

Die Bedeutung von Teletutorinnen und Teletutoren für das netzgestützte Lernen

Erste Erkenntnisse zum Tätigkeits- und Anforderungsprofil

ANKE BAHL, WOLFGANG MÜLLER-TAMKE, PHILIPP ULMER

► **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 spielen personale Beratungs- und Unterstützungsangebote eine große Rolle, um die Akzeptanz der neuen Lernformen und 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 Teletutor¹, über den Telecoach, Teleteacher, Teletrainer bis hin zum e-Moderator. Am häufigsten findet sich jedoch der Begriff „Teletutor“.

UNTERSUCHUNG DES BIBB

Im Mittelpunkt einer vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) durchgeführten 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 wurden in einem ersten Schritt 15 Experten aus Forschung und Praxis zu einem Fachgespräch in das BIBB eingeladen, die aus ihrer Sicht zu den Aufgaben und erforderlichen Kompetenzen Stellung nahmen und dabei unterschiedliche Aspekte des Online-Lernens diskutierten.² In einem zweiten Schritt wurden im Rahmen einer explorativen Studie³ im Frühjahr und im Sommer 2002 Interviews mit 17 als Teletutor/-in tätigen Trainern/-innen sowie mit E-Learning-Experten aus Weiterbildungsabteilungen zweier Großunternehmen der Elektronik und Telekommunikation geführt. Die dabei vorgefundenen Kurstypen lassen sich wie folgt charakterisieren.⁴

Tutoren übernehmen eine Schlüsselrolle

- Die erste Kategorie bilden kurze, kompakte PC-Anwender-Schulungen, die sich über ein bis drei Tage erstrecken und ausschließlich im virtuellen Klassenzimmer (VK), d. h. rein synchron und audio-

unterstützt durchgeführt werden. Anhand von Powerpoint-Folien werden die technischen Mitarbeiter über Neuerungen (Upgrades) ihrer Software-Programme informiert.

- Die zweite Kategorie bilden Kurse, die rund eine Woche dauern und mit Präsenzanteilen verzahnt sind. Sie sind hinsichtlich Inhalt und Zielgruppe mit den eben genannten Kurzzeitkursen vergleichbar, nur dass die Lerninhalte komplexer sind.
- Bei der dritten Kategorie handelt es sich um längere Weiterbildungskurse von sechs bis zu 20 Wochen. Hier dominieren die Selbstlernphasen, bei denen die Teilnehmer sich die Lerninhalte mit Hilfe von Skripten, Computer Based Trainings (CBTs) oder Web Based Trainings (WBTs) weitgehend selbstständig erarbeiten müssen. Außerdem werden in regelmäßigen Abständen, meist einmal wöchentlich, rund zweistündige Sitzungen im virtuellen Klassenzimmer angeboten, bei denen der Lernstoff unter tutorieller Anleitung nachbereitet wird.

ERGEBNISSE DER BEFRAGUNG

Obleich die vorgefundenen netzbasierten Qualifizierungsmaßnahmen deutliche Unterschiede aufwiesen, ergab die Untersuchung auch 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 kurzen, kompakten PC-Anwenderschulungen sowie bei den netzgestützten Phasen der zweiten Kurskategorie zum Ausdruck, die im Grunde genommen einem Frontalunterricht in Präsenzveranstaltungen sehr ähnlich sind. Die wissensvermittelnde Funktion des Teletutors ist aber auch bei den längeren Weiterbildungskursen von Bedeutung, wie der Ablauf der Sitzungen im virtuellen Klassenzimmer zeigt.

Motivation der Lernenden

Diese Aufgabe des Teletutors ist je nach Kurstyp unterschiedlich ausgeprägt. 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.

Unterstützung der Lernenden bei organisatorischen und technischen Fragen

Diese dritte Kernaufgabe ist vor allem zu Beginn der Kurse von Bedeutung, um bestehende Hemmschwellen gegenüber den neuen Medien abzubauen und Unterstützung bei der Lernorganisation am Arbeitsplatz zu leisten. Bei einigen Lehrgängen stand für die technischen Probleme dem Tutor eigens ein technischer Experte zur Seite.

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

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 stellt die *Fachkompetenz* zudem eine Kernvoraussetzung dar, da sie die Grundlage für ihre Autorität und Glaubwürdigkeit ist. Von einer Verlagerung dieser Kompetenz auf die Medien selbst, wie sie im Hinblick auf das Lernen mit neuen Medien diskutiert wird, kann insofern nur bedingt die Rede sein.

Die *Medienkompetenz* beinhaltet neben der technischen Kompetenz auch die eigenen Erfahrungen mit dem netzbasierten Lernen sowie die Befähigung zur Kommunikation mit den neuen Medien, die insbesondere im VK eine wichtige Rolle spielt.

Im Hinblick auf die *methodisch-didaktische 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, und zum anderen die aktive Einbindung der Kursteilnehmer aufgrund der eingeschränkten Kommunikation und des reduzierten Feedbacks.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Ergebnisse der Befragung haben insgesamt deutlich gemacht, dass netzbasiertes Lernen in der betrieblichen Praxis auf den begleitenden bzw. in vielen Fällen auch anleitenden Einsatz von Teletutoren angewiesen ist und dass an diese aufgrund ihrer Schlüsselrolle hohe und im Vergleich zu Präsenzkursen teilweise erweiterte Anforderungen im Hinblick auf ihre unterschiedlichen Kompetenzen gestellt werden. Zudem zeigte sich, dass der für Teletutoren vielfach behauptete Rollenwechsel zu Lernberatern und Moderatoren⁵ differenziert zu sehen ist. 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.

Die Untersuchung hat darüber hinaus die große Bedeutung des virtuellen Klassenzimmers für das Online-Lernen un-

terstrichen. Das VK wurde bei allen netzbasierten Qualifizierungsmaßnahmen eingesetzt; auch bei den längeren Weiterbildungskursen war es ein unverzichtbares Element der Kursgestaltung. Die kurzzeitigen PC-Anwender-Schulungen, die ausschließlich mit diesem Medium arbeiteten, bildeten den höchsten Anteil an allen von den Interviewpartnern genannten Kursen. Dies lässt vermuten, dass das VK offenbar sehr gut dafür geeignet ist, überschaubare, kleinere Schulungsinhalte innerhalb kurzer Zeit zu vermitteln. Zum einen erweist sich die synchrone mündliche Kommunikation über Audio als wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz dieser neuen Lernform, da sie offensichtlich eher in der Lage ist, die vielen Einschränkungen der netzbasierten Kommunikation zu kompensieren. Zum anderen steht den Lernenden hier ein Trainer unmittelbar zur Verfügung, und die Maßnahme folgt wie im gewohnten Präsenzkurs einer klaren Struktur, so dass die Lernenden weniger auf sich selbst gestellt sind als in längeren Kursen mit Selbstlernanteilen per CBT oder WBT.

Aufgrund ihres explorativen Charakters können diese Ergebnisse sicherlich nicht verallgemeinert werden. Dazu bedarf es weiterer Untersuchungen, insbesondere auch in kleineren und mittleren Unternehmen. So ist Anfang 2003 im BIBB mit den Arbeiten für ein Forschungsprojekt begonnen worden, um auf der Grundlage einer umfangreichen empirischen Erhebung weitere Erkenntnisse zum Tätigkeits- und Anforderungsprofil von Teletutoren zu erhalten. ■

Anmerkungen

- 1 Der einfacheren Lesart wegen werden im Folgenden vorwiegend die Bezeichnungen „Teletutor“, „Trainer“, „Teilnehmer“ usw. verwendet.
- 2 Vgl. hierzu den Beitrag eines der Teilnehmer, Busch, F.: *Konzepte für ein neues Berufsbild*. In: *Manager Seminare*, Januar 2002, Heft 52, S. 18–19.
- 3 Ausführlich in: 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. – Neue Wege der Qualifizierung des Bildungspersonals*, Bonn 2003
- 4 Bei der Vorstudie wurden nur die Online-Maßnahmen berücksichtigt, die bereits mehrmals durchgeführt wurden und somit keinen Pilotprojektcharakter mehr haben.
- 5 So z. B. Arnold, P.; Thilloßen, A.: *Aufgaben und Probleme der Qualifizierung von Weiterbildungspersonal*. In: *GdWZ* 12 (2001) 5, S. 233–235, 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; Mündemann, F.: *Der Trainer als Lernerermöglicher*. In: *Manager Seminare*, November 2001, S. 18–29, S. 19; Haussmann, B.: *Nicht ohne meinen Tutor*. In: *Wirtschaft & Weiterbildung*, Juni 2001, S. 50–53, S. 53.