

Erfolgsfaktoren beim E-Tutoring

von Sandra Niedermeier und Heinz Mandl (Ludwig-Maximilians-Universität München)

E-Tutorien • Virtuelle Seminare • Digitale Medien • Schulung • E-Tutor • Erfolgsfaktoren Schlagworte

Für erfolgreiches selbstgesteuertes und kooperatives Lernen mit digitalen Medien werden hohe Anforderungen an die Lernenden gestellt. E-Tutoring dient der Unterstützung Lernender in virtuellen Lernszenarien, Lehrende fungieren dabei als Lernbegleiter, sogenannte E-Tutoren. E-Tutoren sind ausgebildete Personen, die Lernende nicht nur inhaltlich unterstützen, sondern den gesamten Lernprozess begleiten.

E-Tutoren bieten eine geeignete Betreuung bei inhaltlichen Aufgaben. Sie verfügen demnach über inhaltliches Wissen und unterstützen den Lernenden bei der Anwendung von Lernstrategien. Durch das Fehlen non-verbaler Aspekte sind die Besonderheiten der virtuellen Kommunikation zu berücksichtigen. Diese muss der E-Tutor kennen und Lernende darauf hinweisen. In virtuellen Lehr-Lernszenarien ist es essenziell Umgangsregeln einzuhalten. Dazu gehört auch, fundiertes Feedback und informative Rückmeldungen zu geben. Der E-Tutor sollte technisches Know-how besitzen, um die Unterstützung des Lernenden zu gewährleisten. Zudem müssen E-Tutoren dem Lernenden innerhalb des Lernangebots Struktur durch didaktisch-/organisatorische Maßnahmen ermöglichen und dadurch lernförderliche, unterstützende Rahmenbedingungen schaffen, um den Lernprozess aufrechtzuerhalten. Kenntnisse der didaktischen Orientierung des Kurses sind für den E-Tutor daher grundlegend.

Überblick

1	Warum E-Tutoring?	2
1.1	Anforderungen beim Lernen mit digitalen Medien	2
1.2	Erfolgreich durch E-Tutoring	3
2	Erfolgsfaktoren beim E-Tutoring	4
2.1	Fachliche und strategiebezogene Unterstützung	4
2.2	Kommunikationsfördernde Maßnahmen	5
2.3	Technisches Know-how	7
2.4	Didaktisch-organisatorische Maßnahmen	8
3	Ein Schulungskonzept für E-Tutoren	12
	Literaturhinweise	15

1 Warum E-Tutoring?

Zunehmender Einsatz digitaler Medien

Digitale Medien werden zunehmend in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung eingesetzt (DITTLER 2003). Ein Vorteil der Nutzung digitaler Medien ist vor allem die Flexibilität beim Lernen. Nach LACKNER und KOPP (2014) ermöglicht der virtuelle Raum als Lernraum »[...] durch den Verzicht auf einen vorgegebenen physischen Raum das zeit- und ortsunabhängige und somit flexiblere Lernen. Die gleichzeitige Bindung an den virtuellen Raum einer Lernplattform liefert Orientierung und bietet durch Möglichkeiten einer Entanonymisierung bzw. Personalisierung Halt« (LACKNER/KOPP 2014, S. 180).

Potenzial und zugleich Herausforderung

Digitale Medien bieten Potenziale, Information multimedial zu präsentieren und schaffen dadurch verschiedene Lern- und Interaktionsmöglichkeiten. Lernende können selbstgesteuert und/oder kooperativ lernen. Digitale Medien stellen jedoch auch Anforderungen an selbstgesteuertes und kooperatives Lernen.

1.1 Anforderungen beim Lernen mit digitalen Medien

Anforderungen an Lernende beim selbstgesteuerten Lernen

Selbstgesteuertes Lernen wird als das Ausmaß definiert, »in dem eine Person fähig ist, ihr eigenes Lernen – ohne Hilfe anderer Instanzen – zu steuern und zu kontrollieren« (SIMONS 1992, S. 251). So erfordert selbstgesteuertes Lernen mit digitalen Medien einen hohen Grad an Selbstorganisation. Lernende müssen zunächst Vorwissen mitbringen. Ferner müssen Lernende ihr Lernen planen, sich selbst aktivieren und den Lernprozess steuern. Sie müssen Lernstrategien beherrschen, um den Anforderungen des digitalen Lernens gerecht zu werden (FRIEDRICH/MANDL 2006). Beim selbstgesteuerten Lernen muss zudem auch die Motivation aufrechterhalten werden.

Anforderungen an Lernende beim kooperativen Lernen

Digitale Medien ermöglichen kooperatives Lernen. Die Fähigkeit zur Kooperation besteht u. a. darin, dass Lernende in der Lage sind, ihre individuellen Ziele mit den Gruppenzielen in Einklang zu bringen (JOHNSON/JOHNSON 1992). Die Gruppen müssen sich dazu im virtuellen Raum organisieren, um gemeinsame Gruppenziele zu erreichen. Anforderungen für die Lernenden finden sich beim kooperativen Lernen insbesondere in Gruppenprozessen vor allem dann, wenn Koordinations- und Kommunikationsprobleme auftreten (HESSE/GARSOFFY/HORN 2002). Herausforderungen stellen auch die Phänomene »Lurking« und »Flaming« dar. »Lurking« beschreibt das Verhalten passiver Gruppenmitglieder, die sich aus der Gruppenarbeit heraushalten. Dieses Phänomen ist auch als »Trittbrettfahren« bekannt. »Flaming« beschreibt emotionsgeladene, zum Teil beleidigende Nachrichten in der Gruppenkommunikation. Die Bewältigung von Konflikten zwischen Gruppenmitgliedern und das Einhalten von Gruppenregeln (REINMANN-ROTHMEIER/MANDL 2001) sind Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kooperation.

Schwierigkeiten in virtuellen Kursen

Die Anforderungen an selbstgesteuertes und kooperatives Lernen werden von den Lernenden in virtuellen Kursen oft nicht erfüllt. Zum einen haben sie Schwierigkeiten, sich selbstständig Inhalte anzueignen. Probleme beim selbstgesteuerten Lernen mit digitalen Medien entstehen dadurch, dass Inhalte zwar leicht zugänglich sind, der Lernende jedoch die Fähigkeiten benötigt, einen Informationsbedarf zu erkennen und zu benennen. Zudem muss er eine Suchstrategie entwickeln, geeignete Informationsquellen identifizieren und nutzen. Anschließend muss er relevante Informationen

beschaffen, evaluieren und sie weiterverarbeiten (KRETSCHMANN/LINTEN 2013). Durch die Flexibilität, die digitale Medien bieten, können Lernende zwar selbstgesteuert lernen, müssen dafür aber auch in der Lage sein, ihre Lernzeiten einzuteilen (KERRES 2012).

Zum anderen stehen Lernende aufgrund der fehlenden Face-to-face-Kommunikation vor der Herausforderung, sich kooperativ mit anderen im virtuellen Raum auszutauschen und mit ihnen zu kommunizieren. Probleme beim kooperativen Lernen mit digitalen Medien sehen ARNOLD et al. (2013) vor allem im Einüben von Arbeits- und Kommunikationsformen beim Lernen mit digitalen Medien und im erhöhten Koordinationsaufwand in Gruppen. So kann es leicht zu Verantwortungsdiffusion oder dem oben beschriebenen Phänomen des »Lurkings« kommen.

Fehlende Face-to-Face-Kommunikation

Die Schwierigkeiten beim selbstgesteuerten und kooperativen Lernen wirken sich auf die Akzeptanz des Kurses und die Motivation der Lernenden aus (GOERTZ/JOHANNIG 2004; KOPP/GERM/MANDL 2009; KREIDL/DITTLER 2010). Das Lernen mit digitalen Medien bringt für die Lehrenden folglich die Anforderung mit sich, Lernende im virtuellen Lernprozess zu unterstützen.

Unterstützungsbedarf durch Lehrende

1.2 Erfolgreich durch E-Tutoring

E-Tutoring beschreibt die Gesamtheit virtueller Aktivitäten, die die Lernenden beim selbstgesteuerten und kooperativen Lernen in virtuellen Lehr-Lernszenarien unterstützen und betreuen, damit sie ihre Aufgaben zielgerichtet, selbstständig/eigenverantwortlich und kooperativ bewältigen können.

Begriffsklärung des E-Tutorings

Die Betreuung stellt eine Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung von virtuellen Lernangeboten dar (KATZLINGER/WINDISCHBAUER 2011). E-Tutoring hat vielfältige Aspekte. Die Aufgaben reichen dabei vom Erstellen von Materialien über die Begleitung des Lernprozesses während des Kurses bis hin zum Bedienen einer Lernplattform unter Beachtung ihrer didaktischen Möglichkeiten (KOPP/LACKNER 2014). Art und Umfang der Aufgaben beim E-Tutoring sind zwar je nach Ausgestaltung des Bildungsangebots verschieden (OJSTERSEK/HELLER/KERRES 2006), allen gemeinsam ist jedoch, dass Lehrende in Form eines Lernbegleiters in virtuellen Lernumgebungen einen großen Stellenwert für den Lernerfolg einnehmen. Für Lehrende ergibt sich dadurch die Notwendigkeit, sich mit dem Umgang mit digitalen Medien vertraut zu machen und sich die dafür nötigen Kenntnisse anzueignen.

Aspekte des E-Tutorings

Das Tätigkeitsfeld des E-Tutorings ist im Laufe der technologischen Entwicklung der letzten Jahre und der damit einhergehenden Änderung der Berufsbilder entstanden, hat sich ausdifferenziert und als fester Bestandteil in der beruflichen Qualifizierung etabliert (JECHLE/MARKOWSKI/NUNNENMACHER 2007).

Konsequenz aus technologischen Entwicklungen

Die Betreuung von virtuell Lernenden ist eine anspruchsvolle und komplexe Aufgabe (OJSTERSEK/HELLER/KERRES 2006; BÖHM 2006; KATZLINGER/WINDISCHBAUER 2011). Personen können dazu als sogenannte »E-Tutoren« ausgebildet werden (NIEDERMEIER/SCHÄTZ/MANDL 2015), die das Lernen mit digitalen Medien begleiten und die Betreuung der Lernenden gewährleisten sollen. In vielen Betreuungskonzepten steht zunächst meist die fachliche Betreuung im Vordergrund (OJSTERSEK/HELLER/KERRES 2006). Dies bedeutet, dass der E-Tutor bezogen auf inhaltliche Fragen kompetent ist (KERRES/NÜBEL/GRABE 2005). E-Tutoring ist jedoch mehr als diese fachliche Betreuung und insgesamt mit

Begriffsklärung des E-Tutors

vielfältigen Aufgaben verbunden (MANDL/REINMANN-ROTHMEIER 2002; KOPP/GERM/MANDL 2009). Generell übernimmt beim E-Tutoring der E-Tutor die Rolle eines Lernbegleiters, der einzelne oder Gruppen von Lernenden im Lernprozess unterstützt (EHLERS 2011).

2 Erfolgsfaktoren beim E-Tutoring

Notwendige Maßnahmen für erfolgreiches E-Tutoring

E-Tutoren können den Lernprozess durch tutorielle Maßnahmen erfolgreich unterstützen und begleiten. Insbesondere umfasst dies die fachliche und strategiebezogene Unterstützung wie auch kommunikationsfördernde Maßnahmen. Ferner muss der E-Tutor technisches Know-how einbringen. Auch didaktisch-organisatorische Maßnahmen sollte er kennen und zur Unterstützung einsetzen. Im Folgenden werden die Maßnahmen näher beschrieben, die zu erfolgreichem E-Tutoring führen können.

2.1 Fachliche und strategiebezogene Unterstützung

Der E-Tutor begleitet den Lernprozess inhaltlich unter Einbeziehung von Strategien als fachbezogener Betreuer und unterstützt den Lernenden motivational.

Fachliche Unterstützung

Der E-Tutor bietet bei inhaltlichen Verständnisproblemen und Fragen den Lernenden fachliche Unterstützung (KERRES/NÜBEL/GRABE 2005), Hilfestellung bei Unklarheiten oder Missverständnissen sowie inhaltliche Rückmeldung zu Aufgaben. Darüber hinaus gibt der E-Tutor Hinweise auf Hilfsmittel, Literatur, Arbeitstechniken oder Methoden.

Über Strategien informieren

Der E-Tutor hilft dem Lernenden, sein Lernen mit digitalen Medien zu planen, sich selbst zu aktivieren und den Lernprozess zu steuern. Er muss den Lernenden dabei unterstützen, eigenständig Prioritäten zu setzen, aus Informationen selbstständig Wissen aufzunehmen und sein Lernen metakognitiv zu kontrollieren. Dafür stellen Lernstrategien ein zentrales Element des Lernens dar (FRIEDRICH/MANDL 2006). Der E-Tutor unterstützt Lernende dabei, Lernstrategien zu nutzen.

Neues Wissen integrieren

■ *Elaborationsstrategien* eignen sich, um neues Wissen in bereits bestehende Wissensstrukturen zu integrieren. Dazu werden Techniken verwendet, wie beispielsweise, sich selbst Fragen zum Inhalt zu stellen (z. B. *Was ist der Grundgedanke von ...; Wie kann man erklären, das ...?*). Weitere Techniken sind das Bilden von Analogien zu bereits bekannten Inhalten oder das Heranziehen von Alltagsbeispielen (MANDL 2008). Hierbei bietet der E-Tutor Unterstützung.

Neues Wissen organisieren

■ *Organisationsstrategien* sind geeignet, um neues Wissen zu organisieren und Informationen zu reduzieren. Sie helfen, Detailinformationen zu größeren Sinneseinheiten zusammenzufassen. Ein E-Tutor kann Lernende bei der Nutzung von Organisationsstrategien unterstützen, indem er Tipps für Tools zur Organisation des Lernstoffs gibt, z. B. lassen sich Mindmaps, die dazu dienen, den Lerninhalt zu strukturieren und komplexe Sachverhalte auf das Wesentliche zu reduzieren, beim Lernen mit digitalen Medien gut anwenden.

Das eigene Lernen kontrollieren

■ *Metakognitive Strategien* helfen, das Lernen zu überwachen, zu prüfen und zu bewerten. Der Lernende muss »Wissen über das eigene Wissen« haben, um seinen Lernaufwand zu kalkulieren und Anforderun-

gen abzuschätzen (MANDL 2008). Auch hier kann der E-Tutor Unterstützung bieten, indem er beispielsweise die Aufgabenschwierigkeit erläutert oder Fragen bei der Planung, Bearbeitung oder Bewertung von Aufgaben dem Lernenden an die Hand gibt (z. B. *Warum lese ich den Abschnitt?; Welche Informationen muss ich beachten?; Wie gut habe ich die Aufgabe erledigt?*).

Im Kontext von digitalen Medien müssen Lernende auch unterstützt werden, ihre Motivation aufrechtzuerhalten. Der E-Tutor kann dazu eine Reihe von Anregungen geben, indem er Lernenden hilft,

- absichtsgefährdende Optionen auszublenden,
- negative Emotionen beim Lernen zu vermeiden,
- sich nach Misserfolgen nicht selbst in Frage zu stellen,
- Entscheidungen zu Alternativen zügig zu treffen und
- sich erreichbare Ziele zu setzen.

Die motivationale Unterstützung beinhaltet darüber hinaus, Lernenden ein Zeitmanagement nahezu legen, indem der E-Tutor sie beispielsweise bei der Planung unterstützt.

Motivieren

Zeitmanagement

2.2 Kommunikationsfördernde Maßnahmen

Die Art und Weise, wie Lernende und Lehrende im virtuellen Raum kommunizieren und interagieren, hat sich durch die starke Verbreitung mobiler Endgeräte wie Smartphones und Tablets stark verändert. Kommunikation spielt deshalb gerade beim E-Tutoring eine wichtige Rolle.

In virtuellen Lernumgebungen ist es wichtig zu wissen, wie man online mit einem Teilnehmer kommuniziert und was man dabei unbedingt vermeiden sollte. Der E-Tutor sollte Lernende insbesondere in Hinblick auf Umgangsregeln beim Lernen mit digitalen Medien (Stichwort »Netiquette«) unterstützen. Mit dem Formulieren von Beiträgen und Kritik muss gerade bei der schriftlichen Kommunikation im Netz vorsichtig umgegangen werden. Ein höflich-freundlicher Umgangston ist unverzichtbar, wenn ein Vertrauensverhältnis aufgebaut und gepflegt werden soll. Aussagen, die im »wirklichen Leben« z. B. eindeutig als Ironie definiert werden, können schriftlich dargeboten verletzend wirken. Der Grund dafür ist das Fehlen sogenannter non- und paraverbaler Informationen (Gestik, Mimik und Stimmmodulation) bei schriftlicher Kommunikation. Das heißt, ein Lächeln, Ironie oder auch Verärgerung sind durch bloßen Text nicht erkennbar, was die Gefahr von Missverständnissen rapide erhöht und die Zusammenarbeit erschwert. Dies führt unter Umständen sogar bis hin zum »Flaming«, bei dem es zu emotionsgeladenen, zum Teil beleidigenden Nachrichten in der Gruppenkommunikation kommen kann.

Umgangsregeln vermitteln

Ein weiterer wichtiger Teil des E-Tutorings ist es, zu kommunizieren, dass Geschriebenes erst mal unwiderruflich dasteht, z. B. im Forum. Der Autor eines Beitrags sollte sich vergewissern, dass sein Beitrag für andere verständlich ist. Insbesondere sollte dabei auf Sarkasmus oder eine ähnliche Art des Humors verzichtet werden.

Geschriebenes überprüfen

Der E-Tutor wie auch der Lernende sollten den eigenen Beitrag vor dem Absenden noch einmal durchlesen und darauf prüfen, ob er nicht auch anders interpretiert werden könnte, einen anderen sogar beleidigen könnte

oder sich irgendwo Ironie versteckt, die für andere möglicherweise nicht als solche erkennbar ist.

Feedback und Rückmeldungen

Beim Lernen mit digitalen Medien ist das Geben von Feedback und Rückmeldungen ein essenzieller Bestandteil auf kommunikativer Ebene. In einer Lernsituation gibt Feedback darüber Aufschluss, wie nah der Lernende an der Erreichung der Lernziele ist, was ihm wiederum ermöglicht, seine Selbsteinschätzung zu überprüfen (KRAUSE/STARK/MANDL 2003). Ein Feedback findet vor allem dann Akzeptanz, wenn es keinen Druck bei Lernenden erzeugt, nicht als Kritik an der eigenen Person erlebt wird, sondern sich auf die im Feedback angesprochene Performanz bezieht.

Feedback-Regeln

Der E-Tutor sollte Feedback mit Bedacht formulieren. Einige der folgenden Regeln decken sich mit den Regeln für Face-to-face-Kommunikation und können lernförderlich sein (in Anlehnung an FENGLER 2004):

- Die Rückmeldung sollte rechtzeitig und zeitnah erfolgen.
- Das Feedback sollte so ausführlich, sachlich und konkret wie möglich sein und konkrete Situationen oder Aspekte ansprechen.
- Gefühle und Vermutungen sollten als solche kenntlich gemacht werden.
- Leistung sollte im Fokus stehen, nicht die Person.
- Alternativen, Denk- und Handlungsimpulse sollten enthalten sein.
- Situationen sollten so beschrieben sein, wie sie wahrgenommen werden.
- Mindestens ein positiver Aspekt sollte erwähnt werden. Negatives Feedback sollte möglichst auf positives folgen.

Ein verständlich formuliertes und gut gestaltetes Feedback kann lernförderlich sein (KOPP/MANDL 2014).

Moderation von Gruppenprozessen

Gruppenprozesse benötigen auch beim virtuellen Lernen Moderation. Zum Moderieren zählt beispielsweise, Lernprozesse zu initiieren oder Teilaufgaben zu erläutern und aufzuteilen, um innerhalb der Gruppenarbeiten besser agieren zu können. Die Handlungsanweisungen an die Lernenden sollten eindeutig, klar und unmissverständlich verfasst sein.

Moderation durch Gruppenmitglieder

Die Moderation der Gruppenprozesse kann auch an die Mitglieder der Lerngruppe weitergegeben werden. Somit nimmt sich der E-Tutor aus dem Gruppenprozess heraus und übergibt die Verantwortung des Gelingens der Zusammenarbeit der Gruppe dem jeweiligen Moderator. Abwechselnd nimmt in jedem Themenbereich des Kurses je ein Gruppenmitglied die Rolle eines Moderators ein, um die Lösung der Aufgabe zu koordinieren und zu strukturieren. Nachdem der Moderator die Gruppenaufgabe an den E-Tutor abgegeben hat, erhält die Gruppe ein ausführliches Feedback durch den E-Tutor zur inhaltlichen Lösung und virtuellen Zusammenarbeit (GRETSCH/HENSE/MANDL 2011). Die Moderation eines Themenbereichs durch Gruppenmitglieder soll unter anderem vermeiden, dass es zum »Lurking« kommt, dem Trittbrettfahren, bei dem sich einzelne Gruppenmitglieder vom Gruppenprozess zurückziehen.

Soziale Präsenz

Soziale Präsenz gibt an, wie viel persönliche Nähe und Lebendigkeit im Rahmen von virtuellen Lernszenarien empfunden wird (ALLMENDINGER 2010). Dies beeinflusst die Interaktion im virtuellen Raum. Eine hohe soziale Präsenz des E-Tutors, d. h. seine Wahrnehmbarkeit als Person, kann erreicht werden, indem der E-Tutor sich so einbringt, dass Lernende die Person, die

hinter dem Kurs »steckt«, bemerken. Dadurch kann Anonymität verhindert werden, der E-Tutor bringt sich als Person ein. Als einfache Möglichkeit, die Person hinter dem Kurs zu zeigen, eignet sich das Anlegen eines Profils mit Profilbild. Darüber hinaus sollte der E-Tutor die Lernenden ebenso dazu motivieren, sich mithilfe eines Profils als Person zu beschreiben und dadurch mehr soziale Präsenz zu schaffen.

Durch das Fehlen nonverbaler Möglichkeiten wird eine soziale Grundhaltung vor allem schriftlich kommuniziert. In Anlehnung an die Gesprächstherapie nach C. ROGERS (1993) gibt es drei Aspekte einer sozialen Grundhaltung, die auch im virtuellen Raum eine wesentliche Rolle spielen:

- Eine *positive Wertschätzung* im E-Tutoring trägt zur Entstehung einer Vertrauensbasis bei. Wenn der Lerner das Gefühl hat, dass sein Anliegen akzeptiert wird, wird er eher Vorschläge des E-Tutors annehmen:

Teilnehmer: *»Der Kurs ist interessant und macht wirklich Spaß! Allerdings frage ich mich, warum wir keinen Chatroom zur Verfügung haben!?!«*

E-Tutor: *»Es freut mich sehr, dass Ihnen der Kurs Spaß macht – mir übrigens auch sehr, dank Ihrer engagierten Mitarbeit! Ein Chatroom wurde aus dem Grund nicht integriert, da er in den vorangegangenen Kursen nicht genutzt wurde. Gerne stelle ich Ihnen noch einen Chat für diesen Themenbereich zur Verfügung.«*

- *Empathisches Verhalten* beim E-Tutoring schafft eine vertrauensvolle Kursatmosphäre und einen leichteren Zugang zur Situation des Lerners. So erschließen sich mögliche Problemursachen umso schneller:

Ein Teilnehmer entschuldigt sich, dass er zwei Tage in der kommenden Woche aufgrund seiner Hochzeit nicht online sein wird. E-Tutor: *»Na, dann gratuliere ich ganz herzlich und wünsche Ihnen eine schöne Hochzeit! Wenn Sie an diesen Tagen andere Dinge im Kopf haben als unseren Kurs, dann verstehe ich das vollkommen – ich denke, Ihre Gruppe würde Ihnen an diesen Tagen auch eine Pause gönnen.«*

- *Kongruenz* im Verhalten, also die Echtheit des E-Tutors gegenüber den Lernenden:

Dem Teilnehmer sind drei Kommunikations-Tools – Chat, Wiki und Forum – zu unübersichtlich und er will nur ein Forum sehen. E-Tutor: *»Ich bin ehrlich gesagt nicht ganz Ihrer Meinung. Meiner Meinung nach sollten wirklich alle Kommunikations-Tools den Teilnehmern zur Verfügung stehen, dadurch kann jeder für sich selbst das geeignete Tool wählen.«*

Beherzigt ein E-Tutor eine solche soziale Grundhaltung, trägt dies zu einer guten Atmosphäre im Kurs bei.

2.3 Technisches Know-how

Für ein erfolgreiches E-Tutoring ist technisches Know-how notwendig. Für die Unterstützung beim Lernen mit digitalen Medien benötigt der E-Tutor deshalb ein technisches Grundverständnis für die Infrastruktur der Lernplattform.

Der E-Tutor sollte mit der technischen Infrastruktur der verwendeten Lernplattform und deren Tools vertraut sein. Deren Funktionalitäten sollte er beherrschen, um Lernenden bei technischen Problemen Unterstützung bieten oder Materialien schnell aktualisieren zu können. Lernplattformen (z. B.

Soziale Grundhaltung

Wertschätzung

Empathie

Authentizität

Technische Infrastruktur

ILIAS oder Moodle) haben viele verschiedene »Einzel-Tools« integriert, wie einfache Kommunikations-Tools (z. B. Forum, Chat), Web-2.0-Tools (z. B. Wiki, Weblog) bis hin zu Konferenzsystemen (z. B. virtuelle Klassenzimmer). Durch die Bereitstellung verschiedener Tools können Multimedialität und Interaktivität in Lehr- und Lernszenarien ermöglicht werden (TESAR et al. 2013).

Hilfsquellen nutzen Aber auch als E-Tutor kann man nicht jedes technische Detail kennen, oftmals gibt es auf Lernplattformen Nutzungseinschränkungen (z. B. durch den Administrator). Deshalb ist es beim E-Tutoring essenziell zu wissen, bei welchem Ansprechpartner Unterstützung geboten wird. Möglicherweise reicht schon ein kurzer Blick in das Handbuch, die FAQ (Frequently Asked Questions) oder die Community-Foren zur Plattform, um die Lösung zu finden.

Technik-Check Der E-Tutor muss sich mit der Lernplattform bereits vor dem Kursstart vertraut machen. Er muss sich überlegen, wo die Teilnehmer unter Umständen Probleme haben könnten. Dabei sollten auch die genutzten Funktionen der Lernplattform getestet werden (sind z. B. die Einstellungen der Foren für Gruppen richtig?). Hier ist daran zu denken, die Plattform am besten in unterschiedlichen Browsern zu testen – manche Browser können bestimmte Elemente nicht oder nicht so gut lesen wie andere. Ein Hinweis an die Teilnehmer wäre in diesem Fall notwendig. Zudem sollten die Zugänge zur Lernplattformen für die Teilnehmer eingerichtet werden.

2.4 Didaktisch-organisatorische Maßnahmen

Didaktische Struktur und Ablaufplan Einen wichtigen Erfolgsfaktor bilden didaktisch-organisatorische Maßnahmen des Kurses. Diese umfassen die didaktische Struktur des Kurses in Hinblick auf eine modularisierte Kursgestaltung wie auch die Strukturierung innerhalb einzelner Module. Darüber hinaus ist es Aufgabe des E-Tutors, den Ablaufplan des Kurses festzulegen. Ferner erstellt der E-Tutor ein Betreuungskonzept sowie in diesem Rahmen Bausteine für verschiedene Phasen des Kurses.

Strukturen erläutern Die Strukturen eines Kurses umfassen dessen modularisierte Gestaltung sowie die Struktur innerhalb der Module. Themenbereiche, meist »Module« genannt, bieten eine klare inhaltliche Struktur und Übersicht sowie flexible Einsatzmöglichkeiten innerhalb des Angebots. Diese sollten logisch und nachvollziehbar sein. Lernende müssen angeleitet werden, die Struktur des Kurses nachzuvollziehen und zu verstehen. Begriffe und Symbole sollten deshalb konsistent verwendet werden, die meisten Plattformen verwenden ohnehin automatisch Icons z. B. zur Kennzeichnung einer Aufgabe oder eines Forums. Der E-Tutor sollte Begriffe und Symbole klären, dazu kann er Screenshots mit Beschreibungen oder ein Glossar anlegen. Weiterhin empfiehlt sich ein Video, das den Aufbau des Kurses verdeutlicht.

Im Rahmen der modularisierten Gestaltung sollen Moduleinheiten immer ähnlich aufgebaut werden. Innerhalb einzelner Module müssen Lernende ebenso die Struktur nachvollziehen können. Die Struktur umfasst dabei Lernmaterialien, Aufgaben und Vorlagen, Austausch in den Arbeitsgruppen und Abgabe der Lösung sowie Feedback. Darunter finden sich dann Dateien, Foren, Wikis oder Chats.