

Teletutoren betreuen Lernende via Inter- und Intranet. Sie brauchen besonderes Einfühlungsvermögen, denn sie sehen ihre Kursteilnehmer selten live. Didaktische Fähigkeiten und ein guter fachlicher Hintergrund sind Voraussetzung für diese Tätigkeit.



Foto: Privat

Viel Einfühlungsvermögen braucht Teletutor Nic Nistor bei der Betreuung der virtuellen Seminare der vhb.

NIC NISTOR ist ein alter Hase im virtuellen Geschäft. „Schon 1990/91 begann ich, ein multimediales Programm für Kommunikationstraining zu entwickeln – mit Computer und digital gesteuertem Videorecorder“, erinnert er sich. Kurz darauf entwickelte der wissenschaftliche Mitarbeiter am Institut für Psychologie und Pädagogik der Ludwig-Maximilians-Universität (LMU) in München sein erstes virtuelles Seminar. Seit den Anfängen der Virtuellen Hochschule Bayern (vhb) im Mai 2000 ist er dabei und betreut heute die virtuellen Seminare „Lernen in Computernetzen“ und „Einführung in das Wissensmanagement“. Während Nic Nistor über seinen Computer an der Universität mit den Studierenden kommuniziert, lernen die Studierenden weltweit in virtuellen Lerngemeinschaften. „Eine Studentin meldete sich soeben aus Madrid, wo sie ein Auslandssemester macht, andere aus Vancouver oder Kreta“, so der Dozent.

Die Online-Studiengänge der vhb stehen Studierenden bayerischer Hochschulen aller Disziplinen offen. Der Kontakt läuft meist über E-Mail und Diskussionsforen. „Wir haben uns für diese Form der asynchronen Kommunikation entschieden“, erklärt Nic Nistor, „weil man hier reflektierter auf den Stoff eingehen kann. Anfangs unterstützten wir auch die Möglichkeit zur synchronen Kommunikation wie Chat, aber das brachte nicht viel.“ Synchron wird zum Beispiel bei Organisationsfragen wie der Koordination der Arbeitsgruppen kommuniziert.

Sensible Motivatoren

„Teletutoren gestalten die Lehr- und Lernsituation, müssen also die einzelnen Lernenden und die virtuellen Gruppen anleiten und führen“, unterstreicht Thomas Jechle, Studienleiter der teleakademie der Fachhochschule Furtwangen. Besonders in der Startphase eines Online-Seminars braucht es Feingefühl. „Zu Beginn wird zum Eingewöhnen im Plenum gearbeitet, denn in der Anfangsphase kommt es zu den meisten Abbrüchen“, erläutert Nic Nistor. Dann formieren sich die Lernenden zu kleinen virtuellen Gruppen.

Teletutoren behalten den Lernprozess ständig im Auge und motivieren die Lernenden. Zieht sich jemand zurück, reagiert Nic Nistor sofort und fragt nach. Dazu muss er entscheiden, wann er einen Teilnehmer per Telefon oder E-Mail persönlich anspricht oder wann ein Problem in der Gruppe angesprochen

werden sollte. „Es macht mir Spaß, mit den Studierenden zu korrespondieren und zu merken, wie sie dadurch motivierter werden“, sagt Nic Nistor.

Von Anfang an wird auf Eigeninitiative gesetzt. „Bei uns gibt es das Prinzip der rotierenden Moderation. Jedes Gruppenmitglied übernimmt einmal die Moderatorenrolle“, erläutert der Teletutor. Manchmal muss er jedoch auch unangenehme Entscheidungen treffen. „Es gibt für die Studierenden eine Selbstverpflichtung, mindestens drei bis vier Stunden pro Woche mitzuarbeiten“, so Nic Nistor. Wer das nicht tut, fliegt raus. „Beteiligt sich jemand nicht, wirkt das frustrierend auf andere, die dann leicht selbst aufgeben.“

Schnelle Reaktion

Nic Nistor bedauert manchmal, dass er die Teilnehmer so selten sieht. Während der vhb-Kurse gibt es zwei Präsenzveranstaltungen. Weil Mimik, Gestik und Körpersprache beim virtuellen Lernen meistens nicht wahrnehmbar sind, kann es viel schneller

TELETUTOREN

Begleiter durch





Foto: Privat

Thomas Jechle, Studienleiter der tele-akademie der Fachhochschule Furtwangen: „Teletutoren gestalten die Lehr- und Lernsituation, müssen also einzelne Lernende und virtuelle Gruppen anleiten und führen können.“

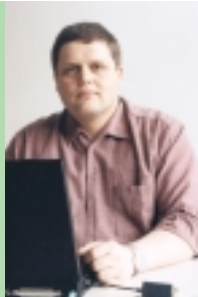


Foto: Privat

Gute Perspektiven für Teletutoren sieht Rudolf Schröder bei Bildungsträgern und Unternehmen.

Teletutorin Marion Hug betreut die Teilnehmer der tele-akademie fachlich und organisatorisch, ist aber auch für das Kursmanagement zuständig.



Foto: tele-akademie

ler zu Missverständnissen kommen als bei Präsenzseminaren. Der Teletutor vergewissert sich darum ständig, ob die Chemie unter den Teilnehmern stimmt. Verstößt jemand gegen die Netiquette, und es kommt zu Konflikten, greift er sofort ein, um einer Eskalation, auch „Flaming“ genannt, zuvorzukommen. „Einmal verhielt sich jemand den anderen Teilnehmern

gegenüber ziemlich arrogant“, erinnert sich Nic Nistor, „das schaukelte sich binnen zwei bis drei Stunden hoch – das ist bei asynchroner

virtuelle Lernwelten





Foto: Deutsche Bahn

Um fit für die Zukunft zu sein, lernen die angehenden Kaufleute für Bürokommunikation bei der Deutschen Bahn frühzeitig, mit PC und Internet umzugehen.

Teletutorin Jasmin Biek betreut mit vier weiteren Kollegen etwa 300 Auszubildende bei der Deutschen Bahn AG.

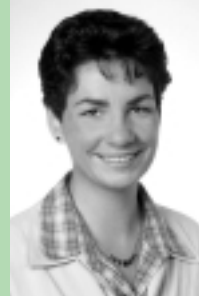


Foto: Privat

Kommunikation äußerst schnell.“ Doch so etwas komme selten vor.

Teletutoren sind Informationsbroker und Wissensmanager in einem. Sie recherchieren in Literaturdatenbanken, geben Hinweise auf vertiefende Quellen und werten neu gewonnenes Wissen aus. „In den virtuellen Communities steckt viel Wissen. Mit einem geeigneten Datenanalysetool ist es möglich, Wissensstrukturen herauszuarbeiten“, erläutert Nic Nistor, der wie die meisten Teletutoren selbst Kurse entwickelt.

Besonders vor Semesterbeginn hat der Dozent alle Hände voll zu tun. „Ich richte virtuelle Seminarräume ein, bereite Aufgaben vor und versuche, die Lernumgebung ständig weiter zu entwickeln“, sagt er. Dazu müssen Teletutoren mit Software-Tools wie HTML-Editoren, Autoren-

!info

KURS

Datenbank für Aus- und Weiterbildung der Bundesanstalt für Arbeit (Suchwort: Teletutor)
<http://www.arbeitsamt.de/cgi-bin/aoWebCGI?kurs>

tele-akademie Fachhochschule Furtwangen

Dreimonatiges Fernlehreangebot zum Erwerb der methodisch-didaktischen Kompetenzen von angehenden Teletutoren.
<http://www.tele-ak.de>

e/t/s didactic media

Qualifizierungen zum Telecoach und zum Teletutor
<http://www.ets-online.de>

Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg, Referat Lehrerfortbildung

Fortbildung von Lehrern zu Teletutoren
<http://www.lehrerfortbildung-bw.de>

Virtuelle Hochschule Bayern (vhb)

Virtuelles Lehrangebot der bayerischen Hochschulen
<http://www.vhb.org>

Leonardo-Projekt „Europäischer e-Tutor“

Informationen zum europäischen Qualifikationsprogramm zur beruflichen Qualifizierung von Teletutoren
<http://www.Rudolf-schroeder.de>

werkzeugen und Grafikprogrammen umgehen können. „Man sollte wissen, was auf diesem Gebiet bereits möglich ist, damit experimentieren und sich mit Experten darüber austauschen“, betont Nic Nistor.

Teletutoring in Unternehmen

Aus Kosten- und Zeitgründen setzen immer mehr Unternehmen auf E-Learning. Bei der Deutschen Bahn AG lernen etwa 300 angehende Kaufleute für Bürokommunikation online an ihrem Arbeitsplatz. „Es sind bestimmte Zeiten dafür eingeplant“, sagt Jasmin Biek, eine der fünf betreuenden Teletutoren. Gerade redigiert Jasmin Biek, die sich an der tele-akademie der Fachhochschule Furtwangen zur „Expertin für Neue Lerntechnologien“ weitergebildet hat, das Frageforum in der Lernplattform. Die Aufgabe der Ausbildungsstrainerin und Referentin für Berufsausbildung sind sehr vielseitig. Beratend und kommentierend unterstützt sie den Lernprozess im Netz. Im Lernmodul Personalwesen erarbeiten die Auszubildenden beispielsweise, was in einem Beurteilungszeugnis stehen sollte. „An einem Ne-

Glossar

Asynchron und synchron

Asynchrone Kommunikation erfolgt zeitlich versetzt, zum Beispiel über E-Mail, Diskussionsforen oder Newsgroups. Synchroner Kommunikation erfolgt gleichzeitig, etwa über Chats oder Whiteboards.

Autorensystem

Entwicklungswerkzeug zur Erstellung multimedialer Lernsoftware.

Chat

Gruppendiskussion per Texteingabe, die oft von einem Moderator begleitet wird.

Diskussionsforum / Newsgroups

Bereich einer Website, in dem sich Teilnehmer und Tutoren außerhalb der Kurszeiten zeitversetzt austauschen können. Newsgroups sind Informations- und Diskussionsforen zu einem beliebigen Thema im Usenet (System von Diskussionsgruppen, die nach Thema und Sprache organisiert sind).

Flaming

Wütende oder beleidigende Äußerung, etwa in Newsgroups, oft als Antwort auf eine Unverschämtheit oder eine Provokation.

HTML-Editoren

Programme, die Webseiten erstellen helfen.

Lernplattform oder Lern-Management-System (LMS)

Ist die zentrale Schnittstelle einer Lernumgebung zwischen Schulungsanbietern und Lernenden. Damit ist der Aufruf und die

Administration von

Lernern, Lerninhalten und Kommunikationstools möglich.

Lernumgebung

Bezeichnet im E-Learning die Lernplattform mit ihrem didaktischen und organisatorischen Aufbau, auf die der Lernende von seinem Computer aus zugreifen kann. Dazu gehören zum Beispiel Menüführung, automatische Hilfetexte oder Stichwortverzeichnisse. Bei komplexeren „virtuellen Klassenzimmern“ bezieht sich der Begriff Lernumgebung auch auf personale Dienstleistungen, beispielsweise das Teletutoring.

Netiquette

Knigge der Internetnutzer.

Virtual Classroom (Virtuelles Klassenzimmer)

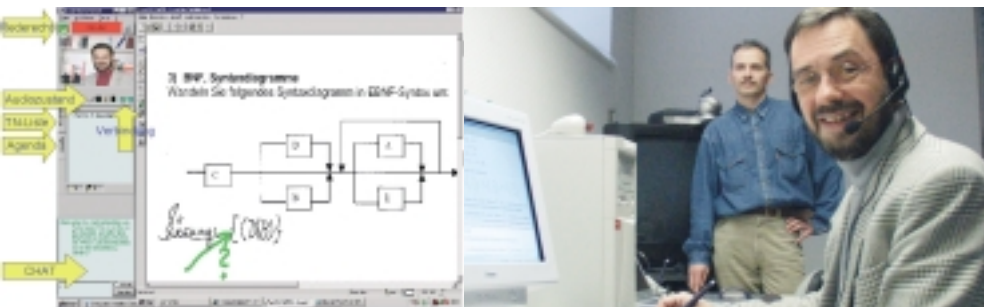
Im virtuellen Klassenzimmer werden synchrone Schulungen durchgeführt.

Virtual Community

Gruppen von Personen mit ähnlichen Interessen und Zielen, die durch virtuelle Kommunikation eine gemeinsame Wissensbasis aufbauen.

Whiteboard

Elektronische Tafel, auf der Tutor und Lernende gemeinsam Entwürfe erstellen und diese kommentieren.



Fotos: FH Brandenburg

Professor Friedhelm Mündemann vom Fachbereich Informatik und Medien der Fachhochschule Brandenburg betreut seine Studierenden online. Korrigierte Aufgaben kommen auf den heimischen Rechner zurück.

gativbeispiel, das ich ins Forum einstellte, diskutierten sie, was an diesem Zeugnis zu verbessern ist“, so Jasmin Biek.

Auch sie muss die Lernenden bei der Stange halten, denn das Pensum ist umfangreich, und oft wird das Lernen am Arbeitsplatz durch klingelnde Telefone erschwert. Darum richtet Jasmin Biek beim Zusammenstellen des Kursmaterials besonderes Augenmerk darauf, dass die Lernzeiten möglichst optimal in die Arbeitsabläufe integriert werden. Dazu braucht sie das didaktische Wissen, den Lernstoff in „verdauliche Portionen zu takten“. Etwa zwei Stunden Lernzeit pro Woche stehen den Auszubildenden zur Verfügung. „Sie sollten sich ihre Zeit so einteilen, dass sie in den Randzeiten lernen können“, meint Jasmin Biek.

Gibt es dennoch Schwierigkeiten, greift sie zunächst zum Telefon, fragt nach, ob es Probleme gibt und bietet konkrete Hilfestellungen zur Organisation des Lernstoffs an. Die Kunst besteht darin, die richtigen Worte zu finden. „In öffentlich einsehbaren Foren sollte man nur das Wichtigste ansprechen und den Rest mit dem Betreffenden telefonisch klären“, erläutert Jasmin Biek. Wenn das nicht hilft, versucht sie, die Lerngruppen dazu zu animieren, sich untereinander mehr zu helfen. Die Teletutoren der Deutschen Bahn treffen sich regelmäßig in Qualifizierungsworkshops. „Dort bilden wir uns weiter, lernen technische Neuerungen kennen und tauschen Erfahrungen aus“, so die Teletutorin.

AUS- UND WEITERBILDUNG

Angebote kritisch prüfen

Zahlreiche Anbieter sind mit Teletutoren-Qualifizierungen auf dem Markt vertreten. Das Spektrum reicht vom eintägigen Präsenzkurs bis zum mehrmonatigen Online-Kurs. Die Bezeichnungen sind ebenso vielfältig, zum Beispiel e-Tutor, Tele-, online- oder Net-Trainer. Interessenten sollten unbedingt darauf achten, dass im Lehrgang die Medien genutzt werden, mit denen auch später gearbeitet wird. „Ein Teletutor sollte das Online-Lernen selbst aus der Perspektive eines Lernenden erleben, um sich besser in die Lage der Lernenden versetzen zu können“, betont tele-akademie-Studienleiter Thomas Jechle. Betreuungswerkzeuge selbst auszuprobieren, in die Rolle des Teletutoren zu schlüpfen und eine Betreuung durch erfahrene Tutoren nennt er als wichtige Kriterien für die Qualität eines Lehrgangs.

Bei der tele-akademie der Fachhochschule Furtwangen können sich Teilnehmer zu Experten für Neue Lerntechnologien, zum tele-Tutor-Training oder auch in internen Firmenkursen weiterbilden. „Schwerpunkt der Qualifikation zum Teletutor ist die didaktisch-methodische Bewältigung unterschiedlicher Betreuungssituationen und der versierte Umgang mit den verschiedenen Betreuungswerkzeugen“, unterstreicht Jechle.

Auch e/t/s didactic media bietet Dozenten und Trainern die Lehrgänge „TC TeleCoach“ und als kleinere Variante zum „TT TeleTutor“ an. Beim Teletutor liegt der Schwerpunkt auf der Betreuung von Teilnehmern, beim Telecoach kommen Konzeption und Kalkulation von Online-Maßnahmen hinzu. Wer will, kann zusätzlich die Zertifizierung „TeleCoach/TeleTutor der Wirtschaft“ an der Universität Paderborn erwerben.

2004 soll der Lehrgang „Europäischer e-Tutor“ ans Netz gehen, der sich ebenfalls an im Bildungsbereich Tätige wendet. Dieser Lehrgang wurde im Rahmen des Leonardo-Projekts „e-Tutor“ entwickelt, das die Entwicklung eines einheitlichen europäischen Qualifikationsprogramms zur beruflichen Qualifizierung von Teletutoren zum Ziel hat.

Einige Bundesländer bieten Online-Fortbildungen für Lehrkräfte an. Zur Betreuung dieser Lehrer qualifiziert zum Beispiel das Land Baden-Württemberg weitere Lehrkräfte in einem Pilotprojekt zu Teletutoren. „Online-Fortbildungen gibt es seit 2001“, sagt Carsten Rabe, Pressesprecher des Kultusministeriums Baden-Württemberg. 35 Pädagogen seien bisher zu Teletutoren ausgebildet worden und unterstützen nun die E-Learning-Fortbildungen.

Insgesamt sieht Jasmin Biek in dieser Lernform erhebliche Vorteile. „Die Auszubildenden sollen rechtzeitig auf ihre künftige Arbeitswirklichkeit vorbereitet werden, indem sie frühzeitig mit PC und Internet umgehen und über weite Distanzen hinweg zusammenarbeiten“, erläutert sie. Auch bleibt der Stoff besser haften. „In den Online-Seminaren beschäftigen wir uns oft sechs Monate lang immer wieder mit einem Thema, während es in einem Präsenzseminar meist in vier Tagen abgehakt ist“, so die Tutorin. Die Lernenden holen sich am Arbeitsplatz Anregungen von Kollegen und Vorgesetzten. „Die Kommunikation zwischen den Abteilungen wird so erhöht, die Auszubildenden werden selbständiger und können sich besser im Unternehmen positionieren“, fügt sie hinzu.

Tele-Perspektiven

Die meisten Teletutoren haben eine Fachausbildung oder ein Studium abgeschlossen. Viele sind im Bildungsbereich, im Personalwesen bei Unternehmen, bei Bildungsträgern, Kammern oder als Lehrer an Schulen tätig. Rudolf Schröder von der Universität Paderborn sieht durchaus gute Perspektiven. „Die Nachfrage geht quer durch die Bildungslandschaft, von Unternehmen und Kammern bis hin zu berufsbildenden Schulen und der Benachteiligtenförderung“, sagt er. Die Frage der Finanzierung sei vielerorts jedoch noch nicht gelöst. Nach Auskunft von Petra Engstler-Karrasch von e/t/s didactic media kämen die Teilnehmer oft bereits mit dem Auftrag, nach ihrer Weiterbildung den E-Learning-Bereich ihres Arbeitgebers aufzubauen. „Insofern ist davon auszugehen, dass zumindest ein Großteil der Kursteilnehmer auch als Telecoach oder Teletutor arbeitet“, so Petra Engstler-Karrasch.

Laut Thomas Jechle ist der Verdienst je nach Anbieter und Vertragsart verschieden. „Bei Bildungsanbietern kann die Spanne für freiberufliche Teletutoren zwischen 20 und 30 Euro pro Stunde liegen, bei angestellten Vollzeitkräften ist ein Monatsgehalt ab 2.300 Euro aufwärts möglich“, sagt er. ■