

Interview mit Gabriela Pflüger zur Bedeutung des E-Learnings und der Teletutoren in der Fernlehre

20. März 2007

Gabriela Pflüger leitet das Netzwerk [teletutoren.net](http://www.teletutoren.net) und ist Herausgeberin des Online Tutoring Journals. Fernstudium-Infos.de hatte Gelegenheit, Frau Pflüger zu den Themen Teletutoren und Einsatz von E-Learning in der Fernlehre zu befragen.

Fernstudium-Infos.de: *Was kann ein Fernlerner von seinem Tutor erwarten?*

Gabriela Pflüger: Anbieter von Fernlehrgängen setzen Teletutoren zur Betreuung ihrer Kursteilnehmer bereits seit einigen Jahren erfolgreich ein. Basis dieses – in der Regel in der Kursgebühr enthaltenen – Angebots ist die Erkenntnis, dass selbstgesteuertes Lernen ein gewisses Maß an persönlicher Betreuung erfordert. In der Regel steht jedem Fernlerner während des gesamten Lehrgangs ein Teletutor als persönlicher Ansprechpartner zur Seite. Der Fernlerner kann sich mit allen Fragen organisatorischer, technischer oder inhaltlicher bzw. fachlicher Art an ihn wenden. Die Kontaktaufnahme kann per E-Mail, Telefon, Fax oder auf dem Postweg stattfinden. Steht eine Lernplattform zur Verfügung, moderiert der Teletutor die eigens für den Lehrgang eingerichteten Foren, finden Chatsitzungen oder Sessions im Virtual Classroom (VC) statt, so werden diese ebenfalls vom Teletutor moderiert.

Fernstudium-Infos.de: *Welche Anforderungen muss ein Tutor erfüllen?*

Gabriela Pflüger: Teletutoren verfügen über eine gesonderte Qualifizierung für ihre Arbeit. Ich könnte Ihnen nun einfach das Curriculum einer Teletutoren-Qualifizierung (einen Überblick über Anbieter findet man unter: <http://www.teletutoren.net/beratung.htm>) aufzählen, erachte aber aus meiner Sicht folgende Kompetenzen und Kenntnisse für essentiell: Fundierte Kenntnisse über verschiedene Tele-Lernszenarien und Tele-Betreuungsformen, Kenntnisse über kooperatives Tele-Lernen in Gruppen und über die Moderation von Gruppenlernprozessen, Kenntnisse über selbstgesteuertes Lernen, fundierte Medienkompetenz und Erfahrung mit Lernplattformen und IuK-Werkzeugen, Kenntnisse über die Gestaltung synchroner und asynchroner Kommunikation, gute sprachliche Ausdrucksfähigkeit, Kenntnisse über die didaktische Gestaltung der Lehr-Lernsituation des Tele-Lernens, Organisationsfähigkeit, Fähigkeit zum Zeit- und Selbstmanagement. Im jeweiligen Fachgebiet sollte ein Teletutor darüber hinaus über fachdidaktisches Wissen verfügen. An dieser Aufzählung merken Sie, dass Lehrer oder erfahrene Präsenz-Trainer bereits über einen Großteil des notwendigen Spezialwissens verfügen, hinzu kommen dann die für den Online-Bereich zusätzlich notwendigen Spezialkenntnisse.

Fernstudium-Infos.de: *Um durchschnittlich wie viele Fernlernende kümmert sich ein Tutor?*

Gabriela Pflüger: Das ist sehr unterschiedlich und hängt auch vom Betreuungskonzept des jeweiligen Anbieters ab. Da ist zwischen 6 und 30 Personen alles möglich... Natürlich können Sie mit 30 Personen z.B. keinen effektiven Chat durchführen, in der Regel kommen aber nie alle Teilnehmer zu solchen Angeboten, so dass auch bei einer großen Gruppe aus meiner Sicht synchrone Kommunikationsangebote gemacht werden sollten. Notfalls kann man ja auch zwei Termine ansetzen. Eine große Gruppe (ab 20 Personen) zu betreuen ist aber allein schon vom E-Mail-Aufkommen her sehr aufwendig, wenn man es gut machen möchte. Leider ist das unter den Fernstudienanbietern noch nicht so richtig angekommen, dass Qualität auch was mit Quantität zu tun hat. Je weniger Teilnehmer ich habe, desto intensiver kann ich diese natürlich betreuen.

Fernstudium-Infos.de: *Welche Möglichkeiten bietet das E-Learning in der Fernlehre?*

Gabriela Pflüger: Unter E-Learning verstehe ich zuerst einmal jede Art des netzbasierten Lernens. Die Potentiale des E-Learning werden aus meiner Sicht nur genutzt, wenn ich im Unterschied zum reinen Selbstlernen anhand von Studienbriefen die Kommunikations- und Kollaborationsmöglichkeiten des Internet sinnvoll nutze. Wenn ich durch den Kontakt zu einer Lerngruppe und zu einem Teletutor so etwas wie „virtuelle Nähe“ spüre, neue Anregungen für mein Lernen erhalte, mich mit Gleichgesinnten austauschen kann usw. Dies gelingt nur, wenn ein Teletutor das Ensemble der vorhandenen Kommunikationsmöglichkeiten sinnvoll arrangiert. Es sollten also nicht nur unverbindliche Angebote gemacht werden („ihr könnt ja mal ins Forum schauen“), sondern wenn ganz konkrete und verbindliche Aufgabenstellungen und gemeinsame Termine initiiert werden. Dabei darf der Einsatz der Technik nicht zum Selbstzweck verkommen, sondern es muss auch im Hinblick auf die Zusammensetzung und das Vorwissen der jeweiligen Lerngruppe überlegt werden, welche Kommunikationsangebote sinnvoll und für alle gewinnbringend sind.

Fernstudium-Infos.de: *Welche Methoden können eingesetzt werden – welche Vorteile haben diese gegenüber der klassischen Fernlehre?*

Gabriela Pflüger: Methoden sind natürlich abhängig von den ausgewählten Werkzeugen. Wenn ich also entscheide, z.B. regelmäßige Sessions im Virtual Classroom anzubieten, so lassen sich dort Kleingruppenarbeit (in so genannten „Break-Out-Rooms“) aber auch individuell zu absolvierende Web-Quests durchführen. Auch Debatten (Pro- und Contra-Diskussionen) oder Rollenspiele sind denkbar. Das hängt vom Thema des Fernkurses ab. Falsch verstanden und vom Potential her nicht ausgeschöpft wäre ein Einsatz des Virtual Classroom in der Form eines Frontalunterrichts: einer präsentiert, die anderen hören zu. Jedes Werkzeug und jede Methode sollte einen Mehrwert bieten im Vergleich zum reinen Selbststudium im stillen Kämmerlein. Erfahrungsgemäß möchten sich erwachsene Lerner intensiv austauschen und nicht nur Wissen rezipieren. Der bei den Teilnehmern vorhandene Erfahrungsschatz ist unbedingt zu nutzen um auch den Transfer in die (spätere) Berufspraxis zu erleichtern. Nur Methoden und Werkzeuge, die dieses Bedürfnis nach Austausch und Reflexion ermöglichen, sind aus meiner Sicht geeignet. Aus dieser Perspektive werden Teletutoren zu Telecoaches und Lernberatern und die Teilnehmer werden aktiv in das Unterrichtsgeschehen eingebunden, in dem sie z.B. aus ihrem beruflichen Alltag berichten und die Inhalte von Kommunikationsangeboten mitbestimmen.

Fernstudium-Infos.de: *Geht dadurch nicht die Flexibilität, die den Fernunterricht sonst auszeichnet, ein wenig verloren?*

Gabriela Pflüger: Sie haben ja weiterhin die Flexibilität des Ortes, da ja keiner merkt, ob Sie am Chat aus dem Internetcafe im Urlaub teilnehmen oder bei Ihrer Freundin zu Hause mit der Chipstüte neben dem Rechner... 😊 Die meisten Teilnehmer geben gerne mal für eine Stunde die zeitliche Flexibilität auf, um an einem sie interessierenden und motivierenden Event der Lerngruppe teilzunehmen.

Fernstudium-Infos.de: *In welchem Umfang wird E-Learning bereits bei Fernunterrichts-Anbietern eingesetzt?*

Gabriela Pflüger: Anbieter wie die tele-akademie Furtwangen waren Vorreiter beim Einsatz von Teletutoren und E-Learning und setzen von Beginn (1998) an qualifizierte Teletutoren und eine Lernplattform zur Unterstützung des Selbststudiums ein. Die Teletutoren sind bei der tele-akademie sehr präsent und kommen von sich aus regelmäßig auf die Kursteilnehmer zu. Auf die Entstehung eines Gruppengefühls wird dort sehr viel Wert gelegt, indem z.B. regelmäßig Chatsessions angeboten werden und das Forum und auch weitere Werkzeuge zur Kommunikation und Kollaboration intensiv genutzt werden. Auch die Studiengemeinschaft Darmstadt arbeitet mit Tutoren und mit einer Lernplattform (waveLearn). Im Unterschied zur tele-akademie praktizieren viele, vor allem größere, Anbieter jedoch eher eine „Pull“-Variante, d.h. ich hole mir als Teilnehmer nur dann Unterstützung, wenn ich sie brauche.

Fernstudium-Infos.de: *Wird das Fernstudium bzw. der Fernkurs dadurch teurer?*

Gabriela Pflüger: Dies hängt von der Kalkulation eines Anbieters ab. Sicher ist Qualität – und der Teletutor zählt da dazu – ein wenig teurer. Wer aber einmal einen teletutoriell betreuten Fernlehrgang absolviert hat und den Vergleich mit einem unbetreuten ziehen kann, der möchte nicht mehr anders lernen und ist gerne bereit, ein paar Euro mehr zu bezahlen.

Fernstudium-Infos.de: *Auch im E-Learning sollen die Fernlerner nicht alleine gelassen werden. Welche Unterstützung bieten hier die Teletutoren?*

Gabriela Pflüger: Teletutoren sind Ansprechpartner für alle Fragen rund um das Fernstudium. Seien diese organisatorischer, technischer oder inhaltlicher Art. Am Wichtigsten finde ich aber, dass der Teletutor als *Motivator* fungiert. Nicht nur dass er einfach da ist, wenn ich ihn als Kontaktperson mal brauche. Er oder sie sollte auch von selbst regelmäßig mit Kontaktangeboten auf die Kursteilnehmer zukommen. Meinen Kursteilnehmern schreibe ich z.B. wöchentlich eine Rund-Mail und weise sie auf aktuelle Termine hin, gebe Zusatzinfos, erzähle etwas über mich etc. Auf diese Weise fühlen sich die Teilnehmer ermutigt, selbst Kontakt aufzunehmen, und dabei stellt sich manchmal auch heraus, dass es doch Lernhemmungen oder -probleme gibt, die vorher gar nicht bekannt oder bewußt waren. Die Abbrecherquote ist übrigens in teletutoriell betreuten Online-Kursen weitaus geringer als in unbetreuten.

Fernstudium-Infos.de: *Welche technischen Anforderungen müssen erfüllt sein?*

Gabriela Pflüger: Ein handelsüblicher Rechner (auch von den Disountern) reicht völlig aus, es muss nicht einmal das aktuellste Modell sein. Für multimediale Anwendungen empfiehlt sich eine Soundkarte und Lautsprecher. Bei synchronen Settings wie Chat und Virtual Classroom ist eine stabile und leistungsfähige Internetverbindung zu empfehlen. Mit einem Modem sieht es da schlecht aus. Aber ISDN ist ausreichend.

Fernstudium-Infos.de: *Müssen die Fernkurs-Teilnehmer halbe Informatiker sein, um die E-Learning-Software bedienen zu können?*

Gabriela Pflüger: Nein, dann wären das eingesetzte System und die benutzten Werkzeuge schlecht gewählt. 😊 Natürlich schadet es nicht, über eine gewisse Technikaffinität zu verfügen. Die heutzutage auf dem Markt befindlichen Systeme sind aber weitaus nutzerfreundlicher als noch vor einigen Jahren und man braucht eigentlich kein Vorwissen und auch keine gesonderte Schulung um sie einzusetzen. Auch im Bereich technischer Support haben die Fernlerninstitute übrigens einiges zu bieten. Weiß der Teletutor mal nicht weiter, gibt es spezielle Techniker und Systembetreuer, die in der Regel auch abends erreichbar sind.

Fernstudium-Infos.de: *Welche Entwicklungen erwarten Sie künftig für den Einsatz von E-Learning Tools in der Fernlehre?*

Gabriela Pflüger: Ein wichtiger Trend aus meiner Sicht ist zum Beispiel „Mobile Learning“. Als Baustein in einem durchdachten didaktischen Konzept bietet „Mobile Learning“ dem Teletutor die Möglichkeit, den Kursteilnehmern während einer Selbstlernphase regelmäßig kurze Lerneinheiten, Fragen zum Stoff oder kursrelevante Informationen zuzustellen. Alle Inhalte und Übungsfragen sollten dabei die sowieso eingesetzten Studienbriefe oder Web Based Trainings sinnvoll ergänzen oder punktuell vertiefen bzw. deren Transfer in die Praxis unterstützen. Über Plattformen wie z.B. SMS-Coaching kann ein solcher Service sogar automatisch und ohne großen Aufwand bewerkstelligt werden. Für die Lernenden hat diese Methode den Vorteil, dass sie sich auch unterwegs oder am Arbeitsplatz in kleineren Häppchen mit dem Lernstoff auseinandersetzen können.

Natürlich werden sich auch andere E-Learning Tools aus dem Web 2.0 Umfeld wie Podcasts, Wikis, Blogs und Social Bookmarking weiter ausbreiten. Bei all diesen neuen Möglichkeiten sollte jedoch zuerst die Überlegung angestellt werden, ob die Zielgruppe einen konkreten Nutzen von ihrem Einsatz hat. Dies hängt zum einen von der Zusammensetzung der Zielgruppe und ihren

Lernvorlieben und zum anderen vom Thema des Kurses ab. So sind z.B. Wikis, die das gemeinsame Erstellen von Texten ermöglichen, aus meiner Sicht nur dann sinnvoll einsetzbar, wenn es sich um Themen handelt, in denen wenigstens ein Teil der Teilnehmergruppe schon über eine gewisse Expertise verfügt. Die reine Zusammenfassung oder Paraphrasierung bereits verfügbarer Texte ist m.E. Zeitverschwendung, weil dabei nur der etwas lernt, der den Text zusammenfasst, nicht aber diejenigen, die nur die Zusammenfassung lesen – ihnen entgehen womöglich individuell bedeutsame Aspekte. Für auditive Lerner sind Podcasts z.B. eine sehr interessante Entwicklung. Es gibt bislang nur wenige Fernlerninstitute, die diesen Service anbieten, jedoch kann man auch mit wenig Aufwand selbst Studienbriefe für den Eigengebrauch aufnehmen und mit dem mp3-Player oder dem PC abspielen. Dies hat den Vorteil, dass man sich mehrfach und in unterschiedlichen Sinnesmodalitäten mit dem Lernstoff auseinandersetzt. Auch Blogs, genutzt als Lerntagebücher, sind eine sinnvolle und noch wenig genutzte Ergänzung für das Lernen. Ich kann jedem, der ein Fernstudium beginnt, nur empfehlen, ein Lerntagebuch (auch in Papierform) zu führen. Gedanken zum Stoff aber auch offene Fragen usw. lassen sich dort chronologisch ablegen und zum Zwecke der reflektierten Auseinandersetzung mit dem eigenen Lernfortschritt und -erfolg auch nach Jahren noch wieder auffinden. Teletutoren können häufig nur Anregungen zum sinnvollen Einsatz solcher Werkzeuge geben, da aus meiner Erfahrung die ständige Präsenz des Teletutors und dessen Kommentare und (unterstellte) „Kontrolle“ z.B. in Blogs oder Diskussionsforen von manchen Lernern als eher störend empfunden wird und daher weniger als man erwarten würde kommuniziert wird. Viel wichtiger ist es den Teilnehmern in der Regel, durch den Teletutor vermittelt Kontakt zu den anderen Kursteilnehmern zu erhalten und über ihn als ständigen Ansprechpartner verfügen zu können. Ich habe mal den Satz gelesen, dass der Teletutor der menschliche Anker im System sei – das trifft meines Erachtens ganz gut zu! Das eigentlich anonyme Fernlernen wird durch den Teletutor aber auch durch den Kontakt zu einer Gruppe Mitlernender menschlich, persönlich und damit auch verbindlich.

Fernstudium-Infos.de: *Vielen Dank, Frau Pflüger, für dieses interessante Interview.*

<http://www.fernstudium-rundschau.de/interview-mit-gabriela-pflueger-zur-bedeutung-des-e-learning-und-der-teletutoren-in-der-fernlehre-95>