

Online Tutoring Journal, Ausgabe 1/2008, Thema: "Was bedeutet Qualität im E-Learning aus didaktischer, inhaltlicher, organisatorischer und technischer Sicht?"

Interview mit Dr. Thomas Jechle und Karsten Bieberle, Studienleiter und Kursmanager der tele-akademie der Hochschule Furtwangen. Die tele-akademie Furtwangen hat seit 1998 ca. 1000 Teletutoren, Nettrainer und Experten für neue Lerntechnologien ausgebildet.

Online Tutoring Journal: Was bedeutet "Qualitätsmanagement" in Bezug auf die Ausbildung künftiger Teletutoren und Nettrainer bei der tele-akademie Furtwangen?

Dr. Thomas Jechle: Spätestens seit der Ernüchterungsphase im E-Learning, die um das Jahr 2001 begann, ist klar geworden, dass ein wichtiges Qualitätsmerkmal beim Online-Lernen die Betreuung ist. So ganz überraschend kommt diese Erkenntnis allerdings nicht, denn sowohl vom selbstgesteuerten Lernen mit anderen Medien als auch vom Fernlernen kennt man den Bedarf an Betreuung. Eine logische Folge ist, dass der Teletutor eine wichtige Rolle beim Qualitätsmanagement von Online-Lernangeboten spielt. Das gilt natürlich auch für uns an der tele-akademie.

Als Einrichtung einer Hochschule ist die tele-akademie zunächst in das Qualitätsmanagement der Hochschule eingebettet, das von der Akkreditierung von Studiengängen bis zur Zulassung durch die ZFU reicht. Darüber hinausgehende Zertifizierungen sind im Gespräch. Im Übrigen gelten Qualitätsstandards, die wir für die tele-akademie bereits vor einigen Jahren definiert und veröffentlicht haben. Dazu gehört beispielsweise die „hochwertige Teilnehmerbetreuung durch didaktisch und fachlich qualifizierte tele-Tutorinnen und tele-Tutoren“. Für den Kurs European Net-Trainer haben wir gemeinsam mit unseren europäischen Partnern ebenfalls Qualitätsstandards für die tutorielle Betreuung definiert.

Qualitätsmanagement bedeutet aber nicht nur, Standards zu formulieren sondern vor allem, diese tagtäglich zu leben. Genau darauf versuchen wir unsere Teilnehmer in Kursen wie tele-Tutor-Training, European Net-Trainer oder Experte für Neue Lerntechnologien vorzubereiten.

Online Tutoring Journal: Wenn man "Qualität" aus der Sicht der Teilnehmer an einer Qualifizierungsmaßnahme betrachtet, woran kann man diese dann ersehen oder messen?

Dr. Thomas Jechle: Aus Teilnehmersicht scheint mir das wichtigste Qualitätskriterium eines Kursangebots zu sein, wie gut ein Kurs dazu beiträgt, meine Lernbedürfnisse zu befriedigen, die sich meistens aus dem Wunsch nach einer besseren Bewältigung privater oder beruflicher Anforderungen ergeben. Dieses Kriterium lässt sich allerdings erst im Verlauf und meistens sogar erst lange nach Abschluss eines Kurses beurteilen. Hinzu kommt, dass dieses Kriterium zu einem erheblichen Teil vom Lernenden selbst abhängt, seiner Lernbiographie, seinen Voraussetzungen, Einstellungen, Wünschen, Interessen usw..

Was Teilnehmer tun können ist, sich zunächst über die eigenen Absichten und Interessen klar zu werden. Was will ich lernen? Wie will ich lernen? Was möchte ich mit dem Gelernten anfangen können? Empfehlenswert ist an dieser Stelle ein erstes Beratungsgespräch mit einem Anbieter, zumindest aber sollten die Kursinformationen so ausführlich und aussagekräftig sein, dass sich Kursinteressenten ein Bild vom Kurs machen können. Ausführliche Kursinformation und ein Beratungsangebot sind m.E. wichtige Merkmale, die für ein qualitativ hochwertiges Angebot sprechen.

Im Kurs selbst spielen Aspekte wie Anpassung an individuelle Bedürfnisse, Flexibilität, soziale Kontakte und vor allem Betreuung eine wichtige Rolle. Worauf Lernende im Einzelfall Wert legen ist allerdings recht unterschiedlich. Qualität zeigt sich hier vor allem darin, wie gut es gelingt, sich auf unterschiedliche Kundenwünsche einzustellen.

Online Tutoring Journal: Wie evaluiert die tele-akademie ihre Qualifizierungen?

Dr. Thomas Jechle: Wir evaluieren unsere Angebote auf verschiedenen Ebenen auf unterschiedliche Art und Weise. Im Vordergrund steht für uns die Teilnehmerevaluation. Wir arbeiten mit recht umfangreichen Fragebögen, die uns ein Stimmungsbild unserer Teilnehmer und Hinweise für Verbesserungen in den Bereichen Technik, Inhalt, Aufgaben, Betreuung, Kommunikation, Organisation liefern. Auf inhaltlicher Ebene haben wir Unterstützung von unseren wissenschaftlichen Beratern, die in der Regel einmal im Jahr Hinweise auf die inhaltliche Angemessenheit bzw. Überarbeitungs- oder Ergänzungsbedarf geben. Der Kursablauf wird von Kursmanagern überwacht, die gemeinsam mit der Akademieleitung auf die Einhaltung der Qualitätsstandards achten. Hinzu kommt die schon erwähnte Akkreditierung durch externe Agenturen bzw. die Zulassung der Kurse durch die Zentralstelle für Fernunterricht.

Online Tutoring Journal: Welche Rolle spielt der Teletutor aus Ihrer Sicht für die Qualität eines eLearning-Angebots? Welche Unterschiede gibt es hier Ihrer Erfahrung nach (Teletutor ist ja nicht gleich Teletutor...)?

Karsten Bieberle:

Im konkreten Kursverlauf nimmt der Teletutor als erster Ansprechpartner der Teilnehmenden eine zentrale Rolle ein. In diesem Kursabschnitt ist er daher ein sehr wichtiger Teil in der Wahrnehmung der Teilnehmenden und damit auch für die Einschätzung der Qualität eines eLearning-Angebotes. Er repräsentiert das Kursangebot und auch die gesamte Einrichtung.

Wie unsere eigenen aber auch fremde Untersuchungen zeigen, ist in der Wahrnehmung der Lernenden die Betreuung ein sehr wichtiger Aspekt in der Beurteilung der Zufriedenheit mit einer Online-Lernmaßnahme. Besonderer Wert wird von uns deshalb darauf gelegt, dass Tutoren die Online-Kommunikation unterstützen, technische Hilfestellungen geben und das Erreichen der Lernziele ermöglichen. Dabei ist es besonders wichtig, dass eine Tutorin von sich aus aktiv wird und Kommunikationsprozesse anregt, aber nicht bestimmt.

Unterschiede gibt es vor allem in der Persönlichkeit des Tutors und damit im Stil seiner Betreuung. Je nach Erfahrung der jeweiligen Tutorin leitet sie Fragen eher an den technischen Second Level Support oder den Kursleiter weiter, während andere sie selbstständig beantworten. Solche Unterschiede werden im Allgemeinen von den Teilnehmenden aber positiv, quasi als menschlicher Faktor der Betreuung, wahrgenommen.

Online Tutoring Journal: Kann Ihrer Ansicht nach ein qualitatives Kriterium wie z.B. „die Betreuung durch den Teletutor war gut“ quantitativ gemessen werden? Wenn ja, wie hat man sich das vorzustellen?

Dr. Thomas Jechle: Natürlich ist diese Aussage subjektiv und pauschal. Dennoch ist es für uns als Veranstalter sehr wichtig zu erfahren, wie viele Kursteilnehmer diese subjektive Einschätzung teilen und wie stark der Zusammenhang zwischen dieser Einschätzung und anderen Einschätzungen zum Kurs ist. Auf diese Weise lässt sich beispielsweise abschätzen, wie wichtig die Zufriedenheit mit dem Tutor für die Gesamteinschätzung des Kurses ist.

Dass man über die pauschale Aussage hinaus durch quantitative Analysen auch genauer ermitteln kann, wie unterschiedlich die Wünsche von Teilnehmern an ihre Tutoren sind, zeigte Ulf Ehlers in einer Analyse aus dem Jahr 2004 (Online-Quelle:

http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Online_Master_COPs.html). Die von ihm getroffenen Unterscheidungen zwischen Lernenden sollten uns allerdings nicht dazu verführen, Teilnehmer in Typologie-Schubladen zu stecken, sondern uns vor allem sensibel machen für die Unterschiedlichkeit der Betreuungsbedürfnisse.

Online Tutoring Journal: Wie erfolgt die Qualitätskontrolle Ihrer Teletutoren? Welche Methoden setzen Sie ein?

Karsten Bieberle: Statt von Qualitätskontrolle unserer Teletutoren möchte ich lieber von Qualitätssicherung sprechen, da diese bereits früher beginnt und sich nicht allein auf die konkrete Kontrolle des tutoriellen Handelns beschränkt. Eine erste sehr wichtige Maßnahme unsererseits ist die eigene Ausbildung der Tutoren. Jeder unserer Tutorinnen wird von uns selbst geschult. So stellen wir sicher, dass die Tutoren unsere Qualitätsansprüche verinnerlicht haben und ihr Handeln danach ausrichten. Vor Beginn des Kurses erhält jede Tutorin außerdem einen Tutoren-Leitfaden, der die wichtigsten Verhaltensregeln und Erwartungen von uns an ihn zusammenfasst und deren Kenntnisnahme er mit der Vertragsunterschrift bestätigt.

Während des Kursverlaufs werden die Tutoren durch die Kursleitung evaluiert. Die Kursleitung beobachtet die gesamten Kommunikationsprozesse zwischen den Tutorinnen und den Teilnehmenden und kann deshalb frühzeitig intervenieren und bei kritischen Situationen Hilfestellung geben. Regelmäßiger Kontakt zwischen der Kursleitung und den Tutoren während des Kursverlaufs ergänzt diese Kurs begleitende Qualitätssicherung. Zum Schluss des Kurses werden die Tutoren mit Hilfe eines Fragebogens von den Teilnehmern evaluiert. Dieser wird von der Kursleitung ausgewertet und die Ergebnisse an die Tutoren weiterleitet.

Online Tutoring Journal: Ist es überhaupt möglich, ein E-Learning Angebot für alle mit gleicher lernerbezogener Qualität zu konzipieren und durchzuführen?

Dr. Thomas Jechle: Natürlich kann man unterschiedlichen Teilnehmern das gleiche E-Learning-Angebot zur Verfügung stellen. Genau das geschieht bei den meisten Lernmedien: etwa Lehrbüchern, der programmierten Instruktion aus den 50er Jahren und vielen Lernprogrammen, CBTs und WBTs aus späteren Jahren. Lange Zeit glaubte man an einen streng kausalen Zusammenhang zwischen der Gestaltung einer Lernumgebung und dem Ergebnis eines Lernprozesses. Die Erfahrung zeigt aber täglich, dass unterschiedliche Teilnehmer in derselben Lernumgebung zu recht unterschiedlichen Lernergebnissen gelangen. Eigentlich auch nicht verwunderlich, wenn man akzeptiert, dass nicht die Lernumgebung, sondern die Auseinandersetzung der Lernenden mit dieser Umgebung zu einem Lernergebnis führt. Diese Auseinandersetzung hängt aber ganz wesentlich von den Lernenden selbst ab. Die Antwort auf die Frage lautet also: Die Lernumgebung kann objektiv für alle Lernenden gleich gestaltet sein, man sollte aber darauf gefasst sein, dass sie von jedem Lernenden etwas anders erlebt und bearbeitet wird, andere Ergebnisse erzielt werden und folglich auch das subjektive Qualitätsempfinden ein anderes sein wird.

Online Tutoring Journal: Kann man dann überhaupt von objektivierbaren Qualitäts-Kriterien im E-Learning sprechen?

Dr. Thomas Jechle: Selbst wenn man davon ausgeht, dass Qualität von jedem anders erlebt und empfunden wird, bedeutet das nicht, dass es nicht sinnvoll wäre, Kriterien, Maßstäbe oder Standards für Qualität zu definieren. Es sollte uns aber ein wenig vorsichtiger machen, was die behauptete Allgemeingültigkeit dieser Standards betrifft, und vor allem sollten die Anbieter dabei unterstützt werden, eigene Standards und ein eigenes Qualitätsprofil zu entwickeln, um eine vielfältige Bildungslandschaft für vielfältige Lernbedürfnisse zu erhalten.

Online Tutoring Journal: Vielen Dank für dieses interessante Interview!