösungen und prüft die Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz eines Lernangebots.

### ***Anforderungen an Teletutoren***

Für die drei typisierten Rollen lassen sich nach Auswertung der empirischen Untersuchung sieben Anforderungen herausarbeiten. Diese umfassen vier Grundanforderungen, die Teletutoren in allen Funktionen erfüllen sollten, sowie drei spezifische Anforderungen, die sich aus dem Tätigkeitsschwerpunkt der oben skizzierten Rollen ergeben.

Die Grundanforderungen an Teletutoren sind:

- Offenheit für Veränderungen,
- Unterstützung der Lernenden bei technischen, organisatorischen und fachinhaltlichen Fragen,
- Unterstützung des Selbstlernens,
- Förderung der Motivation der Lernenden.

Sie unterscheiden sich bei genauerer Betrachtung wenig von den Anforderungen, die auch an das traditionelle Lehrpersonal (Trainer, Lehrer, Ausbilder) gestellt werden. Allerdings gelten beim Online-Lernen folgende besondere Bedingungen, die sich unmittelbar auch auf das Anforderungsprofil von Teletutoren auswirken:

- eine reduzierte Form der sinnlichen Wahrnehmung,
- eine häufige Reduktion der Kommunikation auf Texte,
- eine vielfach empfundene Isolierung der Lernenden und teilweise Anonymität des Lernens,
- das Fehlen nonverbaler Kommunikationsmittel (Mimik, Gestik),
- eine eingeschränkte persönliche Wahrnehmung der Unterrichtssituation und somit die Begrenzung gemeinsamer Arbeitserfahrungen sowie
- reduzierte Möglichkeiten für Lehrende, den Lernerfolg zu kontrollieren bzw. die gesamte Lernergruppe wahrzunehmen.

Diese besonderen Bedingungen haben zur Folge, dass die o. g. Grundanforderungen beim Online-Lernen ein stärkeres Gewicht haben als beim traditionellen Lernen. Im Folgenden soll dieser Sachverhalt näher erläutert werden.

### ***Offenheit für Veränderungen***

Teletutoren müssen sich darüber im Klaren sein, dass E-Learning-Maßnahmen einen erheblichen Bruch gegenüber traditionellen Lehrveranstaltungen darstellen; dies gilt für Lehrende und Lernende gleichermaßen. So wird beispielsweise von Teletutoren mit Blick auf die beschriebenen unterschiedlichen Rollen ein hohes Maß an Flexibilität erwartet. Das gleiche gilt hinsichtlich der Arbeitszeiten, da Online-Lernende oft zu unterschiedlichen Zeiten lernen. Teletutoren sollten darüber hinaus ein gutes Gespür für die veränderte Lernsituation der Lernenden haben, die häufig Vorbehalte gegenüber E-Learning Maßnahmen haben und die in vielen Fällen über wenig Selbstlernkompetenz verfügen. Schließlich sollten Teletutoren erkennen, dass das stärker individualisierte Lernen beim E-Learning und die damit verbundene größere Eigenverantwortung der Lernenden dazu führen, dass das Lehrpersonal beim Online-Lernen eine weniger dominante Stellung als in herkömmlichen Unterrichtssituationen einnimmt.

### *Unterstützung der Lernenden bei technischen, organisatorischen und fachinhaltlichen Fragen*

Die in vielen Fällen unzureichend ausgeprägte Selbstlernkompetenz und die oft zu beobachtende fehlende Medienkompetenz hat bei vielen Online-Lernenden zur Folge, dass insbesondere zu Beginn von E-Learning-Maßnahmen die Unterstützung bei technischen Fragen (Umgang mit PC und der Lernplattform) und den organisatorischen Rahmenbedingungen von großer Bedeutung ist. Hier kommt es vor allem darauf an, den Teilnehmern bei auftretenden Problemen rasch zu helfen oder kurzfristig anderweitig Hilfe zu vermitteln, um die Akzeptanz dieser für viele noch unbekanntem Form des Lernens zu erhöhen. Die Praxis zeigt, dass die Bedeutung dieser Aufgabe im Verlauf der E-Learning-Maßnahme abnimmt. Über die gesamte Dauer des Lernens konstant bleibt hingegen die Bedeutung der Unterstützung des Teletutors bei fachinhaltlichen Fragen. Wie Befragungen im Rahmen des Projektes gezeigt haben, wird diese Unterstützung seitens der Lernenden auch erwartet, sei es, dass der Teletutor konkrete Fragen zum Lernstoff beantwortet oder bei der Suche nach Lösungswegen behilflich ist, sei es, dass er einen Fachexperten zum gewünschten Thema einschaltet.

### *Unterstützung des Selbstlernens*

Bei dieser Grundanforderung kommt es vor allem darauf an, Lernende zur Selbstständigkeit anzuleiten. E-Learning-Maßnahmen bestehen meistens aus Selbstlernphasen, die ein ausreichendes Maß an Selbstlernkompetenz voraussetzen. Diese ist jedoch in vielen Fällen kaum vorhanden, besonders bei Teilnehmern, die wenig Erfahrungen mit dem selbstorganisierten Lernen haben. Es gehört daher zu den vorrangigen Aufgaben eines Teletutors, die Fähigkeit der Lernenden zum selbstständigen Lernen zu fördern. Dies kann durch den Einsatz von Arbeitstechniken, wie z.B. die Vermittlung von Strategien für ein effektiveres Zeitmanagement, erfolgen, oder durch Lernzeitpläne, mit deren Hilfe das Lernen besser in den Berufsalltag beziehungsweise in den privaten Bereich integriert werden kann. Die Förderung der Selbstlernkompetenz kann auch darin bestehen, den Lernenden Hinweise für eine bessere Nutzung der eingesetzten Medien zu geben oder ergänzendes Material zum Lernstoff zur Verfügung zu stellen.

### *Förderung der Motivation der Lernenden*

Diese Anforderung hängt eng mit den beiden vorangegangenen Anforderungen zusammen, denn die Motivation der Teilnehmer lässt sich leichter aufrechterhalten, wenn bei auftretenden Problemen schnell geholfen wird. Ebenso wichtig für eine gute Motivation sind regelmäßige, schnelle Rückmeldungen durch den Teletutor zu den bearbeiteten Aufgaben, zu Lösungswegen usw. Auch das fortlaufende Nachfragen während des Lernprozesses ist von großer Bedeutung. So lassen sich frühzeitig Lernschwierigkeiten erkennen und beheben. In Lernszenarien, in denen das virtuelle Klassenzimmer eingesetzt wird, dient das gezielte Nachfragen auch dazu, die Bereitschaft der Teilnehmer zur aktiven Mitarbeit zu stärken. In den Interviews im Rahmen des Forschungsprojektes wurde außerdem darauf hingewiesen, dass es für den Erfolg von E-Learning-Maßnahmen von großer Bedeutung sei, geeignete Anreize zu bieten. Mitarbeiter seien eher motiviert, online zu lernen, wenn dies beispielsweise im Vorfeld einer Prüfung geschieht oder mit Blick auf einen neuen Tätigkeitsbereich im Betrieb.

Neben diesen vier Grundanforderungen lassen sich die folgenden drei spezifischen Anforderungen identifizieren, die vor allem den Tätigkeitsschwerpunkt der oben beschriebenen Rollen von Teletutoren widerspiegeln.



Die spezifischen Anforderungen an Teletutoren sind:

- „Kommunikative Präsenz“ und Moderation von Lernprozessen
- Virtualisierung des Unterrichts
- Entwicklung von E-Learning-Konzepten

#### *„Kommunikative Präsenz“ und Moderation von Lernprozessen*

Die „kommunikative Präsenz“ des Teletutors ist vor allem in E-Learning-Szenarien, in denen das virtuelle Klassenzimmer eingesetzt wird, sowie in informellen Lernprozessen, wie sie z.B. in moderierten netzbasierten Lerngemeinschaften anzutreffen sind, von herausragender Bedeutung. Hier ist es Aufgabe des Teletutors, für eine positive und konstruktive Kommunikationsatmosphäre zu sorgen, indem er z.B. darauf achtet, dass bestimmte Kommunikationsregeln eingehalten werden. Er initiiert und moderiert außerdem Online-Diskussionen mit Fachexperten oder unter den Teilnehmern. Der Teletutor benötigt ferner eine hohe soziale Kompetenz, um ein offenes und freundliches Arbeitsklima schaffen sowie frühzeitig Störungen erkennen und beheben zu können.

#### *Virtualisierung des Unterrichts*

Die zweite spezifische Anforderung hängt eng mit dem Einsatz des virtuellen Klassenzimmers zusammen, das insbesondere in Großunternehmen zunehmend für Qualifizierungsprozesse genutzt wird. In Zusammenarbeit mit einem Moderator besteht die Aufgabe des Teletutors in seiner Rolle als fachlicher Trainer hauptsächlich darin, den Lernstoff im virtuellen Raum zu vermitteln. Der Teletutor kann dabei häufig auf seine schon vorhandenen Medien zurückgreifen, die er lediglich an die virtuellen Lernbedingungen anpassen muss. Aufgrund der eingeschränkten Kommunikation ist für den virtuellen Unterricht eine sehr strukturierte und detaillierte Vorbereitung und Durchführung erforderlich. Dabei ist für den Lernerfolg ein gezieltes und regelmäßiges Nachfragen bei den Teilnehmern besonders wichtig, um deren aktive Mitarbeit zu fördern.

#### *Entwicklung von E-Learning-Konzepten*

Hier liegt der Aufgabenschwerpunkt weniger in der Betreuung der Teilnehmer, sondern vielmehr in der Konzeption von E-Learning-Maßnahmen. Ausgehend von einer Analyse der Rahmenbedingungen im Unternehmen und den Zielen der geplanten Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt der Teletutor eine situationsgerechte Lernlösung mit neuen Medien, die er gegebenenfalls mit Präsenzanteilen kombiniert. Neben den betrieblichen Rahmenbedingungen (u.a. zur Verfügung stehende Technik und Medien) bilden die Motivation der Teilnehmer (handelt es sich z.B. um eine Pflichtveranstaltung?) und deren Fähigkeit zum selbstgesteuerten Lernen weitere wichtige Parameter für die Entwicklung des didaktischen Konzepts einer Online-Lernlösung.

#### ***Kompetenzen von Teletutoren - Empfehlung für Qualifizierungsmaßnahmen***

Aus der Analyse des Anforderungsprofils wird deutlich, dass Teletutoren über ein breites Kompetenzspektrum verfügen sollten. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass eine Qualifizierung zum Ausbilder oder Trainer eine wichtige Voraussetzung für die Fähigkeit bildet, netzbasierte Lernszenarien zu betreuen. Die dort erworbenen Kompetenzen sind auch für innovative Online-Lernformen von zentraler Bedeutung.

Teletutoren sollten darüber hinaus aufgrund der besonderen Rahmenbedingungen beim Online-Lernen in den Bereichen Informationstechnik, didaktische Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen und netzbasierter Kommunikation sowie über eine große Fachkompetenz verfügen.

*Informationstechnische Kompetenzen*

- Sicherer Umgang mit Hard- und Software
- Sicherer Umgang mit Lernplattformen, synchronen und asynchronen Kommunikationsformen und Datentransfer
- Vermittlung von Medienkompetenz an Online-Lernende

*Kompetenzen für die didaktische Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen*

- Kenntnisse über lerntheoretische Ansätze
- Kenntnisse über die Chancen und Grenzen des Online-Lernens
- Kenntnisse und Fähigkeiten im Blick auf die Förderung der Selbstlernkompetenz der Online-Lernenden (u.a. Organisation des Lernens, Entwicklung von Zeitplänen und Lernzielen, Lernberatung)
- Kenntnisse von Aufgabentypen und Lernkontrollmöglichkeiten für das Online-Lernen
- Aufbereitung von Lerninhalten
- Konzipierung von netzbasierten Lernprozessen, Gestaltung und Einsatz von Lernmedien, Kenntnisse wichtiger Lernmethoden

*Kommunikative Kompetenzen*

- Kenntnisse über Möglichkeiten und Grenzen synchroner und asynchroner Kommunikationsprozesse
- Gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit (schriftlich und mündlich)
- Sicheres „Auftreten“ in virtuellen Kommunikationssituationen
- Kenntnisse der Moderationstechniken sowie Kontrolle der Kommunikationsregeln (sog. Netiquette)
- Kenntnisse der Fragetechniken in netzbasierten Lernprozessen
- Motivationsfähigkeit
- Einfühlungsvermögen und Sozialkompetenz

Um in allen drei beschriebenen Kompetenzbereichen die erforderlichen Fähigkeiten zu entwickeln, benötigen Teletutoren eigene Erfahrungen beim Online-Lernen. Nur durch die praktische Erfahrung können sie sich in die Situation von Online-Lernenden hineinversetzen und ihnen die erforderliche Unterstützung geben.

*Fachkompetenz*

Die Bedeutung der Fachkompetenz hat sich sicherlich dadurch geändert, dass der Teletutor in netzbasierten Lernszenarien neben der Rolle des Wissensvermittlers auch die des Lernbegleiters und Lernberaters einnimmt. Die fachinhaltliche Betreuung erfordert jedoch eindeutig eine hohe Fachkompetenz, um zur richtigen Zeit die geeigneten Informationen und Ratschläge geben sowie den Lernerfolg prüfen zu können. Auch wenn für spezifische Themen zusätzlich noch andere Fachleute herangezogen werden können, haben die Untersuchungen im Rahmen des Forschungsprojektes deutlich gemacht, dass die Fachkompetenz für das Selbstverständnis der Teletutoren wichtig und für die notwendige Autorität sowie Glaubwürdigkeit bei den Lernenden unerlässlich ist.

***Empfehlungen für eine Qualifizierung zum Teletutor***

Aufgrund der Ergebnisse des Forschungsprojektes lassen sich vor allem die folgenden vier Empfehlungen für eine Qualifizierung zum Teletutor formulieren:

- Teletutoren benötigen für alle beschriebenen Rollen in erster Linie eine hohe informationstechnische Kompetenz. Die neuen Medien bilden die Grundlage des Online-Lernens, und ohne sicheren Umgang mit den IuK-Technologien können Teletutoren

Online-Lernende nicht im erforderlichen Umfang unterstützen. Dies ist aber in den meisten Fällen zur Sicherung der Akzeptanz des Online-Lernens unerlässlich.

- Ebenso wichtig ist die kommunikative Kompetenz, mit der der Teletutor die Einschränkungen der netzbasierten Kommunikation teilweise kompensieren kann. Darüber hinaus wird die Fähigkeit zur Moderation von Lerngruppen, etwa bei der Nutzung des virtuellen Klassenzimmers für Qualifizierungsmaßnahmen und infolge der steigenden Bedeutung des informellen Lernens (Lerngemeinschaften) immer wichtiger.
- Für das Selbstverständnis von Teletutoren ist die Fachkompetenz ein entscheidender Faktor. Auch mit Blick auf die wachsende Bedeutung des E-Trainings - beispielsweise im virtuellen Klassenzimmer - sollte die Fachkompetenz bei der Qualifizierung von Teletutoren einen hohen Stellenwert einnehmen.
  - Hinsichtlich der Kompetenz zur didaktischen Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen kommt es im Wesentlichen darauf an, welche Rolle der Teletutor einnimmt. Nur wenn sein Tätigkeitsbereich vor allem die Konzeption von Online-Lernlösungen vorsieht, wären fundierte Kenntnisse in diesem Bereich dringend zu empfehlen. Wenn dies nicht der Fall ist, sind Grundkenntnisse ausreichend.

## **Bisherige Auswirkungen**

Bisher wurden die Projektergebnisse auf folgenden Veranstaltungen vorgestellt:

- Konferenz der Ausbildungsleiter der Maschinenbau- und Metall-Berufsgenossenschaft in Schwelm (11. Mai 2005)
- Konferenz der Justizakademie des Landes Nordrhein-Westfalen in Recklinghausen (6. Januar 2005)
- Internationaler Kongress des Verbandes Sächsischer Bildungsinstitute in Leipzig (12. u. 13. November 2004)
- Connexio-Konferenz in Stuttgart (24. Juni 2004)
- Learntec in Karlsruhe (11. Februar 2004)
- Edut@in in Karlsruhe (11. November 2003)
- Tagung ChemLearn bei der Clariant GmbH in Frankfurt (4. November 2003)

## Veröffentlichungen

Ulmer, Philipp; Behrendt, Erich; Müller-Tamke, Wolfgang; Keller, Katrin: Netzbasiertes Lernen - Anforderungen an das Bildungspersonal. Online-Publikation zum Fachgespräch vom 26.5.2004 im BIBB. - Homepage des BIBB. - Juli 2004

Behrendt, Erich; Ulmer, Philipp; Müller-Tamke, Wolfgang: Netzbasiertes Lernen in der beruflichen Praxis: Zur Bedeutung des Bildungspersonals. Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär (Hrsg.). - Bonn 2004 (Reihe: Wissenschaftliche Diskussionspapiere des BIBB, Heft 68)

Ulmer, Philipp: Die Bedeutung des Bildungspersonals für das netzgestützte Lernen. - In: Kreklau / Siegers (Hrsg.) Handbuch der Aus- und Weiterbildung, 4312. - Köln 2004

Ulmer, Philipp; Bahl, Anke: Die Bedeutung von Teletutorinnen und Teletutoren für das netzgestützte Lernen – Ein Tätigkeits- und Anforderungsprofil. In: Hensge, Kathrin; Ulmer, Philipp (Hrsg.): Kommunizieren und Lernen in virtuellen Gemeinschaften – Neue Wege der Qualifizierung des Bildungspersonals. - Bielefeld: W. Bertelsmann 2004 (Berichte zur beruflichen Bildung Nr. 261)

Ulmer, Philipp: Netzbasierte Lernformen in der beruflichen Praxis. - In: BIBB-Forschung, Ausgabe 2/2004

Ulmer, Philipp: Begleitung und Betreuung beim netzbasierten Lernen in der Berufsbildungspraxis. - Tagungsdokumentation zur LEARNTEC 2004

Ulmer, Philipp: Explorative Studie über den Tätigkeitsbereich von Teletutoren. - In: BIBB-Forschung, Ausgabe 4/2003

Bahl, Anke; Müller-Tamke, Wolfgang; Ulmer, Philipp: Die Bedeutung von Teletutorinnen und Teletutoren für das netzgestützte Lernen. Erste Erkenntnisse zum Tätigkeits- und Anforderungsprofil. - In Zeitschrift für Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP) 32. Jg. (2003) Heft 5, S. 33-34