

Organisation tutorieller Betreuung beim E-Learning

Nadine Ojstersek

Lehrstuhl für Mediendidaktik und Wissensmanagement
Universität Duisburg-Essen
Forsthausweg 2
47057 Duisburg
nadine.ojstersek@uni-due.de

Abstract: Die Organisation und Gestaltung der Betreuungskomponente ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das E-Learning. Jedoch wird häufig der hohe Zeit- und Kostenaufwand für die Betreuung und die Bedeutung eines leistungsfähigen Planungs- und Zeitmanagements unterschätzt. Durch das Level Support-Konzept können Lernende optimal unterstützt werden und zugleich wird ein angemessener Arbeitsaufwand für Betreuende gewährleistet. Insbesondere bei stark arbeitsteiligen Betreuungskonzepten ist die Klärung und Transparenz von Abläufen, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen erforderlich. Der kombinierte Einsatz einer Lernplattform und eines Content Management Systems kann sowohl die Entwicklung aktiver Learning Communities unterstützen als auch den Austausch und die Zusammenarbeit im Betreuungsteam fördern.

1 Einleitung

In Diskussionen über die technischen Möglichkeiten des E-Learning fließen zunehmend pädagogische bzw. fachinhaltliche und -didaktische Aspekte ein. Es wurde erkannt, dass Medien zwar eine unterstützende Funktion beim Lernen übernehmen, jedoch didaktisch aufbereitetes und in technischen Medien zur Verfügung gestelltes Wissen allein keine Garantie für den Erfolg eines Lernangebotes bietet [Sc04]. Insbesondere die personelle Betreuung spielt eine wichtige Rolle für erfolgreiches E-Learning [HB02a]. Darüber hinaus ist die Frage der Effizienz und Effektivität mediengestützten Lernens für alle Entscheidungsträger und solche, die sich mit der Überlegung tragen, neue Medien in Bildungseinrichtungen einzusetzen, von zentraler Bedeutung [Ke01]. Um die Lernenden optimal zu unterstützen und zugleich einen angemessenen Betreuungsaufwand gewährleisten zu können, ist eine sorgfältige Konzeption langfristig tragfähiger Betreuungskonzepte erforderlich. Anhand des weiterbildenden Online-Studienprogrammes Educational Media¹ wird das Level Support-Konzept als eine Möglichkeit der effizienten und effektiven Organisation und Gestaltung tutorieller Betreuung veranschaulicht. Darüber hinaus wird die Verknüpfung softwareunterstützter Betreuung mit personeller Unterstützung aufgezeigt.

¹ <http://online-campus.net> (Stand: 30.06.2007)

2 Konzept des Level Supports

Im Gegensatz zu Präsenzlernangeboten wächst beim E-Learning der Betreuungsaufwand mit steigender Teilnehmerzahl wesentlich steiler an [GSW03]. Insbesondere, wenn die optimale Betreuungsrelation von maximal 1:12 bis 1:15 [Mü01] überschritten wird. Um die Qualität der Betreuung beim E-Learning, auch unter Berücksichtigung eines angemessenen Betreuungsaufwandes, realisieren zu können, bietet das Konzept des Level Supports Anhaltspunkte für die Organisation tutorieller Betreuung. Im Bereich des IT-Service Managements wird die Implementierung eines Level Supports bereits als eine notwendige Voraussetzung für die zielgerichtete Bearbeitung von Kundenanfragen betrachtet, um qualitativ hochwertige Dienstleistung zu konkurrenzfähigen Preisen anbieten zu können [EK04]. Die Einbeziehung möglichst vielfältiger Kommunikationswege soll eine schnelle und kompetente Beantwortung von Anfragen, z.B. durch den Einsatz eines Call Center, bieten [BF99]. Dieses Konzept wird zunehmend auch von Bildungsorganisationen übernommen. Als erste und zentrale Anlaufstelle für Lernende [EHF98] [Wo04] stellt es den zentralen Kontaktpunkt zwischen Lernenden (Kunden) und Betreuenden (Kunden-Service) dar.

Durch eine zentrale Anlaufstelle kann verhindert werden, dass die Lernenden versuchen, kompetente Betreuungspersonen direkt zu erreichen, da dies bei Erfolglosigkeit unnötige zeitliche Ressourcen strapaziert und dies zu Frustrationen bei den Lernenden und Betreuenden führen kann. Darüber hinaus wird eine kompetente und schnelle Beratung ermöglicht sowie die Notwendigkeit der Weiterleitung an andere Ansprechpersonen reduziert [Wo04]. Aus diesem Grund sollten auch kleine Bildungsanbieter – mit einer geringen Anzahl von Lernenden und geringen finanziellen Mitteln – eine solche zentrale Anlaufstelle anbieten (z.B. Sekretariat) (vgl. Abb. 1).

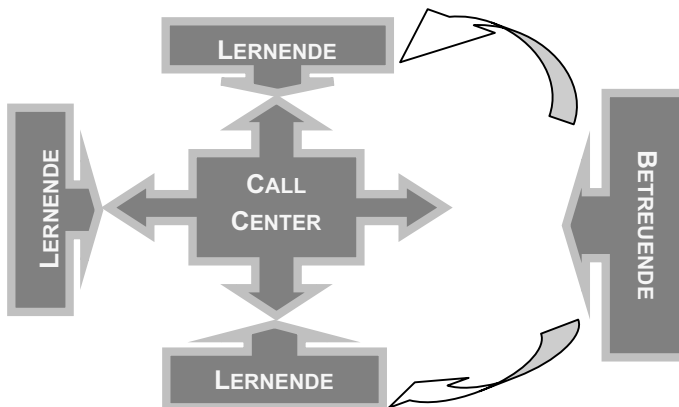


Abbildung 1: Kontaktpunkt Call Center

Das Hauptziel besteht daher darin, eine schnelle Hilfe für aktuell auftretende Probleme zu bieten, d.h. möglichst viele Fragen bereits bei der ersten Kontaktaufnahme zu beantworten, um auf diese Weise eine geringe Weitergabe von Fragen und Problem-meldungen an nachfolgende Spezialistenteams zu vermeiden [RM98].

Um die auf diese Weise gewonnenen, vielfältigen Informationen über die Lernenden zu dokumentieren, ist eine geeignete Software erforderlich. Nur durch die technischen Möglichkeiten der Informationssammlung und des -austausches kann eine optimale Betreuung gewährleistet werden. Beispielsweise können Gesprächsverläufe dokumentiert und bei erneuten Anfragen des Lernenden bei der Beratung – auch durch andere Betreuende – eingesehen und berücksichtigt werden. Durch die Dokumentation und Analyse von Informationen über die Lernenden wird auf diese Weise eine kompetente und schnelle Beratung ermöglicht, die zu einer hohen Zufriedenheit und Teilnehmerbindung führen kann [Wo04].

Die Organisation der Betreuung kann über ein (One Level-Support) oder mehrere Level (Multiple Level-Support) erfolgen.

2.1 One Level-Support

Erfolgt die Organisation der Betreuung als One Level-Support, stellen die Lernenden ihre Anfragen direkt an die, für diese Fragestellung kompetente/n Ansprechpartner/in und erhalten von dieser Person eine Rückmeldung. Zusätzlich zu den Lehrenden werden durch den Einsatz neuer Medien auch im Rahmen traditioneller Lernangebote weitere Personen in das Betreuungsteam integriert, die im Rahmen eines „One Level-Supports“ bei Bedarf von den Lernenden direkt kontaktiert werden (vgl. Abb. 2).

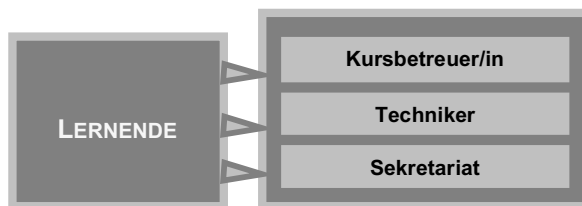


Abbildung 2: One Level-Support

Ob die Betreuung im Rahmen eines One Level-Support oder – wie im nächsten Kapitel beschrieben – über mehrere Level erfolgen sollte, ist abhängig von der Betreuungsrelation, den finanziellen und personellen Ressourcen der Bildungsorganisation und der Anzahl der Lernenden. Können kleine Betreuungsorganisationen mit einer geringen Anzahl von Lernenden keine zentrale Anlaufstelle anbieten, müssen bei einem solchen One Level-Konzept alle Beteiligten umfassend informiert sein (z.B. unterstützt durch eine technische Informationsbasis), um möglichst viele Fragen aus unterschiedlichen Bereichen beantworten und somit die Notwendigkeit einer Weiterleitung verhindern zu können. Darüber hinaus wird das Verantwortlichkeitsgeflecht insbesondere bei einer differenzierten Arbeitsteilung leicht unübersichtlich, so dass die Lernenden bei der Suche nach einer kompetenten Ansprechperson unterstützt werden sollten. Die Kentucky Virtual University² bietet den Lernenden beispielsweise die Möglichkeit, ihr Problem in ein Hilfeformular einzugeben. Die Lernenden erhalten daraufhin eine Telefonnummer

² Kentucky Virtual University: <http://www.kyvu.org> (Stand 26.03.2007)

der entsprechenden Ansprechperson [HM03]. Weitere Unterstützungsmöglichkeiten werden in Kapitel 2.4 und Kapitel 3.2 erläutert.

2.2 Multiple Level-Support

Das Konzept des Two Level-Supports [AKT02] und Three Level-Supports [Wi01] wird zunehmend auf den Bereich E-Learning übertragen. Eine Betreuung über mehrere Level hinweg ist insbesondere geeignet, um eine große Anzahl von Lernenden effektiv und effizient zu betreuen. In Anlehnung an ein Call Center erfolgt eine Bearbeitung von Anfragen seitens der Lernenden über mehrere Level hinweg (vgl. Abb. 3).

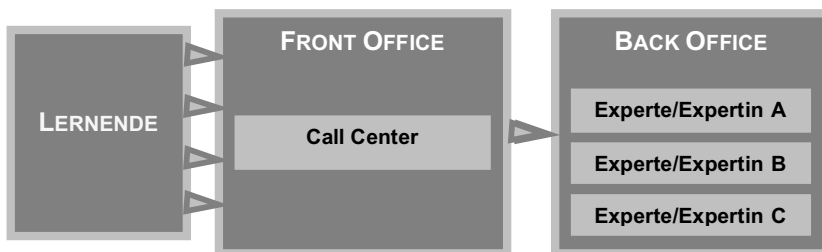


Abbildung 3: Front Office- und Back Office-Bereiche [Oj07]

Als „Front Office“ wird der Bereich bezeichnet, der als erste zentrale Anlaufstelle von eingehenden Anfragen erreicht wird. Hier stehen Ansprechpartner/innen zur Verfügung, die über die erforderlichen Kenntnisse verfügen, um eine möglichst große Anzahl von eingehenden Anfragen bereits hier abschließend zu bearbeiten oder diese ggf. gezielt weiterzuleiten [BF99]. Da die Lernenden beim E-Learning gerade zu Beginn des Lernangebotes viele Anfragen stellen, können die Betreuenden zumindest in dieser Kernphase durch beispielsweise fortgeschrittene Studierende von der Beantwortung einfacher technischer und organisatorischer Anfragen entlastet werden. In den „Back Office-Bereich“ werden die Anfragen an Expert/inn/en weitergeleitet, für die im Front Office kein ausreichender Service gewährleistet werden konnte.

Der Vorteil für die Lernenden bei einem Multiple Level-Konzept besteht darin, dass ‚Universalansprechpersonen‘ im First Level-Support für alle Fragen zeitnah zur Verfügung stehen. Darüber hinaus wird den Lernenden abgenommen, die kompetente Ansprechperson für ihr Anliegen selber herauszufinden. Sollte der First Level-Support den Lernenden nicht weiterhelfen können, wird die Anfrage an eine kompetente Ansprechperson im Second Level-Support weitergeleitet. Für die Betreuenden besteht der Vorteil dieses Konzeptes darin, dass sie durch das Filtern von einfachen organisatorischen oder technischen Anfragen deutlich entlastet werden [AKT02].

Bei einem Three Level-Support wird das „First Level“ (Front Office) und das „Second Level“ (Back Office-Bereich) durch das „Third Level“ ergänzt. Dieser dritte Bereich umfasst beispielsweise die Dienstleistung des Herstellers oder externe Spezialist/inn/en. Wilbers [Wi01] veranschaulicht einen möglichen Three Level-Ablauf der Betreuung beim E-Learning im universitären Bereich. Im Level 1 erfolgt die sofortige Bearbeitung einfacher Anfragen durch beispielsweise eine/n Mitlerner/in oder studentische/n Tu-

tor/in. Komplexere Anfragen werden an höher qualifizierte Mitarbeiter/innen (z.B. wissenschaftliche Mitarbeiter/innen) im Level 2 weitergeleitet. An das Level 3 erfolgt eine Weiterleitung von Anfragen an die Entwicklungsabteilung, Professor/inn/en, (externe) Expert/inn/en oder Techniker/innen.

Die Voraussetzung für eine optimale Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Level besteht in klaren Strukturen hinsichtlich der Aufgaben und Verantwortlichkeiten eines jeden Teammitgliedes, um die Weiterleitung der Anfragen aus dem Front Office an die korrekte, zuständige Person im Back Office zu gewährleisten. Für den Three Level-Ablauf der tutoriellen Betreuung besteht bei Einsatz weniger qualifizierter Ansprechpartner/innen im ersten Level vor allem die Gefahr, dass Fragen nicht kompetent beantwortet werden [BF99]. Lösungsmöglichkeiten werden in Kapitel 2.4 und Kapitel 3.2 erläutert.

2.3 Lerngruppen- und Fachtutor/inn/en

Wird in einem Betreuungskonzept die Trennung zwischen Lerngruppentutor/inn/en und Fachtutor/inn/en umgesetzt, fungieren die Lerngruppentutor/inn/en als First Level-Support und die Fachtutor/inn/en als Second Level-Support (vgl. Abb. 4).

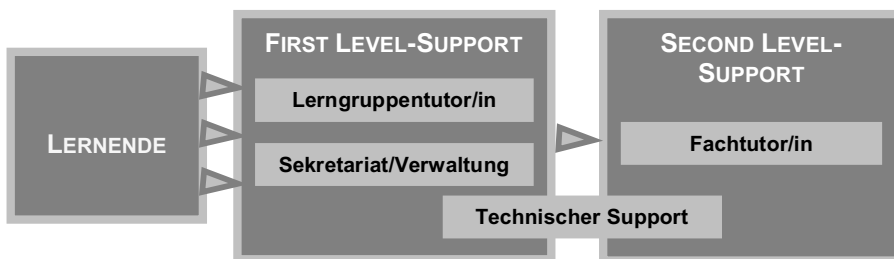


Abbildung 4: Two Level-Support [Oj07]

Nach Sautner und Sautner [SS04] hat sich insbesondere bei zeitlich umfangreichen Bildungsangeboten und bei Lernangeboten mit konstanten Lerngruppen bewährt, die Bereiche der fachlichen Unterstützung und der Lerngruppenbetreuung voneinander zu trennen (vgl. Abb. 5). Im Folgenden wird anhand des Studienprogrammes Educational Media veranschaulicht, wie durch eine Trennung der Aufgabenbereiche die personellen Ressourcen im Betreuungsteam optimal genutzt werden können.

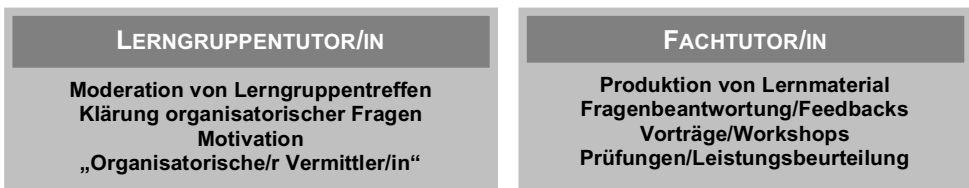


Abbildung 5: Trennung Lerngruppentutor/in und Fachtutor/in [Oj07]

Ein/e Lerngruppentutor/in begleitet ihre bzw. seine Lerngruppe über den gesamten Verlauf des Lernangebotes und je nach aktuellem Themengebiet bzw. Modul, stoßen die entsprechenden Fachtutor/inn/en als Ansprechpartner/innen hinzu. Die Begleitung durch Fachtutor/inn/en erfolgt im Rahmen dieses Betreuungskonzeptes durch die Aufbereitung und inhaltliche Betreuung der Kurse bzw. Lernmaterialien. Lerngruppentutor/inn/en stehen jedoch im direkten Diskurs mit den Lernenden und benötigen daher auch ein gewisses Fachwissen [Ar04]. Nach Sautner und Sautner [SS04] vereint sich idealerweise die Rolle von Lerngruppentutor/inn/en und die Rolle von inhaltlichen Expert/inn/en in einer Person. Ein solches Betreuungskonzept eignet sich insbesondere, wenn Lernende in temporären Lerngruppen ein Lernangebot durchlaufen und sich themen- bzw. modulabhängig im Verlauf des Lernangebotes mehrfach neu zusammensetzen und dementsprechend eine temporäre Lerngruppenbetreuung ausreicht.

Die Arbeitsteilung in einem Betreuungsteam macht ein gut organisiertes Personaleinsatzmanagement erforderlich [EHF98]. Im folgenden Kapitel wird die zentrale Schnittstellenfunktion beschrieben, die von Online-Tutor/inn/en eingenommen wird und dargestellt, wie diese durch den Aufbau eines effektiven Informationsmanagements unterstützt werden kann.

2.4 Technologische Unterstützung und Klärung der Verantwortlichkeiten

Für ein erfolgreiches Betreuungskonzept ist ebenso wie bei einer Call Center-Implementierung die Entwicklung wirkungsvoller Prozesse und Verfahren, die Nutzung geeigneter Technologien sowie die Koordination und Zusammenführung der unterschiedlichen Aufgaben erforderlich [EHF98].

Lerngruppentutor/inn/en nehmen im Rahmen eines solchen Betreuungsteams eine zentrale Schnittstellenfunktion ein [AKT02]. Als unmittelbare Ansprechpartner/innen für die Lernenden fungieren sie als ‚Brücke‘ bzw. ‚organisatorische Vermittler‘ zwischen den Lernenden, den Autor/inn/en, technischen Expert/inn/en und dem Bildungsträger.

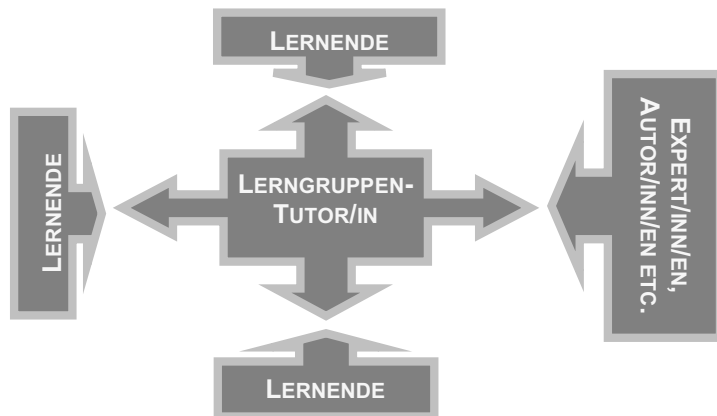


Abbildung 6: Lerngruppentutor/in als Brücke

Arnold et al. [Ar04] weisen darauf hin, dass die Betreuenden klare Vorstellungen über ihre Rollen, Funktionen und Aufgaben sowie eine klare Verortung innerhalb des Verantwortungsgeflechtes benötigen. Durch klare Strukturen und die Klärung von Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen können die personellen Ressourcen effizient genutzt werden. Die Zuständigkeitsbereiche sind sowohl gegenüber den Lernenden, als auch innerhalb des Betreuungsteams transparent zu machen. Die Transparenz der Zuständigkeitsbereiche und die erforderliche enge Abstimmung im Betreuungsteam [HB02b] erfordert eine ausreichende Versorgung mit relevanten Informationen (z.B. über die Struktur der Organisation und des Bildungsangebotes, Verantwortungsbereiche aller Mitarbeiter/innen, Ansprechpartner/innen für Online-Tutor/inn/en und Lernende sowie über Kurse, Module und Gestaltungsspielräume) [Ar04]. Zur Qualitätssicherung des Lernangebotes – insbesondere wenn die Mitglieder eines Betreuungsteams nicht an einem Ort tätig sind – ist ein transparenter Informationsfluss zu gewährleisten, um einen gemeinsamen Austausch über Ideen zur Modulverbesserung und die Klärung allgemeiner Fragen zu ermöglichen [Ar04]. Dies kann durch den Aufbau eines effektiven Informations- bzw. Wissensmanagements ermöglicht werden, beispielsweise durch die Nutzung einer speziellen Software, die den Aufbau von Wissensdatenbanken unterstützt. In einem Datenpool werden u.a. technische Problemlösungen gesammelt, auf die bei Bedarf direkt zugegriffen werden kann. Obwohl der Aufbau einer solchen Wissensdatenbank und eines effektiven Informationsmanagements mit einem erheblichen Aufwand verbunden ist, bietet die konsequente Umsetzung eine Reihe von Vorteilen für die Organisation (z.B. eine steigende Sofortlösungsquote, geringere Einarbeitungs- und Schulungszeiten der Mitarbeiter/innen, eine sichere Archivierung von Informationen, eine höhere Effizienz beim Informationsaustausch und eine höhere Flexibilität sowie letztendlich auf diese Weise Kosteneinsparungen) (vgl. Kapitel 2.4 und Kapitel 3.2).

3 Studienprogramm Educational Media

Im Folgenden wird das Konzept des Level Supports anhand des viersemestrigen, berufsbegleitenden Online-Weiterbildungsstudiums Educational Media³ der Universität Duisburg-Essen veranschaulicht.

3.1 Betreuungskonzept

Das Studium startet mit einer Präsenzveranstaltung, um den Lernenden insbesondere eine technische Einführung zu geben und um die Lerngruppenbildung zu unterstützen. Die Lerngruppen bestehen aus ca. sechs Personen und werden das gesamte Studium über von einem bzw. einer Lerngruppentutor/in begleitet. Nach der Präsenzveranstaltung folgt die erste Onlinephase, in der den Studierenden in einem dreiwöchigen Rhythmus Studienmaterialien (Studienbriefe, Einzel- und Gruppenaufgaben etc.) auf einer Lernplattform zur Verfügung gestellt werden. Jedes Semester schließt mit einer Präsenzveranstaltung ab, um Prüfungen abzulegen, Projekte zu präsentieren und um den Aus-

³ <http://www.online-campus.net> (Stand 24.03.2007)

tausch in den Lerngruppen zu fördern. Um die persönliche Beziehung zwischen den Online-Tutor/inn/en und den Lernenden sowie zwischen den Lernenden zu vertiefen, finden darüber hinaus gemeinsame Abendessen und Exkursionen statt. Zum Studienabschluss erfolgt im Rahmen einer Abschlussveranstaltung die Verleihung der Master-Urkunden. Anschließend werden die Absolvent/inn/en in ein Alumni-Netzwerk aufgenommen. Um das Gruppengefühl zu stärken und personale Präsenz herzustellen, ist die Kommunikation zwischen Online-Tutor/inn/en und Lernenden von besonderer Bedeutung [NNK04]. Es finden daher alle drei Wochen virtuelle, synchrone Lerngruppentreffen statt, bei denen auch der/die Lerngruppentutor/in anwesend ist. Im Vordergrund steht hierbei nicht nur der fachliche Austausch, sondern auch die Koordination der Gruppenaufgabenbearbeitung, die Klärung organisatorischer Fragen und informelle Gespräche. Da die virtuellen Lerngruppentreffen überwiegend in den Abendstunden und die Präsenzveranstaltungen am Wochenende stattfinden, kann ein/e Lerngruppen-Tutor/in aus terminlichen Koordinationsgründen nur die Betreuung einer begrenzten Anzahl von Lerngruppen übernehmen. Daher bietet es sich an, durch die fachliche Betreuung eines Themengebietes das Aufgabenspektrum eines Lerngruppen-tutors bzw. einer Lerngruppentutorin zu ergänzen. Im Rahmen des Studienprogramms wird das „split role model“ [KNG04] umgesetzt, d.h. es erfolgt eine Trennung zwischen Lerngruppen- und Fachtutor/inn/en (vgl. Kapitel 2.3). Jedes Modul wird von Fachtutor/inn/en und die Lerngruppen von Lerngruppentutor/inn/en betreut. Die fachbezogene Betreuung unterstützt insbesondere die Auseinandersetzung der Lernenden mit den Lernmaterialien und die person- bzw. gruppenbezogene Betreuung schafft u.a. eine lernförderliche Atmosphäre in den Lerngruppen [NNK04]. Abbildung 7 veranschaulicht die arbeitsteilige Organisation und das Beziehungsgeflecht zweier Online-Tutor/inn/en. Zwischen allen Beteiligten findet ein intensiver kommunikativer Austausch statt.

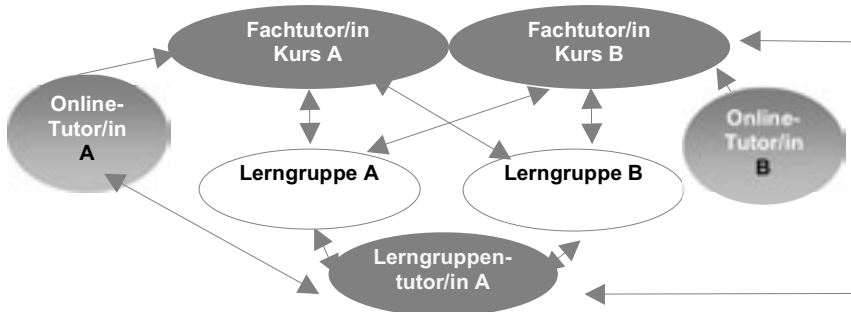


Abbildung 7: Kommunikationsprozesse zwischen Studierenden und Tutor/inn/en [Oj07]

Bei diesem Betreuungskonzept wird ein Two Level-Support umgesetzt, bei dem sowohl die Lerngruppentutor/inn/en, Fachtutor/inn/en als auch das Sekretariat den First Level-Support übernehmen. Die Fachtutor/inn/en stehen für inhaltliche Anfragen zur Verfügung und leiten u.U. Anregungen und Kritik an die Autor/inn/en der Studienmaterialien weiter. Organisatorische Anfragen werden an die Lerngruppentutor/inn/en oder an das Sekretariat gestellt. Einige Anfragen erfordern darüber hinaus eine Rücksprache mit der Studienprogrammleitung. Die Beantwortung technischer Anfragen übernehmen die

Lerngruppentutor/inn/en. Diese werden nur dann an den technischen Support übermittelt, falls eine abschließende Beantwortung nicht möglich war.

Die Betreuung durch die Online-Tutor/inn/en erfolgt im Rahmen der üblichen Bürozeiten und zusätzlich am Abend (z.B. virtuelle Treffen) oder an Wochenenden (Präsenzveranstaltungen). Ermöglicht wird diese umfangreiche Betreuung durch eine arbeitsteilige Organisation, einen flexiblen Arbeitszeitrahmen sowie durch einen transparenten Informationsfluss. Die Mehrheit der Studierenden des Online-Studienprogramms empfinden laut einer Studierendenbefragung [Oj07] die Betreuung als sehr wichtig⁴, die Rollenaufteilung beim diesem Studienprogramm als gut nachvollziehbar⁵ und sind mit der Betreuung zufrieden⁶. Die Frage, ob sich die Lernenden im Laufe des Lernangebotes einen Wechsel des bzw. der Lerngruppen-tutors/in gewünscht haben, wird von allen Befragten verneint. Die Gegenfrage, ob die Lernenden lieber eine/n Online-Tutor/in hätten, der/die sowohl für die fachliche Betreuung sowie auch für die Betreuung der Lerngruppe verantwortlich ist zeigt, dass dies überwiegend nicht der Fall ist⁷. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass das Betreuungskonzept im Rahmen eines Two Level-Supports bei diesem Online-Studien-programm erfolgreich umgesetzt wird. Durch den Two Level-Support kann das häufig unterschätzte Betreuungsproblem gelöst werden, dass Anfragen von Lernenden und Studieninteressierten nicht ausreichend schnell und kompetent beantwortet werden. Das Multiple Level-Konzept hat den Vorteil, dass die Lerngruppentutor/inn/en über ein großes Überblickswissen verfügen und den Lernenden als erste Ansprechpartner/innen zur Verfügung stehen sowie die meisten Anfragen umgehend beantwortet können oder die Lernenden an eine kompetente Ansprechperson weiterleiten. Darüber hinaus werden die Fachtutor/inn/en von der Beantwortung einfacher technischer und organisatorischer Anfragen entlastet.

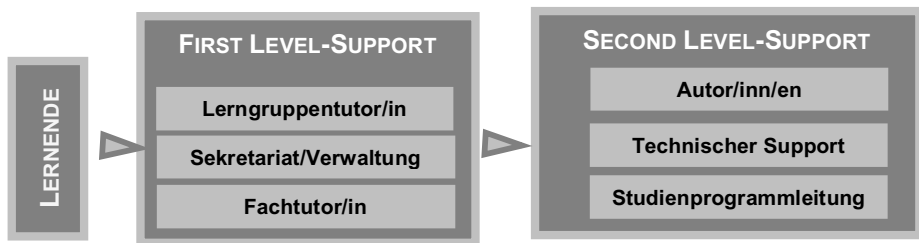


Abbildung 8: Two Level-Support im Studienprogramm Educational Media

3.2 Lernumgebung

Im Rahmen des Online-Studienprogramms Educational Media ermöglicht die Kombination einer Lernplattform und eines Content Management Systems einen transparenten Informationsfluss unter den Lernenden, Betreuenden sowie auch zwischen den Lernen-

⁴ sehr wichtig (61,5%) bzw. überwiegend wichtig (38,5%)

⁵ vollkommen (38,5%), überwiegend (23,1%), etwas (23,1%) bzw. kaum (15,4%) nachvollziehbar (n=13)

⁶ sehr zufrieden (76,9%) bzw. zufrieden (23,1%) mit der Betreuung durch die Lerngruppentutor/inn/en. Mit der Betreuung durch die Fachtutor/inn/en sind 69,2% der Befragten sehr zufrieden und 30,8% zufrieden (n=13)

⁷ 61,5% der Befragten überhaupt nicht, kaum (7,7%) bzw. nur etwas (15,4%) zutrifft. Nur für einen Befragten (7,7%) trifft dies überwiegend und für einen Befragten (7,7%) vollkommen zu. (n=13)

den und Betreuenden (vgl. Kapitel 2.4). Auf diese Weise wird der Lernprozess der Studierenden gefördert und die Online-Tutor/inn/en bei der Organisation der Betreuung unterstützt. Die Lernplattform Online-Campus⁸ bietet den Studierenden eine personalisierbare Umgebung. Neben Lernmaterialien, dem aktuellen Lernstand sowie vielfältigen Kommunikations- und Kooperationswerkzeugen (z.B. Forum, Chat) lassen sich darüber hinaus externe Werkzeuge und Informationsquellen (z.B. Blogs, Wikis, Newsfeeds, Podcasts) integrieren. Diese können auf einer individuell konfigurierbaren Startseite ausgewählt und eingestellt werden. Auf diese Weise wird ein intensiver Austausch, sowohl zwischen den Lernenden als auch mit den Betreuenden, unterstützt. Im Rahmen von Einzel- und Gruppenaufgaben arbeiten die Lernenden beispielsweise alleine oder gemeinsam in Lerngruppen an Materialien und produzieren Inhalte. Die Wahl eines Werkzeugs zu Lösung der Aufgaben steht den Studierenden in der Regel frei. Die Lernenden werden jedoch dabei unterstützt, verschiedene Bearbeitungsmöglichkeiten einer Lernaufgabe und Tools sowie ihre Möglichkeiten und Grenzen kennen zu lernen und zu reflektieren. Die Entscheidung, welches Tool sie letztendlich nutzen möchten und welche Vorgehensweise bei der Aufgabenlösung sie wählen, obliegt letztendlich den Lernenden. Dies kann für ein- und dieselbe Aufgabe von einer Lerngruppe ein Blogbeitrag und von einer anderen Lerngruppe ein Wikibeitrag sein.

Darüber hinaus bietet das persönliche Profil im Online-Campus den Lernenden umfangreiche Möglichkeiten, die Eindrucksbildung zu unterstützen. Die Lernenden und Online-Tutor/inn/en stellen sich hier mit ihrem Foto sowie mit ihren beruflichen und persönlichen Angaben vor. Zusätzlich können vielfältige Kontaktinformationen eingebunden werden (z.B. ICQ-Nummer, Skype-Name, eigene Homepage). Zur weiteren Unterstützung der Studierenden und als zentrales Werkzeug im Rahmen des Betreuungsteams wird darüber hinaus ein Content Management System (CMS) (Drupal) eingesetzt. Durch ein differenziertes Rollen- und Rechtssystem wird die Grundidee, dass sich alle Nutzer/innen mit eigenen Beiträgen, Kommentaren oder Blogbeiträgen etc. aktiv an einer Website beteiligen können, umgesetzt. Statt lediglich Kommunikationsmöglichkeiten und Content für Lernende bereit zu stellen wird von einem didaktischen Ansatz ausgegangen, der individuelle und soziale Lernaktivitäten fokussiert.⁹

Neben der Bereitstellung eines umfangreichen Informationspaketes (z.B. Übersicht der Studieninhalte und Ansprechpartner) bietet ein CMS u.a. die Möglichkeit für die Organisation von Terminen, Bildern und Anmeldungen¹⁰. So werden beispielsweise nach jeder Präsenzveranstaltung von den Online-Tutor/inn/en und Studierenden Bilder eingestellt und ausgetauscht. Darüber hinaus dient das CMS als Evaluationstool und zur Teilnehmerverwaltung. Neben regelmäßig durchgeführten Befragungen werden hier alle Studierendeninformationen dokumentiert (vgl. Kapitel 2.4). Ebenso wie die Lernenden können auch die Online-Tutor/inn/en gemeinsam Inhalte erstellen und editieren. Diese Möglichkeit wird im Rahmen des Betreuungsteams häufig genutzt, um auch virtuell gemeinsam Ideen und Materialien zu entwickeln. Die Inhalte werden als RSS-Feed exportiert bzw. importiert sowie Nachrichten aus externen Blogs und Links auf persönliche (externe) Internet-Tools (z.B. die persönliche Website, Flickr, Furl) eingebunden. Darüber hinaus werden Neuigkeiten zum Thema E-Learning von externen Sites integriert und gesam-

⁸ <http://online-campus.net> (Stand 24.03.2007)

⁹ <http://mediendidaktik.uni-duisburg-essen.de/drupalms> (Stand 24.03.2007)

¹⁰ <http://mediendidaktik.uni-duisburg-essen.de/node/3566> (Stand 24.03.2007)

melt.¹¹ Auf diese Weise unterstützt ein Content Management System einerseits die Entwicklung aktiver Learning Communities, andererseits wird der Austausch und die Zusammenarbeit im Betreuungsteam durch die Möglichkeit u.a. der gemeinsamen Erstellung von Leitfäden für (externe/neue) Online-Tutor/inn/en, des Austauschs von Bookmark-Liste, Terminen und Bildern gefördert. Die Webseite wird zunehmend zu einem Ort des sozialen Austausches, zwingt jedoch die Lernenden und Betreuenden nicht, diesen Ort als Zentralstelle für alle ihre Informationen anzuerkennen. Stattdessen holt sich das System die Informationen von verschiedenen Orten und führt sie an einem zentralen Ort zusammen [Ke06].

4 Fazit

Im Rahmen eines Betreuungskonzeptes sollten vielfältige Möglichkeiten für eine indirekte Betreuung (z.B. Informationsangebote und Selbsteinschätzungstests, technische Hotline) als auch für eine direkte, persönliche Betreuung durch die aktive Kontaktaufnahme und Interaktion mit den Lernenden mittels einer großen Bandbreite an Kommunikationsmöglichkeiten (Foren, Instant-Messaging etc.) berücksichtigt werden. Die Angemessenheit einer direkten oder indirekten Betreuung ist einerseits abhängig vom Lernszenario und andererseits von den Bedürfnissen der Lernenden. Bei anspruchsvollen, komplexen und zeitlich lang angelegten Lernangeboten ist eine aktive und direkte Unterstützung der Lernenden von großer Bedeutung [Ar04]. Lernende wünschen sich eine zentrale Anlaufstelle und eine schnelle Beantwortung ihrer Anfragen. Das Konzept des Level Support bietet eine Möglichkeit der effizienten und effektiven Organisation und Gestaltung tutorieller Betreuung. Insbesondere bei stark arbeitsteiligen Betreuungskonzepten, bei denen die Betreuung über verschiedene Level erfolgt, können die personellen Ressourcen durch klare Strukturen und die Klärung und Transparenz von Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen effizient genutzt werden. Sowohl für die Versorgung mit relevanten Informationen innerhalb des Betreuungsteam als auch für die Gestaltung einer bedarfsgerechten Betreuung der Lernenden bietet die Kombination einer Lernplattform mit einem Content Management System vielfältige Möglichkeiten.

Literaturverzeichnis

- [AKT02] Arnold, P.; Kilian, L. & Thillosen, A.: So lonely!?! – Online-Betreuung als kritische Erfolgsbedingung beim telematischen Studieren. Ergebnisse einer Befragung von Studierenden und Mentoren in der Virtuellen Fachhochschule für Technik, Informatik und Wirtschaft (VFH). In G. Bachmann; O. Haefeli & M. Kindt (Hrsg.), Campus 2002: Die Virtuelle Hochschule in der Konsolidierungsphase (Medien in der Wissenschaft, Band 18, S. 334–344). Waxmann, Münster, 2002.
- [Ar04] Arnold, P.; Kilian, L.; Thillosen, A. & Zimmer, G.: E-Learning. Handbuch für Hochschulen und Bildungszentren. Didaktik, Organisation, Qualität. BW Bildung und Wissen, Nürnberg, 2004.
- [BF99] Böse, B. & Flieger, E.: Call Center. Mittelpunkt der Kundenkommunikation. Vieweg & Sohn, Braunschweig, Wiesbaden, 1999.

¹¹ www.medida.info (Stand 24.03.2007)

- [EHF98] Evanson, A.; Harker, P. T. & Frei, F. X.: Effective call center management: Evidence from financial services. 1998. Verfügbar unter: <http://www.hbs.edu/research/facpubs/workringpapers/papers2/9899/99-110.pdf> [02.02.2006]
- [EK04] Ellis, A. & Kauferstein, M.: Dienstleistungsmanagement. Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management. Springer, Berlin, Heidelberg, New York, 2004.
- [GSW03] Gierke, C.; Schlieszeit, J. & Windschiegl, H.: Vom Trainer zum E-Trainer. Neue Chancen für den Trainer von morgen. Offenbach: Gabai, 2003.
- [HB02a] Herrmann, M. & Barz, H.: Online-Lehrbuch Jugendforschung. In G. Bachmann; O. Haefeli & M. Kindt (Hrsg.), Campus 2002. Die Virtuelle Hochschule in der Konsolidierungsphase (Medien in der Wissenschaft, Band 18, S. 402–407). Waxmann, Münster, 2002.
- [HB02b] Hinze, U. & Blakowski, G.: Anforderungen an die Betreuung im Online Lernen: Ergebnisse einer qualitativen Inhaltsanalyse im Rahmen der VFH. In G. Bachmann; O. Haefeli & M. Kindt (Hrsg.), Campus 2002. Die Virtuelle Hochschule in der Konsolidierungsphase (Medien in der Wissenschaft, Band 18, S. 323–333). Waxmann, Münster, 2002.
- [HM03] Hitch, L. P. & MacBrayne, P.: A Model for Effectively Supporting e-Learning. The Technology Source. Archives at the University of North Carolina, 2003. Verfügbar unter: http://technologysource.org/article/model_for_effectively_supporting_elearning [02.02.2006]
- [Ke01] Kerres, M.: Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung. München: Oldenbourg, 2001.
- [Ke06] Kerres, M.: Web 2.0 und seine Implikationen für E-Learning, deutsche Fassung von: Web 2.0 and its implications to E-Learning, presented at Microlearning Conference, Innsbruck, 9 June 2006, retrieved from <http://mediendidaktik.de>
- [KNG04] Kerres, M.; Nübel, I. & Grabe, W.: Gestaltung der Online-Betreuung für E-Learning. In D. Euler & S. Seufert (Hrsg.), E-Learning in Hochschulen und Bildungszentren (S. 335–349). München: Oldenbourg, 2004.
- [Mü01] Müskens, I.: Selbstverständnis, Aufgaben und Funktionen von Tutoren in Online-Lernumgebungen. In Arbeitskreis Universitäre Erwachsenenbildung (Hrsg.), Hochschule und Weiterbildung (S. 29-34). Hamburg: AUE Informationsdienst, 2001.
- [NNK04] Nübel, I.; Nattland, A. & Kerres, M.: Das Studienprogramm Educational Media: Qualifizierung für E-Learning-Experten an Hochschulen. In C. Bremer & K. E. Kohl (Hrsg.), E-Learning-Strategien und E-Learning-Kompetenzen an Hochschulen („Blickpunkt Hochschuldidaktik“, S. 411–21). Bertelsmann, Bielefeld, 2004.
- [Oj07] Ojstersek, N.: Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung. Waxmann, Münster, 2007.
- [RM98] Reinmann-Rothmeier, G. & Mandl, H.: Wissensvermittlung. Ansätze zur Förderung des Wissenserwerbs. In F. Klix & H. Spada (Hrsg.), Enzyklopädie der Psychologie, Wissenspsychologie, Band 6 (S. 457–500). Hogrefe, Göttingen, 1998.
- [Sc04] Schlottau, W.: Fragen der Didaktik virtueller Lernprozesse. In K. Hensge & P. Ulmer (Hrsg.), Kommunizieren und Lernen in virtuellen Gemeinschaften. Neue Wege der Qualifizierung des Bildungspersonals (S. 92–117). Bertelsmann, Bielefeld, 2004.
- [SS04] Sautner, A.M. & Sautner, W.: Blended Learning: Effiziente Integration von E-Learning und Präsenztraining. Leuchterhand, München, 2004.
- [Wi01] Wilbers, K.: E-Learning didaktisch gestalten. In A. Hohenstein & K. Wilbers (Hrsg.), Handbuch E-Learning. Fachverlag Deutscher Wirtschaftsdienst, Köln, 2001.
- [Wo04] Woudstra, A.; Huber, C. & Michalczuk, K.: Call Centers in Distance Education (Chapter 12). Theory and Practice of Online Learning. Althabasca University, 2004. Verfügbar unter: <http://cde.athabascau.ca/onlinebook/ch12.html> [18.03.2006]