

## Qualitätssicherung im Tutoring von Online-Bildungsmaßnahmen

► Der Beitrag stellt ein Konzept zur Verbesserung der Qualität des Online-Tutorings vor und plädiert für ein pragmatisches Modell. Die zentrale Frage hierbei lautet: Welche Mittel und Möglichkeiten zur Qualitätssicherung und -verbesserung können in der eigenen Arbeit eingesetzt werden? Für die einzelnen Phasen eines Online-Bildungsangebots werden geeignete Qualitätsraster und Qualitätssicherungsmaßnahmen entwickelt und dargelegt. Ziel ist es, einen praktikablen Ansatz für Blended Learning und Online-Lernangebote aufzuzeigen, der sich in vielen Fällen und in den unterschiedlichsten Lehr-/Lern-Szenarien bewährt hat.

### Tutoring in Online-Szenarien

Wie in allen Bereichen des Bildungssektors halten auch in der beruflichen und betrieblichen Bildung Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) verstärkt Einzug. Dies ist zum einen bedingt durch die technologische Entwicklung der letzten Jahre und der damit einhergehenden Änderung der Berufsbilder, zum anderen der notwendigen Anpassung von Lehr-Lern-Szenarien an diese Umstände geschuldet. Dabei ist auch das Tätigkeitsfeld „Online-Tutoring“ entstanden; es hat sich ausdifferenziert und als fester Bestandteil in der beruflichen Qualifizierung etabliert (vgl. JECHLE/MARKOWSKI/NUNNENMACHER 2007). Weitere Funktionsbezeichnungen wie z. B. Tele-Tutoring, Telecoaching oder Tele-Teaching mit nicht eindeutig voneinander abgrenzbaren Kompetenzfeldern existieren auf dem Markt und zeigen die Schwierigkeiten einer exakten Begriffsbestimmung dieser Berufsgruppe. Zurzeit fehlt es noch an verbindlichen Mindeststandards, die die Qualität der verschiedenen Tätigkeitsfelder dieser Berufsgruppe beschreiben. Dies ist insofern bedauerlich, als in der Wissenschaft Konsens über die entscheidende Bedeutung des betreuenden Bildungspersonals für den Lernerfolg in internetgestützten Bildungsmaßnahmen besteht (vgl. SEUFERT/HASANBEGOVIC/EULER 2007; Ojstersek 2007; Michel 2006; MANDL/BÜRG 2004; BIBB 2004). Auch bezüglich ihrer Ausbildungshistorie sind Online-Tutoren/-Tutorinnen<sup>1</sup> nur schwer einzuordnen. Studentische Hilfskräfte ohne Fachkenntnisse, erfahrene Dozenten und Dozentinnen und Ausbilder/-innen mit entsprechenden Zusatzqualifikationen, Trainer/-innen mit autodidaktisch erworbenen Medienkompetenzen sind ebenso in diesem Bereich tätig wie Absolventen und Absolventinnen von kompletten mediendidaktischen Studiengängen. Oft arbeitet dieser Personenkreis in Bildungsinstitutionen und -organisationen, die Qualitätsmanagementsysteme im Einsatz haben, wie z. B. DIN ISO 900 ff. oder LQW (zur Qualität in Bildungsmaßnahmen vgl. KNISPEL 2008; WIRTH 2005).



**KARL KNISPEL**

Learning Manager im Corporate House of Training der METRO Cash & Carry International GmbH, Düsseldorf

<sup>1</sup> Die Bezeichnung „Online-Tutor“ und „Online-Tutorin“ wird im Folgenden stellvertretend für das gesamte Tätigkeitsfeld benutzt.

## Besonderheiten des Online-Tutoring

Das Lernen im Netz stellt an alle Beteiligte gänzlich neue Anforderungen, sowohl im pädagogischen als auch im didaktischen Bereich. Der Grund hierin liegt in der Vermittlung aller Informationen durch elektronische Medien, und somit durch die zeitversetzte (asynchrone) Kommunikation. Eines der zentralen Probleme im Online-Tutoring ist die Kommunikation sowohl zwischen Tutor/-in und Lernenden als auch zwischen den Lernenden untereinander. Bewährte, traditionelle Präsenzschulungen lassen sich nicht einfach 1:1 in eine Online-Lernumgebung übertragen. Dozenten und Dozentinnen müssen nicht nur im Umgang mit den neuen Technologien vertraut sein (Medienkompetenz), sondern sie müssen auch über die didaktischen Besonderheiten und Möglichkeiten des virtuellen Lernraums Bescheid wissen. So stellen sich z. B. Fragen nach der Motivationsförderung der Teilnehmenden, nach der Initiierung von virtuellen Gruppenprozessen und -diskussionen, nach der Gestaltung von angemessenem Feedback, dem Einfordern von Lernergebnissen, nach dem richtigen Verhältnis von entdeckendem Lernen und instruktioneller Struktur usw. Online-Tutoren/-Tutorinnen haben nicht mehr die Möglichkeiten der direkten verbalen und non-verbalen Kommunikation und können auch nicht durch die bloße Präsenz ihrer Persönlichkeit positiv auf die Teilnehmenden wirken. Hinzu kommt, dass Online-Lernende generell mehr Unterstützung brauchen als Präsenzlernende, da das Online-Lernen auf der Teilnehmerseite ebenfalls erweiterte Kompetenzen erfordert. Als Beispiele seien hier die benötigten technischen Kenntnisse im Umgang mit den Informations- und Kommunikationstechnologien (Medienkompetenz) und Fähigkeiten im kritischen Umgang mit Medien und Informationen (Wissensmanagement) benannt. Schließlich spielen die Organisation des eigenen Lernprozesses (Selbstlernkompetenz) sowie soziale und kommunikative Kompetenzen eine große Rolle beim virtuellen Lernen im Internet. Online-Tutoren/-Tutorinnen müssen hierfür lernförderliche, unterstützende Rahmenbedingungen schaffen und diese meist über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten. Viele Aufgaben, die in traditionellen Veranstaltungsformen durch Trainer/-innen und Ausbilder/-innen übernommen werden, müssen online durch Technik und Medien geleistet werden. Dadurch entsteht eine geringere Flexibilität, und ein kurzfristiges, spontanes Eingreifen durch die Lehrpersonen zur Veränderung und Anpassung der Lernsituation an die aktuellen Bedürfnisse der Lernenden ist nur eingeschränkt möglich.

Die Ausgestaltung des Online-Kurses setzt einen detaillierten Planungsprozess voraus, in dem neben Lernzielen, -inhalten und -methoden Aspekte wie die technische Ausstattung und Medienkompetenz von Tutoren und Tutorinnen sowie Lernenden, der Betreuungsaufwand, die eingesetzten Medien, die Vorbereitung und der Betrieb der

Plattform und auch die dazu notwendigen technischen und personellen Ressourcen sowie andere Rahmenbedingungen beachtet werden müssen.

### Anforderungen an Lehrmethoden und Medien

Die Lehrmethoden und Medien im Rahmen einer Online-Veranstaltung müssen folgende Prozesse ermöglichen und unterstützen:

- Wissensrepräsentation: Darstellung des Lernstoffs,
- Motivation, Aktivierung der Lernenden,
- Kommunikation zwischen Lernenden und Lehrenden und den Lernenden untereinander sowie die Möglichkeit zur Strukturierung von Kommunikationsprozessen wie z. B. für das Einsenden von Übungsaufgaben, für die Feedbackvergabe usw.,
- Unterstützung der Lernenden bei der Verarbeitung des Gelernten und bei der Organisation des eigenen Lernprozesses,
- Unterstützung bei der Reproduktion des Gelernten in Übungen, Anwendungen, Simulationen, Rückfragen, Tests usw.,
- Beurteilung des Lernfortschritts für die Lernenden selbst wie auch durch die Dozenten und Dozentinnen, durch Lernkontrollen, Tests, Prüfungen usw.

Die Rolle der Tutorinnen und Tutoren ist im Wesentlichen eine pädagogisch-didaktische, erschöpft sich aber damit nicht. Die (Haupt-)Aufgabenfelder lassen sich in vier Kategorien unterteilen: Neben der bereits erwähnten didaktischen kommen noch soziale, organisatorische und technische Aufgabenfelder hinzu. Beispiele für diese Kategorien finden sich in allen Phasen einer Online-Bildungsmaßnahme wieder. Alle Einzelaktivitäten der Online-Tutoren/-Tutorinnen innerhalb dieser Kategorien können im Wesentlichen in sieben „Qualitätsraster“ eingeordnet werden (vgl. KNISPEL 2008):

- Vorwissen und Lernvoraussetzungen,
- Ziele und Inhalte,
- Methoden,
- Medien,
- Lernfortschritt,
- Kooperation,
- Transfer.

Den Qualitätsrastern können anschließend spezifische Qualitätssicherungsinstrumente (z. B. Teilnehmerfeedbackbögen, Testergebnisse, Nachweislisten usw.) zugeordnet werden, sodass Online-Tutoren/-Tutorinnen ein detailliertes Planungsinstrumentarium für ihre Tätigkeit an die Hand bekommen.

## Qualitätssicherung im Online-Tutoring

Die Überlegungen zur Qualitätssicherung orientieren sich am Ansatz des klassischen Projektmanagements. Eine Bildungsmaßnahme wird als ein Projekt betrachtet und gliedert sich in drei grundsätzliche Phasen (vgl. Abb. 1). Diese Systematik erlaubt es, qualitätsrelevante Aufgaben der Betreuung zuzuordnen. Online-Tutoren/-Tutorinnen erhalten innerhalb dieser Phasen einen Handlungsrahmen, den

Abbildung 1 Projektphasen eines Online-Bildungsangebots



Tabelle 1 Vorbereitungsphase einer Online-Maßnahme

| Hauptaufgabe  | Einzelaktivitäten   | Qualitätsraster  | Qualitätssicherungs-instrumente  |
|---------------|---|--|--|
| Organisation  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung der Verantwortlichkeiten</li> <li>• Kontakt zu den Rollenträgern</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele und Inhalte</li> <li>• Medien</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste mit Kontaktdaten aller Ansprechpartner/-innen, Geschäftszeiten, Aufgabenbereiche</li> <li>• Gesprächsprotokolle der Verantwortlichkeiten und Rollenspezifikationen</li> </ul> |
| Ablaufplanung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung des Medien- und Methodeneinsatzes</li> <li>• Kurspläne, Zeitpläne</li> <li>• Erstellung des Lernmaterials</li> <li>• Planung und Organisation der Präsenzveranstaltungen</li> <li>• Eventuelle Verwaltungsaufgaben</li> <li>• Interessentenberatung</li> <li>• Technische Vorbereitungen, z. B. Zugänge zur Lernplattform und Bereitstellung der E-Learning-Materialien</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele und Inhalte</li> <li>• Methoden</li> <li>• Medien</li> <li>• Vorwissen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablaufpläne und Konzeptionen</li> <li>• Lernmaterialien und Trainer- bzw. Dozentenleitfäden</li> <li>• Kundenhistorie der Bewerber/-innen und Teilnehmenden</li> </ul>              |

sie mit kurstypischen Aktionen ausgestalten können. Geht man von diesen Phasen einer Maßnahme aus und entwickelt anhand der Qualitätsraster ein Instrumentarium von Aktivitäten der Tutoren und Tutorinnen mit den dazugehörigen Qualitätssicherungsinstrumenten, so erhalten sie ein praktikables Werkzeug zur Strukturierung ihrer Arbeitsprozesse über den gesamten Lebenszyklus einer Online-Maßnahme hinweg. Dies sollte in die Ablaufplanung der Maßnahme einfließen. Anschließend werden qualitätsrelevante Messpunkte und Meilensteine des Projekts definiert, an dem z. B. Teilnehmerbefragungen durchgeführt werden oder Lernergebnisse erhoben werden.

**QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN IN DER VORBEREITUNGSPHASE**

Am Beispiel der Qualitätssicherung in der Vorbereitungsphase soll prototypisch für alle Phasen einer Online-Bildungsmaßnahme aufgezeigt werden, wie der Aufbau eines eigenen Instrumentariums erfolgen kann zur detaillierten Herleitung und Vorstellung aller Instrumente, Checklisten und Einzelaktivitäten über ein komplettes Online-Bildungsangebot (vgl. KNISPEL 2008).

Sind Online-Tutoren oder -Tutorinnen in die Vorbereitung einer Online-Maßnahme involviert, so liegt der Schwerpunkt der qualitätssichernden Aktivitäten in dieser Phase auf organisatorischen Aufgaben (vgl. Tab. 1). Verantwortlichkeiten und Rollenzuweisungen müssen im Vorfeld genau geklärt werden. Durch die höhere Arbeitsteilung in Online-Bildungsmaßnahmen entstehen neben den Vorteilen auch Notwendigkeiten bezüglich der Betreuungskonstellation, die unter allen am Bildungsprozess Beteiligten vorab kommuniziert und klar sein müssen (detaillierte Ausführungen zu Rollen und Aufgaben von Online-Tutoren/-Tutorinnen liefert OJSTERSEK 2007). Art und Umfang der Aufgaben sind zwar je nach Ausgestaltung des Bildungsangebots verschieden, allen gemeinsam ist jedoch, dass die Online-Tutoren/-Tutorinnen selbst aktiv im Vorfeld der Maßnahme alle relevanten Rollenträger kontaktieren („Holschuld“) und durch klare Absprachen der Zuständigkeiten mögliche Fehlerquellen während der Maßnahme eliminieren.

Des Weiteren muss in der Vorbereitungsphase der komplette Ablaufplan inklusive Lernziele, Individual- und Gruppenaufgaben, Tests und Präsenzphasen vorliegen. Die Erstellung des Ablaufplans liegt analog der o. g. organisatorischen Aufgaben je nach Ausgestaltung des Bildungsangebotes bei unterschiedlichen Rollenträgern. Wichtig ist, dass sich Online-Tutoren/-Tutorinnen intensiv mit dem Plan auseinandersetzen und genaue Vorstellungen für ihr didaktisches Vorgehen erhalten. Anhand des genannten Qualitätsrasters können sie sich im Ablaufplan geeignete Messpunkte dieser Qualitätsmerkmale definieren und einrichten. Dies spart später viel Zeit, schafft Klarheit und Handlungssicherheit bei allen am Bildungsprozess Beteiligten.

Die Abfrage von Vorwissen und die Erwartungen der Teilnehmenden ist zum Ende der Vorbereitungsphase eine weitere wichtige Aktivität. Bei allen Aufgaben sollten sich Online-Tutoren/-Tutorinnen ein zeitsparendes System mit Checklisten, Terminerinnerungen, To-do-Listen etc. aufbauen. Ziel der Vorbereitungsphase sollte sein, die Betreuung der Teilnehmenden in der anschließenden Durchführungsphase so zu gestalten, dass man selbst mit seinen zeitlichen und organisatorischen Ressourcen eine optimale Betreuungsqualität liefern kann.

Die genaue Einschätzung und Einteilung der zeitlichen und organisatorischen Ressourcen ist von entscheidender Bedeutung, da im Gegensatz zu Präsenzseminaren der Betreuungsaufwand in Online-Seminaren mit steigender Teilnehmerzahl exponentiell ansteigt. (vgl. GIERKE/SCHLIES-ZEIT/WINDSCHIEGL 2003).

## QUALITÄTSSICHERUNGSMASSNAHMEN IN DER DURCHFÜHRUNGSPHASE

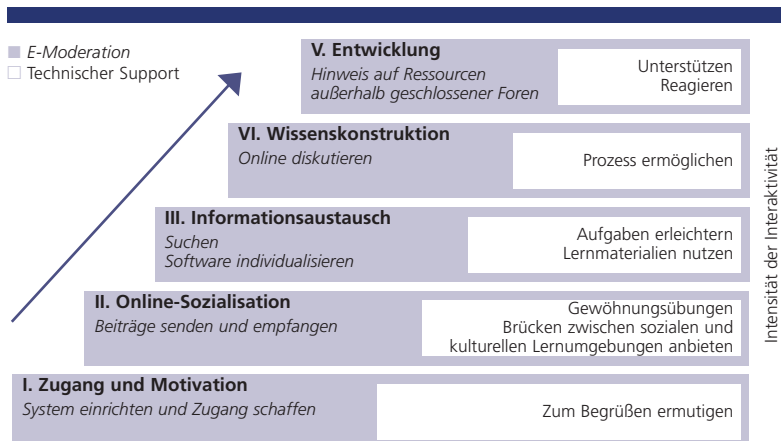
Die Durchführungsphase ist hinsichtlich qualitätsrelevanter Faktoren die komplexeste Phase im Lebenszyklus einer Online-Bildungsmaßnahme. Hier sind die umfangreichsten Aktivitäten zur Qualitätssicherung zu verorten. Die Durchführungsphase kann hinsichtlich der Generierung von Wissen und Können bei den Teilnehmenden in mehrere Unterphasen strukturiert werden, die jeweils verschiedene Qualitätssicherungsinstrumente erforderlich machen. Im Hinblick auf die Unterphasen beziehen wir uns im Folgenden auf den Systematisierungsansatz von Salmon (2004), die mittels des sogenannten Fünf-Stufen-Modells für Online-Lernen und Lehren die Aktivitäten in einer tutoriell betreuten Online-Maßnahme nach den speziellen Lernerbedürfnissen strukturiert hat.

Abbildung 2 zeigt das Fünf-Stufen-Modell für Online-Lehren und -Lernen mit verschiedenen Aufgabenbereichen während einer Maßnahme, die durch Aktivitäten der Tutorinnen/Tutoren gesteuert werden können. Der linke Pfeil verdeutlicht den Lernfortschritt der Teilnehmer. Die Intensität der Interaktion zwischen Teilnehmenden und Tutor/-in sowie der Teilnehmenden untereinander ist in den Stufen IV und V am höchsten. Die unterschiedliche Größe der Stufenblöcke verdeutlicht den unterschiedlichen Aufwand bezüglich der Betreuungsaktivität des Tutors/der Tutorin innerhalb der Maßnahme. Die verschiedenen Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Durchführungsphase und deren fünf Stufen sollten ebenso – wie in der Vorbereitungsphase exemplarisch dargestellt – ausdifferenziert werden (vgl. ausführlich KNISPSEL 2008).

## Fazit: Qualitätssicherung im Online-Tutoring

Qualitätssicherung im Online-Tutoring ist ein Thema, welches sich noch am Anfang befindet. Der Lernerfolg in Online-Maßnahmen hängt entscheidend von dem betreuenden Bildungspersonal ab, das haben wissenschaftliche Studien erwiesen. Vor diesem Hintergrund erscheint es fatal, wenn im Berufsbild des Online-Tutoring noch kein allgemeiner Konsens über benötigte Kompetenzen besteht. Als umso wichtiger erweisen sich Initiativen, die sich der Etablierung von Qualitätsstandards in Online-Maßnahmen widmen. Die grundlegenden Probleme liegen – wie oben ausgeführt – in der technologiebasierten Informationsübermittlung, in der zeitversetzten Kommunikation und in dem fehlenden Präsenzkontakt aller Beteiligten begründet. Dennoch sind Online-Maßnahmen nicht mehr aus dem Bildungskanon wegzudenken. Im Gegenteil, Umfang und Bedeutung nehmen ständig zu. Themen wie die Didaktik und Methodik des E-Learning, das Lehren in Online-Szenarien, die Instrumente zur Unterstützung von Lernprozessen, Kommunikation, Lernerfolgskontrollen, Qualitäts-

Abbildung 2 Das Fünf-Stufen-Modell des Online-Lehrens und -Lernens



Quelle: Salmon 2004, S. 27

sicherung und die sichere Beherrschung der Technik sollten zur Grundausstattung von Online-Tutoren/-Tutorinnen gehören. Deshalb gilt es, durch eine gute Ausbildung, durch qualitativ hochwertige Fort- und Weiterbildungsangebote ihre Fertigkeiten zu schulen und ihnen das Rüstzeug für eine qualitativ hochwertige Kursdurchführung an die Hand zu geben. Die Grundlagen hierfür wurden durch den Vorschlag eines praktikablen und bewährten Modells zur Qualitätssicherung im Online-Tutoring dargelegt und müssen nun situationspezifisch angepasst werden. ■

### Literatur

- BIBB (Hrsg.): *E-Learning-Qualität und Nutzerakzeptanz sichern. Beiträge zur Planung, Umsetzung und Evaluation multimedialer und netzgestützter Anwendungen*. In: Bertelsmann: Berichte zur beruflichen Bildung. Bielefeld 2004
- GIERKE, C.; SCHLIESZEIT, J.; WINDSCHIEGL, H.: *Vom Trainer zum E-Trainer. Neue Chancen für den Trainer von morgen*. Offenbach am Main 2003
- JECHLE, T.; MARKOWSKI, K.; NUNNENMACHER, U.: *Medienkompetenz: Qualifizierung von Dozenten, Trainern und Tutoren für den Einsatz von Online-Lernen*. In: Personalführung (2007) 2, S. 25–32
- KNISPSEL, K.: *Qualitätsmanagement im Bildungswesen. Ansätze, Konzepte und Methoden für Anbieter von E-Learning- und Blended Learning-Qualifizierungen*. Münster 2008
- MANDL, H.; BÜRG, O.: *Akzeptanz von E-Learning in Unternehmen*. Ludwig-Maximilians-Universität München (Hrsg.): Forschungsbericht Nr. 167, München 2004
- MICHEL, L. P. (Hrsg.): *Digitales Lernen. Forschung – Praxis – Märkte; ein Reader zum E-Learning*. Books on Demand. Norderstedt 2006
- OJSTERSEK, N.: *Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung*. Münster 2007
- SALMON, G.: *E-tivities – der Schlüssel zu aktivem Online-Lernen*. Mainz 2004
- SEUFERT, S.; HASANBEGOVIC, J.; EULER, D.: *Mehrwert für das Bildungsmanagement durch nachhaltige Lernkulturen*. St. Gallen 2007
- WIRTH, M. A.: *Qualität in eLearning. Konzepte und Methoden zur Beurteilung der Qualität eLearning-gestützter Aus- und Weiterbildungsprogramme*. Paderborn 2005