

Experteninterview mit Dr. Nadine Ojstersek, Mitarbeiterin und Teletutorin im Online-Masterstudiengang „Educational Media“ der Universität Duisburg-Essen: „Erwartungen von Lernenden an Online-TutorInnen - Online-TutorInnen müssen die Balance zwischen Intervention und Autonomie unter sich ständig verändernden Bedingungen finden“

teletutoren.net: Frau Dr. Ojstersek, bitte stellen Sie sich kurz vor.

Dr. Nadine Ojstersek: Als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Mediendidaktik und Wissensmanagement an der Universität Duisburg-Essen bin ich sowohl in der Präsenzlehre, als auch im Rahmen des Online-Masterstudiums und Zertifikatskurses Educational Media¹ tätig.

Teletutoren.net: Wie werden die Online-Studierenden betreut?

Dr. Nadine Ojstersek: Unsere Studierenden bilden mit i.d.R. 5-6 Personen eine Lerngruppe. Eine Lerngruppe absolviert gemeinsam das gesamte Studium und hat ihren eigenen Online-Tutor bzw. ihre eigene Online-Tutorin (LerngruppentutorIn). Diese/r dient als erste/r AnsprechpartnerIn, der bzw. die sie das ganze Studium über begleitet und alle organisatorischen Fragen klärt und persönliche Anliegen mit ihnen bespricht. Wenn möglich werden auch technische und inhaltliche Fragen von den LerngruppentutorInnen beantwortet oder ggf. an die entsprechenden ExpertInnen weitergeleitet. Als ExpertInnen stehen den Studierenden für die inhaltliche Betreuung FachtutorInnen und ein technischer Support zur Verfügung.

Das viersemestrige Studium startet mit einer (Kick Off-)Präsenzveranstaltung, um den Lernenden insbesondere eine technische Einführung zu geben und um die Lerngruppenbildung zu unterstützen. Dieser 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 Austausch in den Lerngruppen und mit den Online-TutorInnen zu fördern.

Teletutoren.net: Warum begleitet der Online-Tutor die Studierenden das ganze Studium über? Worin liegen die Vorteile?

Dr. Nadine Ojstersek: Lerngruppen, die das gesamte Studium über zusammen bleiben, bieten eine gute Voraussetzung für die Bildung einer auf Vertrauen basierenden Beziehung. Auch zwischen dem/der Online-TutorIn und der Lerngruppe wird ein stärkeres Vertrauensverhältnis hergestellt, wenn er/sie die Lerngruppe konstant begleitet. Solche Vertrauensnetzwerke bilden eine gute Grundlage für eine motivierende und aktive Lernatmosphäre. Bei einem konstanten „Lerngruppen – Online-Tutorverhältnis“ sehe ich den Vorteil in dem großen Zeitraum des Zusammen-Lernens und der Möglichkeit der Entwicklung eines Gruppengefühls und des Aufbau von persönlichen Beziehungen. Auf diese Weise wird u.a. der sozialen Isolierung entgegengewirkt und die Dropout-Quote verringert. Gerade für zeitlich länger angelegte Lernangebote, wie bei unserem Online-Studium, scheint dieses Konzept sinnvoll. Online-Tutor/inn/en benötigen hierzu vor allem soziale und

¹ Das Master-Studienprogramm Educational Media bietet eine fundierte Weiterbildung für Personen, die sich für neue Medien in der Bildung interessieren. Er bietet die interdisziplinär angelegte, theoretische Vertiefung des Wissens und eine praxisnahe Anwendbarkeit im Bereich der Konzeption und Realisierung mediengestützter Lernangebote.

didaktisch-methodische Kompetenzen, um solche Lerngemeinschaften aufzubauen und eine gute Lernatmosphäre herzustellen.

Teletutoren.net: Gibt es auch Argumente für einen Wechsel?

Dr. Nadine Ojstersek: Eine andere Variante wäre, dass variable Lerngruppen gebildet werden, die jeweils z.B. einen Kurs durchlaufen, ein Semester oder auch nur eine gemeinsame Gruppenaufgabe. Anschließend finden sich – je nach z.B. Kurs- oder Aufgabenwahl – immer wieder neue Lerngruppen und Online-TutorInnen-Konstellationen zusammen. Aufgrund der kurzen Zeit des Zusammenseins, kann hier jedoch keine vergleichbare Vertrauensbasis hergestellt werden. Der Vorteil liegt allerdings in der Vielfältigkeit der Kontakte und Perspektiven.

In einer Befragung im Rahmen des Studienprogramms Educational Media waren sich alle Studierenden bei der Frage, ob sie sich einen Wechsel des Lerngruppentutors bzw. der Lerngruppentutorin wünschen einig: Alle Befragten lehnen einen Wechsel des Lerngruppentutors bzw. der Lerngruppentutorin ab und wünschen sich stattdessen eine konstante Betreuungsperson. Darüber hinaus ist den meisten Befragten die soziale Kompetenz bei einem/r LerngruppentutorIn am wichtigsten und sie legen großen Wert auf den sozialen Kontakt [Link: <http://www.waxmann.com/index2.html?kat/1814.html>].

Teletutoren.net: Welche Erwartungen haben die Studierenden sonst noch an die Online-TutorInnen?

Dr. Nadine Ojstersek: Die Aufgaben- und Kompetenzbereiche von Online-Tutor/inn/en im Rahmen des Studienprogramms Educational Media liegen in den Bereichen Didaktik/Methodik und face-to-face-Kontakt, persönliche Beziehung und Erreichbarkeit, fachliche Unterstützung sowie Intensität der Betreuung. In allen Bereichen sind die Erwartungen an die Betreuung sehr hoch.

Neben der didaktisch-methodischen Unterstützung ist den Lernenden besonders der face-to-face-Kontakt wichtig. Im Rahmen der Präsenzveranstaltungen des Online-Studiums werden daher beispielsweise Kontaktmöglichkeiten durch Lerngruppengespräche und gemeinsame abendliche Aktivitäten geschaffen. Eine Intensivierung des Kontaktes wird durch zusätzliche Treffen in den virtuellen Lernphasen erreicht. Die Lernenden wünschen sich das gesamte Studium über mindestens einmal pro Monat ein virtuelles Lerngruppentreffen mit ihrem/r LerngruppentutorIn. Eine Rückmeldung auf inhaltliche und organisatorische Anfragen sollte nach spätestens zwei bis drei Werktagen und ein ausführliches, schriftliches Feedback zu den eingereichten Lernaufgabenlösungen nach spätestens sieben Werktagen erfolgen. Die Lernenden setzen sich sehr intensiv mit dem Feedback auseinander und die Unzufriedenheit von Lernenden resultiert häufig aus einer zu langsamen sowie nicht ausreichend individuellen und ausführlichen Reaktion auf Fragen und Lernaufgabenlösungen.

Interessant ist, dass sich diese Erwartungen im Studienverlauf nicht verändern.

Teletutoren.net: Gibt es Erwartungen, die sich im Verlauf eines Lernangebotes verändern und was würde dies für die Aufgaben von Online-TutorInnen bedeuten?

Dr. Nadine Ojstersek: Insbesondere zu Beginn eines Lernangebotes benötigen die Lernenden eine besonders intensive Unterstützung – vor allem im technischen und im sozialen sowie im didaktisch-methodischen Bereich, da in dieser Anfangsphase nicht alle Lernende über die notwendigen Kompetenzen verfügen mediengestützt und selbstgesteuert zu

lernen. Auf Grund der zunehmenden Selbstlern- und Medienkompetenzen im Studienverlauf nehmen die Erwartungen an die technische und fachliche Betreuung jedoch ab.

Die Betreuungsleistungen sollten sich an die veränderten Bedürfnisse der Lernenden anpassen, um diese den gesamten Prozess über bestmöglich in ihrem Lernprozess unterstützen zu können. Die aktive Rolle der Online-Tutor/inn/en wandelt sich im Verlauf des Lernangebotes zu einer passiveren Rolle. Sie greifen nicht mehr unmittelbar in Lern- und Gruppenprozesse ein, sondern beobachten diese, um die Lernenden vor allem bei auftretenden Schwierigkeiten zu unterstützen. Eine besondere Herausforderung für Online-TutorInnen besteht darin, die richtige Balance zwischen Intervention und Autonomie herzustellen.

Teletutoren.net: Wie sehen Sie die zukünftige Entwicklung hinsichtlich der Aufgaben und Kompetenzen von Online-Tutoren?

Dr. Nadine Ojstersek: Entsprechende des zunehmenden Einsatzes von Web 2.0 Technologien, werden sich auch die Aufgaben von Online-TutorInnen entsprechend der neuen Bedingungen verändern. Unsere Lernplattform Online Campus 2.0 [Link: <http://mediendidaktik.uni-duisburg-essen.de/oc>] hat bereits viele neue Funktionalitäten von WEB 2.0 integriert, wie z.B. Blogs, Wikis, Newsfeeds und Podcasts. Studierende können alleine oder gemeinsam in Lerngruppen an Materialien arbeiten und Inhalte produzieren. Es stehen Werkzeuge zur Verfügung, die die Kommunikation und den Austausch unter den Studierenden noch besser und einfacher unterstützen. Auf der individuell konfigurierbaren Startseite der persönlichen Lernumgebung können diese Werkzeuge von den Studierenden ausgewählt und eingestellt werden. Professor Kerres meint hierzu: *„Die Aufforderung, mit einem zum Beispiel in der Lernplattform inkludierten Diskussionsforum, Blog-, Chat- oder Konferenztool zu arbeiten, erscheint so, als ob wir von den Studierenden fordern würden, sie müssten ihre Mitschriften auf kariertem Papier mit Bleistiften der Stärke HB mitschreiben und anschließend in Ordnern der Marke X archivieren.“* [Link: <http://mediendidaktik.uni-duisburg-essen.de/node/3728>]

Auch wenn diese Aussage aus dem Zusammenhang gerissen ist, macht sie sehr gut darauf aufmerksam, dass im Hinblick auf Web 2.0 nicht nur die Toolverwendung bei bisherigen E-Learning-Angeboten zu überdenken ist, sondern auch die damit verbundenen Anforderungen an die Betreuenden. So scheint es bei der Lernaufgabenformulierung unangemessen zu sein, den Studierenden vorschreiben zu wollen, wie viele Zeichen ihre Aufgabenlösung aufweisen soll, wenn ihnen andererseits die Wahl des Bearbeitungstools freigestellt wird. Und hier schließt sich der Kreis und wir sind wieder bei der Herausforderung für Online-TutorInnen angelangt, die Balance zwischen Intervention und Autonomie zu finden, jedoch unter sich ständig verändernden Bedingungen. Online-TutorInnen können die Lernenden dabei unterstützen, verschiedene Bearbeitungsmöglichkeiten einer Lernaufgabe und Tools sowie ihre Möglichkeiten und Grenzen kennenzulernen und zu reflektieren. Die Entscheidung, welches Tool sie letztendlich nutzen möchten und welche Vorgehensweise bei der Aufgabenlösung sie wählen, sollten die Lernenden bzw. Lerngruppen zunehmend selber treffen können. Online-TutorInnen werden sich jedoch flexibel anpassen müssen: Nicht mehr die Lösungen der Lernaufgaben landen in der Mailbox, sondern Hinweise, wo die Lösung zu finden ist. Dies kann für ein- und dieselbe Aufgabe von einer Lerngruppe ein Blogeintrag und von einer anderen Lerngruppe ein Wikibeitrag sein. Eine dritte Lerngruppe hat vielleicht gemeinsam ein Podcast produziert. Wie erstellt man ein Feedback auf solch verschiedene Lernaufgabenlösungen? Wie erkenne ich als Online-TutorIn, wer welchen Beitrag zur Aufgabenlösung geleistet hat? Dies sind nur zwei von vielen Fragen, die sich aus den neuen Möglichkeiten ergeben und in Zukunft Online-TutorInnen beschäftigen werden. Nicht nur die Lernenden stehen vor der Herausforderung der Potenziale und Grenzen von Web 2.0, ebenso

müssen sind auch die Online-TutorInnen mit dieser neuen Art der Wahrnehmung und Nutzung des Internet und mit der Frage, welche Konsequenzen dies für die Gestaltung der Betreuung beim E-Learning habt, auseinandersetzen.

Teletutoren.net: Vielen Dank für dieses interessante Interview!

Zur Person: Dr. Nadine Ojstersek (geboren 1976 in Recklinghausen) studierte nach dem Abitur (1996) Pädagogik, Soziologie und Sozialpsychologie und –anthropologie an der Ruhr-Universität Bochum. Nach ihrem Studienabschluss (B.A.) (2000) arbeitete sie ein Jahr als wissenschaftliche Hilfskraft am Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie an der Ruhr-Universität Bochum und nach einem weiteren Studienabschluss (M.A.) (2002) als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Mediendidaktik und Wissensmanagement an der Universität Duisburg-Essen. Im vergangenen Jahr schloss sie ihre Promotion ab und veröffentlichte gerade beim Waxmann-Verlag ihre Dissertation mit dem Titel „Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung“ (GMW Medien in der Wissenschaft; Band 41)