



## Teletutoren in der beruflichen Bildung – Lernbegleiter und Wissensvermittler

► **Erfolgreiches Online-Lernen hängt von mehreren Voraussetzungen ab. Neben der Qualität der Lernprogramme, den organisatorischen Rahmenbedingungen und den individuellen Lernvoraussetzungen ist in der Regel auch eine personale Unterstützung erforderlich. In der beruflichen Bildung nehmen Teletutorinnen und -tutoren dabei eine Schlüsselrolle ein. Es existiert jedoch kein einheitliches Meinungsbild darüber, welche Anforderungen und Kompetenzen damit verbunden sind. Das zeigen schon die verschiedenen Bezeichnungen (Teletutor, Teledozent, Online-Instructor, e-Moderator oder Facilitator) für diesen Personenkreis. Ausgehend von typischen Formen des Online-Lernens in der Berufsbildungspraxis und den damit verbundenen Aufgaben des Bildungspersonals werden im Beitrag wesentliche Merkmale eines Anforderungs- und Kompetenzprofils skizziert.**

Die Einführung von E-Learning in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung ist nach wie vor mit hohen Erwartungen hinsichtlich einer effektiveren Lerngestaltung verbunden. Studien haben jedoch gezeigt, dass es nicht ausreicht, den Lernenden lediglich die Technologie und verschiedene Lernprogramme zur Verfügung zu stellen. Ein wesentlicher Faktor für erfolgreiches Online-Lernen – so die einhellige Erkenntnis – ist vielmehr die Unterstützung der Lernenden durch qualifiziertes Personal. (Vgl. hierzu auch den Beitrag von Sabine HOIDN in dieser Ausgabe) Die Frage allerdings, welche Funktion das Bildungspersonal bei der Betreuung von Online-Lernprozessen einnimmt und welches Anforderungs- und Kompetenzprofil es erfüllen sollte, wird nicht einheitlich beantwortet. Häufig wird von einem grundlegenden Funktionswandel – „vom Lehrenden hin zum Lernberater und Moderator“<sup>1</sup> – ausgegangen. Forschungsergebnisse des BIBB zum Einsatz von E-Learning<sup>2</sup> in der Berufsbildungspraxis zeigen jedoch, dass dies relativiert werden muss.

Die verschiedenen Bezeichnungen für das unterstützende Personal beim Online Lernen – die Begriffe reichen von Teletutor<sup>3</sup> über Teledozent, Online-Instructor bis hin zu e-Moderator und Facilitator – machen deutlich, dass Funktion und Aufgaben des Personals eng mit den jeweiligen Online-Lernszenarien zusammenhängen. Im Folgenden wird daher zunächst ein kurzer Überblick über relevante Online-Lernformen gegeben. Auf dieser Grundlage werden dann Anforderungen und Kompetenzen des Bildungspersonals skizziert. In der Darstellung wird der Begriff Teletutor gebraucht, da dieser in der Fachdiskussion am häufigsten verwendet wird.



**PHILIPP ULMER**

Wiss. Mitarbeiter im Arbeitsbereich  
„Bildungstechnologie, Bildungspersonal,  
Lernkooperation“ im BIBB

## Typische Online-Lernformen und Rollen des Teletutors

Die in den Forschungsvorhaben durchgeführten empirischen Untersuchungen zeigen, 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 ermittelten Varianten in drei typische Online-Lernformen zusammengefasst:

- Teilautonomes Einzellernen im Netz mit Lernmedien
- Moderierte netzbasierte Lerngemeinschaften
- Virtueller Unterricht.

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

### Teilautonomes Einzellernen im Netz mit Lernmedien

Charakteristisch für diese Lernform ist der hohe Selbstlernanteil der Teilnehmer, die geringe personale Unterstützung sowie eine klar definierte Zielorientierung der Online-Maßnahme. Unterschiede lassen sich vor allem hinsichtlich des zeitlichen Rahmens feststellen: Entweder handelt es sich um Lernangebote von kurzer Dauer zu standardisierten Themen (beispielsweise zur Vorbereitung von Prüfungen, Vokabeltraining), oder die von den Unternehmen angebotenen Maßnahmen – z. B. aus dem technischen und wirtschaftlichen Bereich – erstrecken sich über einen längeren Zeitraum, der gegebenenfalls mehrere Wochen umfassen kann. Diese sind in den Betrieben allerdings weniger verbreitet.

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.

### 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 die Kommunikation eine herausragende Rolle: Durch den Austausch über E-Mail, Foren und Chat zu spezifischen Themen bilden die Teilnehmer eine Lerngemeinschaft. Mitglieder solcher Lerngemeinschaften sind häufig Spezialisten, die Informationen und Erfahrungen austauschen. Aufgabe des Teletutors ist es, die Mitarbeiter auf die Möglichkeit der Lerngemeinschaften hinzuweisen und deren Nutzung zu fördern. Ihm obliegt außerdem die Verwaltung der Nutzerdaten, die redaktionelle Aufbereitung der Inhalte sowie die Moderation der Foren. Eine Lernfortschrittskon-

trolle 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 dieses Typs 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, bei denen der Teletutor wie ein klassischer Lehrer vorgeht: Er gibt Lernziele vor, überprüft den Lernfortschritt, motiviert die Teilnehmer usw. Die Themenpalette, die im Rahmen dieser Online-Lernform geschult wird, ist groß: Sie reicht von IT- und technischen Themen über Fremdsprachen bis hin zu Produktschulungen.

Die Analyse der Aufgaben des Teletutors im Zusammenhang mit den skizzierten Lernformen weist auf drei Rollen und Funktionen hin:

### Der Teletutor als Lernbegleiter und Moderator

Die erste Funktion erfüllt der Teletutor vorwiegend in Lernszenarien, in denen das Selbstlernen der Teilnehmer dominiert. Hier besteht seine Aufgabe insbesondere darin, den Lernprozess sowohl des Einzelnen als auch der Lerngruppe insgesamt zu betreuen und zu fördern. 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.

### Der Teletutor als fachlicher Trainer

Die Beschreibung der Online-Lernformen verdeutlicht, dass der Teletutor in seiner Rolle als Wissensvermittler nach wie vor von großer Bedeutung ist und dass diese zweite Funktion besonders durch den Einsatz synchroner Medien tendenziell gestärkt wird. Am deutlichsten kommt dies bei Maßnahmen mit dem virtuellen Klassenzimmer zum Ausdruck, wo ein Trainer oder ein Experte sowie ein Moderator

---

### E-Learning

Darunter wird der Einsatz des Internets für Lehr-/Lernprozesse verstanden. Die Bezeichnungen „E-Learning“, „Online-Lernen“ oder „netzbasiertes, netzgestütztes Lernen“ werden im Aufsatz synonym verwendet.

gemeinsam eingesetzt werden. Der Teletutor in seiner Funktion als fachlicher Trainer ist dabei in erster Linie für die Weitergabe der Lerninhalte zuständig, während der Moderator für einen reibungslosen Ablauf des Unterrichts sorgt.

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

Die dritte Funktion betrifft weniger die unmittelbare Begleitung des Lernprozesses. Sie lässt sich daher auch nicht direkt aus der Beschreibung der idealtypischen Lernformen ableiten. Der Aufgabenschwerpunkt liegt hier vielmehr in der Konzeption von Lernlösungen, die der Teletutor auf der Grundlage der Kundenanforderungen, der Zielsetzung der geplanten Bildungsmaßnahme sowie der betrieblichen Rahmenbedingungen entwickelt. Diese Rolle wird manchmal – insbesondere in Großunternehmen – von Verantwortlichen aus den Bildungsabteilungen erfüllt.

## Anforderungsprofil von Teletutoren

Die Analyse der Betreuungsformen beim Online-Lernen hat ergeben, dass zur Ausübung der Tätigkeit von Teletutoren sechs Anforderungen erforderlich sind. (Vgl. Übersicht) Diese umfassen vier Grundanforderungen, die Teletutoren in allen Funktionen erfüllen sollten, sowie spezifische Anforderungen, die sich aus dem Tätigkeitsschwerpunkt der oben skizzierten Rollen ergeben. Die Funktion der Entwicklung von Lernlösungen wurde dabei nur teilweise berücksichtigt, da sie nicht unmittelbar zur Begleitung der

Online-Lernprozesse gehört und nicht eindeutig dem Tätigkeitsbereich von Teletutoren zuzuordnen ist.

Bei genauerer Betrachtung unterscheiden sich die Grundanforderungen wenig von den Anforderungen, die auch an das traditionelle Lehrpersonal gestellt werden. Aufgrund der besonderen Bedingungen des Online-Lernens, wie z. B. der reduzierten Form der sinnlichen Wahrnehmung, der

vielfach empfundenen Anonymität des Lernens, dem Fehlen nonverbaler Kommunikationsmittel (Mimik, Gestik) oder der reduzierten Möglichkeit für Lehrende, den Lernerfolg zu kontrollieren bzw. die gesamte Lernergruppe wahrzunehmen, bekommen die vier Grundanforderungen jedoch beim Lernen mit neuen Medien ein stärkeres Gewicht als beim traditionellen Lernen.

### Hohes Maß an Flexibilität

Teletutoren müssen sich darüber im Klaren sein, dass E-Learning-Maßnahmen für Lehrende und Lernende einen erheblichen Bruch gegenüber traditionellen Lehrveranstaltungen darstellen. So wird beispielsweise von Teletutoren mit Blick auf die beschriebenen unterschiedlichen Rollen ein hohes Maß an Flexibilität erwartet. Das Gleiche gilt auch hinsichtlich der Arbeitszeiten, da Online-Lernende oft zu unterschiedlichen Zeiten lernen.

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

Die fehlende Medienkompetenz bei vielen Lernenden hat zur Folge, dass insbesondere zu Beginn von E-Learning-Maßnahmen die Unterstützung bei technischen und organisatorischen Fragen besonders wichtig 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 oft noch unbekannteren Form des Lernens zu erhöhen. Über die gesamte Dauer des Lernens konstant bleibt hingegen die Bedeutung der Unterstützung des Teletutors bei fachinhaltlichen Fragen.

### Unterstützung des Selbstlernens

E-Learning-Maßnahmen bestehen meistens aus Selbstlernphasen, die ein ausreichendes Maß an Selbstlernkompetenz voraussetzen. Diese ist jedoch häufig kaum vorhanden. 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.

### 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 beispielsweise zu den bearbeiteten Aufgaben. Anerkennung und positive Feedbacks spielen dabei aufgrund der veränderten Lernsituation eine große Rolle.

Neben diesen Grundanforderungen sind je nach Tätigkeitsschwerpunkt des Teletutors zwei weitere spezifische Anforderungen besonders wichtig:

#### Anforderungen an Teletutorinnen und -tutoren:

##### Grundanforderungen

- Hohes Maß an Flexibilität
- Unterstützung der Lernenden bei technischen, organisatorischen und fachinhaltlichen Fragen
- Unterstützung des Selbstlernens
- Förderung der Motivation der Lernenden

##### Spezifische Anforderungen

- „kommunikative Präsenz“ und Moderation von Lernprozessen
- Virtualisierung des Unterrichts

## „KOMMUNIKATIVE PRÄSENZ“ UND MODERATION VON LERNPROZESSEN

Diese Anforderung ist vor allem bei Online-Maßnahmen mit dem virtuellen Klassenzimmer sowie bei 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 beispielsweise darauf achtet, dass die Kommunikation in Gang kommt, zielgerichtet geführt wird und bestimmte Kommunikationsregeln eingehalten werden.

## 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 seiner Rolle als fachlicher Trainer besteht die Aufgabe des Teletutors hauptsächlich darin, den Lernstoff im virtuellen Raum zu vermitteln. Aufgrund der eingeschränkten Kommunikation ist eine sehr strukturierte und detaillierte Vorbereitung und Durchführung des Unterrichts erforderlich. Ebenso wichtig ist es, bei den Teilnehmern regelmäßig und gezielt nachzufragen, um die Lernwirksamkeit zu erhöhen.

## Kompetenzen von Teletutoren

Eine Analyse des Anforderungsprofils zeigt, dass Teletutoren über ein breites Kompetenzspektrum verfügen sollten. (Vgl. Übersicht) Die Qualifizierung zum Ausbilder oder Trainer bildet eine wichtige Voraussetzung für die Fähigkeit, netzbasierte Lernszenarien zu betreuen. Die dort erworbenen Kompetenzen sind auch für innovative Online-Lernformen von zentraler Bedeutung. Sie sollten außerdem über Kompetenzen im Bereich der Informationstechnik und auf dem Gebiet der didaktischen Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen sowie über kommunikative Kompetenzen verfügen. In diesen Bereichen benötigen Teletutoren eigene Erfahrungen, um die erforderlichen Fähigkeiten zu entwickeln. Auch eine ausreichende Fachkompetenz sollte vorhanden sein.

## Informationstechnische Kompetenzen

Zu den informationstechnischen Kompetenzen gehören u. a. der sichere Umgang mit Hard- und Software sowie mit Lernplattformen, synchronen und asynchronen Kommunikationsformen und dem Datentransfer. Wenn diese Kenntnisse nicht vorhanden sind, können Teletutoren Online-Lernende nicht im erforderlichen Umfang unterstützen, was aber für die Akzeptanz des Online-Lernens unerlässlich ist.

Man lernt  
nie aus.  
Und hier  
dazu.

Mit der Bahn zur  
didacta nach Hannover ab  
Die Bahn  59€\*

Deutschland braucht Bildung.  
Hannover,  
20.–24.2.2006

**didacta**  
die Bildungsmesse

- Kindergarten
- Schule/Hochschule
- Ausbildung/Qualifikation
- Weiterbildung/Beratung

 Deutsche Messe AG  
Hannover · Germany

[www.didacta-hannover.de](http://www.didacta-hannover.de)

\* z. B. Hin- und Rückfahrt 2. Klasse bis 300km Entfernung. Das Angebot ist gültig vom 18.02.06 – 26.02.06 und buchbar über 01805-311153 (0,12 Euro/Min.). 3 Tage Vorkaufsfrist mit Zugbindung/Verkauf ab 11.12.05. Solange der Vorrat reicht.

## Kommunikative Kompetenzen

Ebenso wichtig sind kommunikative Kompetenzen, mit denen Teletutoren u. a. die Einschränkungen der netzbasierten Kommunikation zumindest teilweise kompensieren können.

### Notwendige Kompetenzen von Teletutorinnen und -tutoren

- Informationstechnische Kompetenzen
- Kommunikative Kompetenzen
- Kenntnisse für die didaktische Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen
- Fachkompetenz

Erforderlich sind hierfür Kenntnisse über Möglichkeiten und Grenzen synchroner und asynchroner Kommunikationsprozesse, eine gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit (schriftlich und mündlich) und Kenntnisse der Moderationstechniken sowie Kommunikationsregeln (sog. Netiquette). Teletutoren sollten außerdem Online-Lernende motivieren können sowie über ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen verfügen.

### Kenntnisse für die didaktische Gestaltung von netzbasierten Lernprozessen

Der Umfang dieses dritten Kompetenzbereichs hängt von der jeweiligen Funktion ab, die der Teletutor einnimmt. Dazu gehören Kenntnisse zur Förderung der Selbstlernkompetenz der Lernenden (u. a. Organisation des Lernens, Lernberatung), Kenntnisse hinsichtlich der Aufbereitung von Lerninhalten und des Einsatzes von Lernmedien sowie Kenntnisse über wichtige Lernmethoden. Wenn der Aufgabenschwerpunkt des Teletutors in der Konzeption von Online-Lernlösungen liegt, sind in diesem Kompetenzbereich fundierte Kenntnisse erforderlich.

### Fachkompetenz

Die Bedeutung der Fachkompetenz hat sich sicherlich dadurch geändert, dass der Teletutor in netzbasierten Lernszenarien – je nach gewählter Lernform – neben der Rolle des Wissensvermittlers häufig auch die des Lernbegleiters und Moderators einnimmt. Die fachinhaltliche Betreuung erfordert aber nach wie vor eine ausreichende Fachkompetenz, um zur richtigen Zeit die geeigneten Informationen und Ratschläge geben sowie den Lernerfolg prüfen zu können.

## Fazit und Ausblick

1. Die Analyse der Lernformen mit neuen Medien weist auf eine doppelte Entwicklung hin: Einerseits wird das Selbstlernen verstärkt, und informelle Lernprozesse, wie sie in den virtuellen Lerngemeinschaften zum Ausdruck kommen, gewinnen an Bedeutung. Auch wenn in beiden Fällen der Lernprozess weitgehend von den Teilnehmern selbst gesteuert wird, übernimmt der Teletutor dabei eine wichtige Unterstützungsleistung. Auf der anderen Seite lässt sich zugleich eine entgegengesetzte Entwicklung beobachten. Die Nutzung beispielsweise des virtuellen Klassenzimmers führt dazu, dass – insbesondere in Großunternehmen – zunehmend Formen des angeleiteten Lernens für Qualifizierungsmaßnahmen eingesetzt werden, in denen der Unterricht virtualisiert wird und der Teletutor wie ein Lehrer vorgeht.

2. Der vielfach angenommene Funktionswandel des Teletutors beim Online-Lernen – vom Lehrer zum Lernberater und Moderator – muss differenzierter betrachtet werden. Denn es ist deutlich geworden, dass der Teletutor in Lernszenarien mit synchronen Medien, vor allem dem virtuellen Klassenzimmer, nach wie vor die Rolle eines Wissensvermittlers einnimmt. Zugleich deutet jedoch die zweifellos gestiegene Bedeutung der Lernbegleitung und der Moderation beim Lernen mit neuen Medien darauf hin, dass wir uns beim E-Learning noch in einer Übergangsphase befinden, die längerfristige Aussagen nur begrenzt zulässt. Dies wird auch an der unscharfen Einteilung der verschiedenen Funktionen des Teletutors deutlich.

3. Die im Rahmen des Forschungsprojekts durchgeführten Untersuchungen zeigen darüber hinaus, dass es nicht ausreicht, das bei E-Learning-Maßnahmen eingesetzte Personal gut zu qualifizieren. Um das Potenzial von E-Learning besser nutzen zu können, ist es ebenso wichtig, in den Betrieben eine neue Lernkultur zu entwickeln, da das Lernen mit neuen Medien auch mit Veränderungsprozessen hinsichtlich der Organisation in den Unternehmen verbunden ist.<sup>4</sup> ■

### Anmerkungen

1 Vgl. Arnold, P.; Thillosen, A.: *Aufgaben und Probleme der Qualifizierung von Weiterbildungspersonal*. In: *GdWZ* 12 (2001) 5, S. 234.

2 Es handelt sich um das Forschungsprojekt „Anforderungen an Teletutorinnen und Teletutoren in der beruflichen Bildung“ und um das Vorhaben „Aufgaben und Kompetenzen von Teletutoren/Telecoaches“.

Zum methodischen Vorgehen und einzelnen Ergebnissen siehe Behrendt, E.; Ulmer, Ph.; Müller-Tamke, W.: *Netzbasiertes Lernen in der beruflichen Praxis: Zur Bedeutung des Bildungspersonals*, Hrsg. BIBB, Bonn 2004, abrufbar unter [www.bibb.de/dokumente/pdf/wd\\_68\\_netzbasiertes-lernen.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_68_netzbasiertes-lernen.pdf); Ulmer, Ph.; Behrendt, E.; Müller-Tamke, W.; Keller, K.:

*Netzbasiertes Lernen – Anforderungen an das Bildungspersonal*, Hrsg. BIBB Bonn, 2004, abrufbar unter [www.bibb.de/de/14488.htm](http://www.bibb.de/de/14488.htm); Ulmer, Ph.; Bahl, A.: *Die Bedeutung von Teletutorinnen und Teletutoren für das netzgestützte Lernen – Ein Tätigkeits- und Anforderungsprofil*. In Hensge, K.; Ulmer, Ph. (Hrsg.): *Kommunizieren und Lernen in*

*virtuellen Gemeinschaften*, Hrsg. BIBB, Bonn 2004

3 *Im Interesse einer besseren Lesbarkeit werden im Folgenden vorwiegend die männlichen Formen verwendet.*

4 Vgl. Behrendt, E.; Ulmer, Ph.; Müller-Tamke, W.: *Netzbasiertes Lernen a. a. O.*, S. 25 ff.