

**Online Tutoring Journal:** Frau Mahringer, Sie betreuen seit 11 Jahren Online-Lernende und fungieren auch als Ansprechpartnerin für die Teletutoren der tele-akademie der Hochschule Furtwangen. Was macht Online-Lernende Ihrer Erfahrung nach glücklich?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Das *eine* Glücksrezept gibt es nicht. Allerdings gibt es aus unserer Erfahrung heraus ein paar Punkte, die Online-Lernenden helfen, ein Lernangebot positiv aufzunehmen. Dazu gehört aus meiner Sicht die individuelle Betreuung durch fachlich kompetente und einfühlsame Tutoren, die mit den aktuellen Kommunikationswerkzeugen umgehen können. Wichtig finde ich, dass eine offene Lernatmosphäre herrscht und jeder Teilnehmer sich in seiner Lernsituation ernst genommen fühlt. Ein weiterer Aspekt, der Online-Lernende glücklich macht, ist eine Lernplattform, auf der sich der Lernende zurecht findet und die alle notwendigen Lernmaterialien und Kommunikationswerkzeuge enthält. Eine gute Kommunikation zwischen Kursanbieter (Kursleitung) und Tutor unterstützt ein positives Lernklima.

**Online Tutoring Journal:** Trotz zahlreicher technischer Weiterentwicklungen wird von vielen, vor allem wenn sie das erste Mal an einem Online-Kurs teilnehmen, die Online-Lernsituation immer noch als defizitär im Vergleich zur Face-to-Face-Kommunikation empfunden. Was kann ein Teletutor tun, um den Einstieg zu erleichtern und um den Teilnehmern positive Lernerlebnisse zu ermöglichen?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Ein Teletutor kann mittlerweile auf einen großen Fundus an Kommunikationswerkzeugen zurückgreifen. Wichtig aus meiner Sicht ist es, dass die Teilnehmer nicht durch die Vielzahl der Werkzeuge abgeschreckt werden, sondern schrittweise den effektiven Einsatz erlernen. Eine Möglichkeit für den Tutor besteht darin, gemeinsam mit dem Kursanbieter den Einsatz der Kommunikationswerkzeuge vorzustellen. Dies kann in Form eines Einführungsbriefes stattfinden, oder mit Hilfe von Screencasts auf der Lernplattform. Der Erstkontakt zwischen Tutor und Teilnehmer sollte per E-Mail erfolgen. Mit E-Mail kann eine effektive persönliche Betreuung aufgebaut werden. Den Einstieg in die Foren-Nutzung kann beispielsweise die Suche nach einem gemeinsamen Chattermin für den Kurs oder die Lerngruppe darstellen. Hilfreich ist ein vorstrukturiertes Forum, damit die Teilnehmer sich zurecht finden. Der nächste Schritt ist die Teilnahme an einem Begrüßungs-Chat, in dem die Teilnehmer den Tutor und die Kurs- oder Lerngruppe kennen lernen. Durch integrierte Chatwerkzeuge in den Lernplattformen ist der technische Zugang einfach. Damit die Kommunikation leicht fällt, sollten die Tutoren im Vorfeld eine E-Mail mit Inhaltspunkten und Regeln versenden, so dass sich die Teilnehmer auf die erste Chatsitzung vorbereiten können und einen Beitrag vorab in einem Texteditor erstellen können, der nur noch kopiert werden muss. Bei technisch komplexen Kommunikationstools wie z.B. einem virtuellen Klassenzimmer, muss der Einsatz im Vorfeld unbedingt mit dem Tutor oder dem Kursanbieter getestet werden. Nachdem die Kommunikationswerkzeuge eingeführt sind, kann der Tutor je nach Aufgabe und Methodik auf die verschiedenen Tools zurück greifen oder die Teilnehmer anleiten, selbstbestimmt die Werkzeuge zu nutzen.

**Online Tutoring Journal:** Glauben Sie, dass Erfolg beim Online-Lernen auch eine "Typsache" ist (Lerntyp, Lernbiographie...) und ist es möglich, ein Kurskonzept so variabel (adaptiv) zu gestalten, dass jeder Teilnehmer mit Unterstützung durch den Teletutor seinen individuellen und erfolgreichen Weg zum Ziel finden kann? Was ist dabei zu beachten?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Grundsätzlich ist es so, dass sich Fernunterricht nicht unbedingt für jeden Lerner gleichermaßen eignet. Darüber hinaus bin ich der Meinung, dass für das Online-Lernen ein Interesse an

internetgestütztem Lernen vorhanden sein muss und die Bereitschaft, sich mit Technik auseinander zu setzen. Bei der Konzeption eines Online-Angebots können dann, je nach Zielgruppe und Lernziel, verschiedene Lernwege berücksichtigt werden. Die Teilnehmer können z.B. bei den zu bearbeitenden Aufgaben eine Auswahl treffen, oder sich für eine Gruppen- oder Einzelarbeit entscheiden. Wenn es um die Vermittlung der Lerninhalte geht, spielt der Teletutor eine wesentliche Rolle. Die Aufgaben des Tutors bestehen u.a. im Beobachten und Beraten der Teilnehmer, falls Unsicherheiten bei der Auswahl der Lernaufgaben bestehen. Außerdem kann der Tutor durch die Einteilung in Lerngruppen zu neuen Impulsen verhelfen. Zur Reflektion des Gelernten und zur Motivation kann das Führen eines Lerntagebuchs vorgeschlagen werden. Eine Methode, mit der individuelle Lernziele festgelegt werden können, wäre ein *Lernkontrakt*. Bei einem Lernkontrakt vereinbaren Teilnehmer und Tutor im Vorfeld die individuellen Lernziele und legen fest, wie diese zu erreichen sind. Beide Seiten verpflichten sich, diese Vereinbarung einzuhalten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine kompetente, intensive tutorielle Betreuung und ein zeitnah tätig werdender technischer Support für den individuellen Erfolg absolut wichtig sind.

**Online Tutoring Journal:** Häufig beklagen die Teilnehmer an Online-Kursen die Flüchtigkeit des erworbenen Wissens. Wie kann ein Teletutor den Praxistransfer erleichtern und für Nachhaltigkeit sorgen?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Die Haltbarkeit von Wissen und der Praxistransfer sind immer begrenzt, sei es bei einem Wochenendseminar oder bei einem Online-Kurs. Eine Ursache für die Flüchtigkeit des Gelernten ist oft die Einstellung, dass man Lerninhalte möglichst schnell und ohne großen Aufwand aufnehmen möchte. Online-Lernen bietet demgegenüber in besonderer Weise die Möglichkeit, das Lernen in sinnvolle Abschnitte aufzuteilen, und mit Übungs- und Reflexionsphasen anzureichern. Komplexere Inhalte können so sehr viel intensiver verarbeitet werden und der Transfer eingeleitet werden, z.B. durch eine Projektarbeit. So erfahren unsere ttt-Teilnehmer am Beispiel der Tutoren selbst die Bedeutung professioneller tutorieller Betreuung und übernehmen im Laufe der Ausbildung zunehmend eigenständig Teilaufgaben eines Tutors. Oder die Teilnehmer der Webdesign-Kurse erstellen schrittweise eine Internetpräsenz und können erkennen, welche Aufgaben notwendig sind und wie viel Zeit für die einzelnen Schritte einzuplanen ist. Nach Kursende stehen die Fachtutoren in der Regel weiterhin für kleinere Anfragen zur Verfügung. Zur weiteren Nachhaltigkeit kann ein Forum dienen oder ein zusätzliches kostenpflichtiges Coaching.

**Online Tutoring Journal:** Haben Sie Erfahrungswerte darüber, inwieweit die Teilnehmer der tele-akademie nach Kursende noch Kontakt zueinander pflegen und sich auch in der (späteren) Berufspraxis gegenseitig unterstützen?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Es gibt keine Untersuchung darüber, aber sehr viele unserer Teilnehmer halten sowohl Kontakt untereinander wie auch zu den Tutoren oder der tele-akademie. Ein Faktor für die Kontaktintensität ist sicher die Arbeit in einem virtuellen Projektteam oder einer Lerngruppe, vor allem wenn die Zusammenarbeit harmonisch und bereichernd verlief. Zum Beispiel gibt es im Webdesignkurs immer wieder Projektteams, die sich bei der Aufgabenverteilung sehr gut ergänzen (grafisches Verständnis und technisches Verständnis) und diese Synergie auch nach Kursende weiterführen. Ein weiterer Faktor für einen gemeinsamen Austausch, den wir festgestellt haben, ist eine ähnliche Arbeitssituation. Ein gutes Beispiel für diese Art der nachhaltigen Kontaktpflege liefert meiner Ansicht nach das Teletutoren-Netzwerk (URL: [www.teletutoren.net](http://www.teletutoren.net)).

**Online Tutoring Journal:** Manchen Teilnehmern scheint das gemeinsame Erarbeiten von Aufgabenlösungen, die "Kollaboration und Kooperation im virtuellen Team", keine Probleme zu bereiten und sie profitieren stark davon. Andere jedoch beklagen sich, dass die Arbeit nur an einer Person hängenbleibe und dass man den Begriff TEAM auch auffassen könnte als "Toll Ein Anderer Machts". Woran liegt es Ihrer Erfahrung nach, wenn die virtuelle Kollaboration klappt und worin gründet das Scheitern?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Virtuelle Teamarbeit kann nur erfolgreich sein, wenn ein gemeinsames Verständnis über das Ziel in der Gruppe vorherrscht. Die Notwendigkeit zu schriftlicher Kommunikation in einem virtuellen Team hat einen positiven Nebeneffekt: was bei realen Teams oft unausgesprochen und unverbindlich bleibt, muss bei Online-Gruppen explizit und damit für jeden jederzeit nachvollziehbar gemacht werden. Ebenso wichtig ist es, dass alle mit den Vereinbarungen und Regeln einverstanden sind, diese akzeptieren und eine Eigenverantwortung übernehmen. Eine Maßnahme, um das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren ist es, die Aufgaben aufzuteilen und Meilensteine zu definieren. Bei dieser Gelegenheit sollte auch ein Zeitplan aufgestellt werden. Die Aufgabe des Teletutors ist es, die Teamarbeit zu beobachten um eventuell korrigierend eingreifen zu können. Dies kann die Inhalte, die Verständlichkeit, den Umfang oder die Zeitplanung der Aufgabe betreffen, aber auch die Korrektur hinsichtlich Gruppengröße. Für die Phase der virtuellen Teamarbeit ist es ganz wichtig, dass die Kommunikationswerkzeuge sinnvoll genutzt werden. Auch dabei spielt die Unterstützung durch den Teletutor eine große Rolle.

**Online Tutoring Journal:** Das Thema "Selbstmotivation" ist sicherlich ein ganz wesentliches Moment des Erfolgs oder Misserfolgs in einem Online-Kurs, der sich über einen längeren Zeitraum hinzieht. Wie motiviert man Online-Lernende? Welche Rolle spielen dabei Interesse am Thema, individuelle Betreuung durch den Teletutor und das Erfolgs- oder Misserfolgserlebnis der virtuellen Zusammenarbeit in der Gruppe?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Selbstmotivation spielt bei Fernlehreangeboten ohne Frage eine wichtige Rolle. Motivation bedeutet ja, dass Motive angesprochen und „bedient“ werden. Diese Motive können natürlich sehr verschieden sein. Neben dem Interesse ist die Nutzbarkeit der Inhalte, in der Regel beruflich, sehr wichtig. Eine präzise Definition der Lernziele hilft, falschen Erwartungen vorzubeugen. Genauso wichtig, wie Inhalt und Lernziele ist die Betreuung durch den Tutor. Vor allem die Rückmeldungen auf Aufgaben und Fragen helfen dem Teilnehmenden seinen Wissensstand einzuordnen und Erfolge zu erleben.

**Online Tutoring Journal:** Das Online-Betreuungskonzept der tele-akademie gilt als vorbildlich und dient häufig als Referenzmodell. Gibt es dennoch Teilnehmer, die vorzeitig einen Online-Kurs abbrechen? Haben Sie eine Strategie für den Umgang mit passiven Teilnehmern (Frühwarnsystem)?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Auch bei der tele-akademie gibt es Kursabbrecher. Die Gründe liegen meist nicht an der Betreuung, sondern bei Nachfrage werden Krankheit, Zeitmangel oder falscher Inhalt als Begründungen genannt.

Ein Rezept passive Teilnehmer frühzeitig zu erkennen und zu motivieren gibt es nicht. In der Regel versuchen die Tutoren zu erfragen, was der Grund für die Passivität ist. Meistens stimmen die Gründe mit den oben genannten Punkten überein. Wenn der Grund bekannt ist, versucht die Kursleitung gemeinsam mit Teilnehmer und Tutor eine für alle Seiten akzeptable Lösung zu finden. Lösungsbeispiele wären Kursunterbrechung, verlängerte Abgabefristen, neue Lerngruppe oder Einzelarbeit. Manchmal hilft auch der Hinweis auf zertifikatsrelevante Inhalte um die Aktivität

*Online Tutoring Journal 1/ 2009 (12. Ausgabe), Thema: "Stolpersteine und Hürden beim Online-Lernen - Was Lernende sich von einem Online-Bildungsangebot (nicht) wünschen."  
Interview mit Mirja Mahringer, Kursmanagerin der tele-akademie Furtwangen, Seite: 4*

zu erhöhen. Als Frühwarnsystem haben sich der enge Kontakt zum Tutor sowie „Blitzlichtumfragen“ zur aktuellen Arbeits- und Lernsituation bewährt.

**Online Tutoring Journal:** Teletutoren und Kursmanager sind immer häufiger auch als *Lernberater* gefragt. Wie unterstützen Sie Ihre Teletutoren, die ja in der Regel bereits seit vielen Jahren bei Ihnen tätig sind, bei der Erfüllung dieser Aufgabe?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Neben der fachlichen Kompetenz besitzen die Teletutoren auch eine beratende Kompetenz. Wir stehen in sehr engem Kontakt mit unseren Tutoren und unterstützen sie bei Fragen zum Inhalt, geben Tipps zum Online-Lernen, bieten Schulungen zu neuen Tools an und betreiben eine Community.

**Gabriela Pflüger, Online Tutoring Journal:** Wenn Sie zum Abschluss noch denjenigen, die gerade oder in Kürze mit einem Online-Kurs starten (werden) einen "Tipp" geben würden. Was ist das Erfolgsrezept erfolgreichen Online-Lernens aus Ihrer Sicht? Welchen Stolperstein kann man durch rechtzeitiges Erkennen umgehen?

**Mirja Mahringer, tele-akademie der Hochschule Furtwangen:**

Wenn Sie als Tutor einen Online-Kurs betreuen, sollten Sie zu Beginn für jeden Teilnehmenden ein offenes Ohr haben und ihn mit seiner Lernsituation annehmen. Erfragen Sie den Bedarf des Teilnehmers und erstellen Sie, falls notwendig, mit ihm einen individuellen Lehrplan. Sorgen Sie für einen Lern-Mix z.B. aus individuellen Aufgaben, Gruppen- und Projektarbeit. Stellen Sie den Teilnehmenden die Kommunikationswerkzeuge vor und ermuntern Sie die Teilnehmenden diese eigenständig zu nutzen. Erfolgreich ist ein Kurs, wenn aus Teilnehmersicht Betreuung, Lerninhalt und Lernerfolg übereinstimmen.

**Online Tutoring Journal:** Vielen Dank für dieses interessante Interview!

Das Interview führte Gabriela Pflüger, Herausgeberin des Online Tutoring Journals, Absolventin der Qualifizierung "Expertin für neue Lerntechnologien" und ehemalige freiberufliche Teletutorin der tele-akademie der Hochschule Furtwangen.