

**Andreas Hohenstein/  
Karl Wilbers (Hrsg.)**

# **Handbuch E-Learning**

**Expertenwissen aus  
Wissenschaft und Praxis**

**Stand:  
9. Erg.-Lfg. Juli 2004**

Mit freundlicher Genehmigung des Verlags »Deutscher Wirtschaftsdienst«

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Handbuch E-Learning : Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis /  
Hrsg.: Andreas Hohenstein ; Karl Wilbers. – Köln : Dt. Wirtschaftsdienst

Grundwerk. . – 2002  
ISBN 3-87156-298-X

Grundwerk einschließlich Ergänzungslieferung Juli 2004

Wolters Kluwer Deutschland GmbH

✉ Marienburger Straße 22, D-50968 Köln (Marienburg)

Redaktion E-Learning: Erwin Stickling

☎ Telefon: +49 (0) 221/9 37 63-18, Telefax: (02 21) 9 37 63-94

@ Internet: <http://www.dwd-verlag.de>, eMail: [erwin.stickling@dwd-verlag.de](mailto:erwin.stickling@dwd-verlag.de)

© 2004 Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Neuwied, Köln, München

Deutscher Wirtschaftsdienst ist ein Imprint der Wolters Kluwer Deutschland GmbH

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung und Layout: Ute Weber GrafikDesign, Geretsried

Satz: Satz-Offizin Hümmer GmbH, Waldbüttelbrunn

Druck: Druckerei Plump, Rheinbreitbach

# Qualifizierungsmaßnahmen für Teletutoren – bedarfsorientierte Planung und Auswahl

von Joachim von Kiedrowski (QUALITUS GmbH)

Teletutor · Telecoach · Qualifizierung · Qualifikationsprofil · Aufgabenanalyse · Weiterbildungsprozess

Schlagworte

Qualifiziertes Lehrpersonal ist ein wichtiger Erfolgsfaktor von E-Learning-Maßnahmen. Insbesondere der Bedarf an so genannten Teletutoren, welche in der Lage sind, die Teilnehmer von Weiterbildungsmaßnahmen in den E-Learningphasen kompetent zu begleiten und zu betreuen, ist sehr hoch. Eine Qualifizierung des eigenen Personalbestandes ist daher oft unumgänglich. Das Angebot an entsprechenden Maßnahmen auf dem Weiterbildungsmarkt ist vielfältig. Dabei sind die Lernziele und -inhalte häufig unterschiedlich, da es z.Zt. noch keinen allgemein anerkannten Rahmen für ein Curriculum gibt. Dieser Beitrag schlägt eine am spezifischen Bedarf eines Unternehmens bzw. einer Organisation orientierte Planung und Auswahl von Qualifizierungsmaßnahmen in drei Schritten vor. Ausgehend von einer im ersten Schritt durchgeführten Aufgabenanalyse erfolgt im zweiten Schritt die Bestimmung der erforderlichen Qualifikationen als Grundlage für die im dritten Schritt beschriebene Auswahl einer geeigneten Weiterbildungsmaßnahme für Teletutoren.

Zusammenfassung

<b>1</b>	<b>Teletutoren – Qualifiziertes Lehrpersonal als Erfolgsfaktor von E-Learning</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Qualifizierungsplanung für Teletutoren in drei Schritten</b>	<b>3</b>
2.1	Schritt 1: Analyse der geplanten Aufgaben und Tätigkeiten des Teletutors	5
2.2	Schritt 2: Bestimmung der erforderlichen Qualifikationen	10
2.3	Schritt 3: Auswahl oder Konzeption einer Weiterbildungsmaßnahme	13
<b>3</b>	<b>Fazit</b>	<b>17</b>
	<b>Literaturhinweise</b>	<b>18</b>

## 1 Teletutoren – Qualifiziertes Lehrpersonal als Erfolgsfaktor von E-Learning

Schöne neue E-Learning-Welt! Der E-Learning-Markt boomt. Immer mehr Unternehmen und Bildungsträger bieten internetgestützte Weiterbildungsmaßnahmen an. Mitarbeiter sollen kostengünstiger, schneller und flexibler qualifiziert werden. Das Motto lautet: Lernen Sie wann, wo und wie Sie wollen! Auf Grund solcher Werbebotschaften befürchten Kritiker einen Rückfall der Entwicklung auf den Stand der 70er Jahre, als die Lerner isoliert von etwaigen Gleichgesinnten mit der Bearbeitung eines Lernprogramms am Computer allein gelassen wurden.

- Betreutes E-Learning** In modernen E-Learning-Szenarien ist die soziale Isolierung der Lerner kein Thema mehr. Es wird zwar am Computer gelernt, doch durch die Nutzung der Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten im Internet kann stets Kontakt mit dem Lehrpersonal und mit den anderen Lernern aufgenommen werden. Neben den Formen des individuellen Lernens gewinnen die Formen des kooperativen und betreuten Lernens an Bedeutung. Bei diesen betreuten Formen des E-Learnings spielt das Lehrpersonal eine wichtige Rolle. Wie im traditionellen Seminar trägt der Dozent auch hier maßgeblich zum Erfolg bei. Dozenten, die im Rahmen von E-Learning-Maßnahmen Lernprozesse begleiten und Teilnehmer betreuen, werden häufig als ›Teletutoren‹ bezeichnet. Aber auch andere Bezeichnungen wie ›Teletrainer‹, ›Telecoach‹ sowie ›Teledoziert‹ sind im Weiterbildungsbereich zur Beschreibung dieses Qualifikationsprofils anzutreffen. Zur Differenzierung spezifischer Anforderungen werden diese Bezeichnungen selten verwendet. Es hat vielmehr den Anschein, dass Anbieter einschlägiger Weiterbildungsmaßnahmen diese als marketingwirksamen Titel zur Unterscheidung von ihren Wettbewerbern nutzen. Neuerdings sind auch Variationen mit dem modischen ›E-‹ anzutreffen: ›E-Tutor‹, ›E-Trainer‹, ›E-Coach‹ etc. Allen Bezeichnungen gemeinsam ist i. d. R. die Vorstellung, dass es um eine Lehrperson handelt, die in der Lage ist, Lehr-/Lernprozesse innerhalb einer E-Learning-Maßnahme zu gestalten und zu unterstützen.
- Tutor als Ratgeber** Im Folgenden wird die Bezeichnung Teletutor verwendet. Der ›Tutor‹ bezeichnet im Allgemeinen einen Lehrer/Ratgeber von Studenten. Das ›Ratgeben‹ ist eine wichtige Funktion innerhalb von E-Learning-Maßnahmen. Mit der Ergänzung um das aus dem griechischen stammende ›Tele‹ wird die räumliche Entfernung zum Lerner ausgedrückt. Das moderne ›E-‹ wird an dieser Stelle von mir nicht verwendet, um eine Verwechslung mit elektronischen Tutoren, wie sie bei ›intelligenten tutoriellen Systemen (ITS)‹ anzutreffen sind, zu vermeiden.
- Notwendige Tutoren-Qualifizierung** Für die erfolgreiche Durchführung von E-Learning-Maßnahmen sind gut qualifizierte Teletutoren unerlässlich. Doch über welche Qualifikationen sollte ein Teletutor idealerweise verfügen? Eine Antwort auf diese Frage sollte sein Curriculum geben, welches auch die Grundlage für die Durchführung von entsprechenden Schulungsmaßnahmen bildet. Damit ist das Curriculum eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Auswahl einer bestehenden Weiterbildungsmaßnahme oder die Neukonzeption einer eigenen Maßnahme für die Qualifizierung von Teletutoren.
- Unterschiedliche Curricula** Zurzeit gibt es noch keinen allgemein akzeptierten Rahmen für ein Curriculum der Teletutoren-Qualifizierung. Der Umfang der z. Z. am Markt ange-

botenen Maßnahmen schwankt zwischen 40 Std. und 200 Std. Das zeigt, dass es noch sehr unterschiedliche Auffassungen darüber gibt, welche Qualifikationen ein Teletutor tatsächlich für seine Arbeit benötigt. Obwohl diese Frage noch nicht abschließend geklärt ist, kann die Qualifizierung des Bildungspersonals gerade in der jetzigen Aufbauphase nicht aufgeschoben werden. Soll in einem Unternehmen, in einer Organisation oder bei einem Bildungsträger E-Learning als neues Betätigungsfeld erschlossen werden, hängt der Erfolg der Einführung auch von der Qualifizierung des Personals ab. Nur qualifiziertes Lehrpersonal kann den Nutzen und den Aufwand von E-Learning richtig einschätzen. Unkenntnis hinsichtlich der neuen Anforderungen kann zu fehlender Akzeptanz bis hin zur Ablehnung einer E-Learning-Lösung beim Lehrpersonal führen und dadurch den Erfolg der Einführung gefährden.

## 2 Qualifizierungsplanung für Teletutoren in drei Schritten

Der Bedarf an ›Teletutoren‹ für den Weiterbildungsbereich ist sehr hoch. Je nach Art der E-Learning-Maßnahme muss mit einem Betreuungsverhältnis von einem Teletutor für zehn bis zwanzig Teilnehmer (1/10 bis 1/20) gerechnet werden. Eine Qualifizierung des eigenen Personalstamms ist sinnvoll, um das zum Teil unternehmensspezifische Know-how und die Erfahrung dieser Dozenten auch weiterhin nutzen zu können. Außerdem gibt es zurzeit nur sehr wenige freie Trainer, die sich bereits als Teletutor qualifiziert haben. Dementsprechend gering sind für ein Unternehmen oder einen Bildungsanbieter die Chancen, seinen Bedarf vollständig am Markt zu decken.

**Eigenes Personal qualifizieren**

Es gibt generell drei Möglichkeiten der Teletutoren-Qualifizierung:

**Qualifizierungsmöglichkeiten**

- (1) Nutzung eines bestehenden Angebots auf dem Markt für Weiterbildungsmaßnahmen
- (2) Konzeption und Durchführung einer Weiterbildungsmaßnahme, die auf die spezifischen Bedürfnisse des eigenen Unternehmens bzw. der Organisation abgestimmt ist
- (3) Kombination eines bestehenden Weiterbildungsangebotes mit individuell entwickelten Maßnahmen.

Bei der Nutzung eines bestehenden Angebots nehmen die zu qualifizierenden Mitarbeiter an der Maßnahme eines Anbieters auf dem Weiterbildungsmarkt teil. Auf die Auswahl einer solchen Maßnahme wird weiter unten noch eingegangen. Eine Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse des eigenen Unternehmens ist i. d. R. nicht vorgesehen, insbesondere dann nicht, wenn sich Teilnehmer aus verschiedenen Organisationen zusammensetzen. Nicht nur konventionelle Weiterbildungsanbieter führen Qualifizierungsmaßnahmen für Teletutoren durch. Auch Hersteller von Lernplattformen haben dieses Feld entdeckt. Zumindest werben diese Anbieter häufig damit, die Schulungsmaßnahmen (wie auch die von ihnen vertriebene Software) individuell an die Anforderungen der Kunden anzupassen.

**Marktnutzung**

Die Konzeption und Durchführung einer eigenen Weiterbildungsmaßnahme ist sehr aufwändig und wird insbesondere dann sinnvoll sein, wenn die spezifischen Bedürfnisse eines Unternehmens nicht durch bereits angebotene Maßnahmen abgedeckt wird. Außerdem sollte aus Kostenüberlegun-

**Eigene Maßnahme**

gen die Anzahl der zu schulenden Mitarbeiter den Aufwand einer eigenen Konzeption rechtfertigen.

**Kombination extern/  
intern**

Die dritte Alternative versucht die mangelnde Berücksichtigung von unternehmensspezifischen Bedürfnissen durch die Kombination eines bestehenden Weiterbildungsangebotes mit individuell entwickelten Maßnahmen zu beheben. Die »Standardinhalte« werden dann in einer externen Weiterbildungsmaßnahme vermittelt. Im Rahmen von Inhouse-Schulungen werden diese Kenntnisse dann vor dem Hintergrund der Rahmenbedingungen innerhalb der eigenen Organisation reflektiert und vertieft. Solche internen Maßnahmen können beispielsweise von erfahrenen Teletutoren angeleitet und durch Erfahrungsaustauschgruppen unterstützt werden.

**Planungsschritte**

Alle drei Alternativen setzen eine sorgfältige Planung der Qualifizierung voraus. Die Planung umfasst die folgenden Schritte (siehe Abbildung 1):

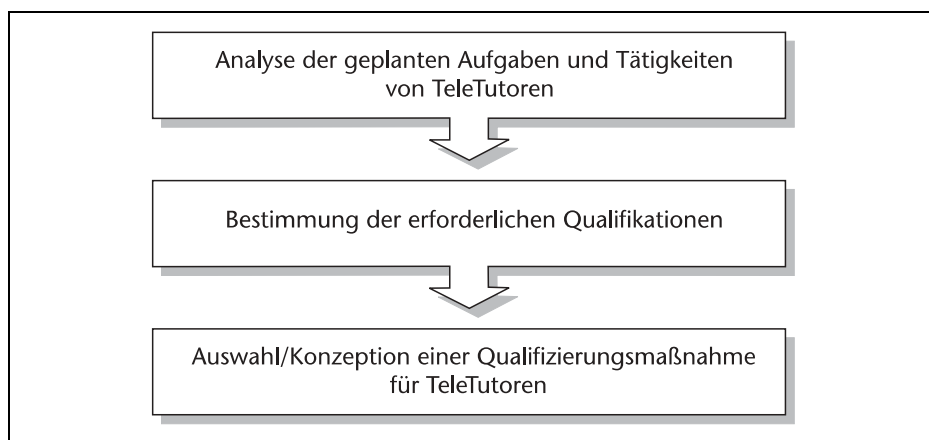


Abb. 1: Drei Schritte zur bedarfsgerechten Teletutoren-Qualifizierung

Im ersten Schritt wird eine Analyse der geplanten Aufgaben und Tätigkeiten der Teletutoren durchgeführt. Dieses Tätigkeitsprofil dient als Grundlage für die Bestimmung der erforderlichen Qualifikationen. Je nach der eingesetzten E-Learning-Lösung kann der Umfang der Tätigkeiten und damit auch der erforderlichen Qualifikationen sehr unterschiedlich sein. Eine umfassende Qualifizierung über diesen Bedarf hinaus ist unter Effizienzkriterien nicht sinnvoll. Ein solches »Lernen auf Vorrat« entspricht nicht der Potenzialität von E-Learning-Konzepten, die auf Grund ihrer Zeit- und Ortsunabhängigkeit doch gerade ein individuelles und bedarfsgerechtes Lernen ermöglichen sollen.

Im zweiten Schritt werden die zur Bewältigung der geplanten Tätigkeiten erforderlichen Qualifikationen bestimmt. Auf der Grundlage der in den ersten beiden Schritten gesammelten Informationen kann im dritten Schritt die Auswahl oder Konzeption einer bedarfsgerechten Qualifizierungsmaßnahme für Teletutoren erfolgen. Dabei sind neben den inhaltlichen Kriterien noch weitere didaktische Kriterien zu berücksichtigen.

**2.1 Schritt 1: Analyse der geplanten Aufgaben und Tätigkeiten des Teletutors**

Die Aufgaben und Tätigkeiten des Bildungspersonals im Rahmen von E-Learning-Maßnahmen sind sehr vielfältig. Sie können systematisch auf einen Wertschöpfungsprozess verteilt werden, der die Leistungserstellung in den Phasen der Bedarfsermittlung, Konzeptentwicklung, Teilnehmergewinnung, Maßnahmeplanung, Maßnahmedurchführung, Transferunterstützung, abschließende Evaluation und Kundennachbetreuung dokumentiert (die Übersicht in Abbildung 2 stellt einige Beispiele für relevante Aufgaben dar, wobei die Anordnung der Phasen und die Ausprägungen der Aufgaben in der Praxis je nach der Art der Organisation variieren können). Die Aufgaben innerhalb des Leistungserstellungsprozesses einer E-Learning-Maßnahme sind teilweise identisch mit denen einer traditionellen Weiterbildungsmaßnahme. In der praktischen Umsetzung ergeben sich jedoch erhebliche Unterschiede, die durch den Einsatz der Technik sowie die spezifischen Charakteristika von E-Learning-Maßnahmen bedingt sind.

**Aufgaben des Bildungspersonals im Überblick**



Kurs-Phasen	Einzel-Phasen	Aufgaben
<b>Vor der Maßnahme</b>	Bedarfs- ermittlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feststellung von Aufgabenanforderungen im Unternehmen/in der Organisation</li> <li>• Bestimmung der Zielgruppe</li> <li>• Überführung der Aufgabenanforderungen in zu vermittelnde Qualifikationen</li> </ul>
	Konzept- entwick- lung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbereitung der betrieblichen Problemstellungen für die Weiterbildung</li> <li>• Festlegungen hinsichtlich der Anforderungen an die                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– fachlichen/pädagogischen Qualifikationen des Lehrpersonals/ der Teletutoren</li> <li>– methodische Umsetzung der Weiterbildung</li> <li>– webbasierten Lerneinheiten und sonstigen Lehr-/Lernmedien</li> </ul> </li> <li>• Festlegung der Anforderungen an die                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Maßnahmeorganisation (Kombination von E-Learning- und Präsenzphasen, Abstimmung von Lern- und Arbeitszeit)</li> <li>– die technische und die räumliche Ausstattung für die Präsenzphasen</li> <li>– die technische Ausstattung der Teilnehmer für die E-Learningphasen</li> </ul> </li> <li>• Festlegung der Voraussetzungen für                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– selbstständiges individualisiertes Lernen sowie kooperatives Lernen</li> <li>– tutoriell gesteuertes Lernen</li> </ul> </li> <li>• Festlegung der Anforderungen an die Transferunterstützung und -sicherung</li> </ul>
	Teilneh- mergewin- nung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung von umfassenden Informationen über die Zielsetzung, Gestaltung, Organisation, finanzielle und rechtliche Rahmenbedingungen (evtl. einschließlich redaktionelle Arbeiten für die Bereitstellung der Informationen im Internet)</li> <li>• direkte Ansprache von potenziellen Teilnehmern</li> <li>• Beratung von Teilnehmern im Vorfeld der Maßnahme (auch per Email, Zusammenstellung von häufig gestellten Fragen)</li> <li>• Feststellung der Eingangsvoraussetzungen von Teilnehmern (Erstellung von Fragebögen, Interviewleitfäden und Eingangstests sowie anschließende Auswertung der erhobenen Daten)</li> </ul>





Kurs-Phasen	Einzel-Phasen	Aufgaben
<b>Vor der</b> Maßnahme	Maßnahmeplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl, Festlegung und Beschaffung des Lehrpersonals bzw. der Teletutoren</li> <li>• Festlegung sowie Produktion und/oder Beschaffung von webbasierten Lerneinheiten sowie sonstiger Lehr- und Lernmedien</li> <li>• Festlegung der zeitlichen Gliederung und Terminierung der Weiterbildungsmaßnahme (Abstimmung von Lern- und Arbeitszeit, Abstimmung mit E-Learningphasen und Präsenzphasen)</li> <li>• Festlegung der Lernorganisation hinsichtlich               <ul style="list-style-type: none"> <li>– zeitlicher und organisatorischer Verknüpfung der theoretischen Teile mit praktischen Aufgabenstellungen</li> <li>– Individualisierung des Lernens sowie des Lernens in Gruppen</li> </ul> </li> <li>• Festlegung und Vorbereitung von Transferunterstützung und -sicherung sowie der Evaluationsmaßnahmen</li> <li>• Anmeldung der Teilnehmer, Erfassung und Verwaltung personenbezogener Daten (Einrichtung von Benutzeraccounts sowie Verteilung von Zugriffsrechten im Learning-Management-System)</li> <li>• Abstimmung des Lehrpersonals bzw. der Tele-Trainer untereinander</li> </ul>
	<b>WÄHREND</b> der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Didaktische und methodische Umsetzung der Weiterbildungsziele und Lernbedürfnisse der Teilnehmer</li> <li>• Moderierung des Lernprozesses durch das Lehrpersonal bzw. den Teletutor</li> <li>• Lernberatung und –unterstützung (tutorielle Begleitung auch unter Nutzung der synchronen und asynchronen Kommunikationsmöglichkeiten im Internet)</li> <li>• Vorbereitung des Lerntransfers:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Förderung selbstständigen und individualisierten Lernens</li> <li>– Einbeziehung des Anwendungsfeldes in den Lernprozess</li> </ul> </li> <li>• Förderung von Selbstevaluationskompetenz</li> </ul>
<b>NACH</b> der Maßnahme	Transferunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisierung der Verknüpfung der Weiterbildungsziele und -inhalte mit der Anwendungssituation</li> <li>• Sicherstellung der lern- und arbeitsorganisatorischen sowie der sozialen Voraussetzungen für die Übertragung des Gelernten in die Arbeitsaufgaben</li> <li>• Initiierung und Begleitung von Personal- und Organisationsentwicklung im Anwendungsfeld</li> </ul>
	Abschließende Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung und Bewertung von Lern- und Anwendungserfolg</li> <li>• Erhebung und Bewertung des Maßnahmeverlaufs</li> <li>• Ermittlung des weiteren Qualifizierungsbedarfs (= Bedarfs-ermittlung für neuen Weiterbildungsprozess)</li> </ul>
	Kundennachbetreuung / After Sales Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung von Angeboten für anschließende Maßnahmen auf der Basis des ermittelten Qualifizierungsbedarfs</li> <li>• Übermittlung von themenspezifischen Aktualisierungen von Qualifizierungsinhalten</li> <li>• Betreuung von Nachkontakt-Foren im Internet</li> <li>• Organisation und Durchführung von fachlichen Events (z. B. Experten-Chats) zur Kundenbindung</li> </ul>

Abb. 2: Checkliste mit relevanten Aufgaben zur Weiterbildungssteuerung

Auf Grund der Fülle der unterschiedlichen Aufgaben und der zu ihrer Erfüllung erforderlichen Tätigkeiten ist der Leistungserstellungsprozess in der Praxis in der Regel arbeitsteilig organisiert. Es können Rollen bestimmt werden, deren Schwerpunkt jeweils auf bestimmten Phasen des Leistungserstellungsprozesses liegt. Eine solche Rollenverteilung ist in Abbildung 3 dargestellt.

### Rollenverteilung

Rolle	Aufgabe	Tätigkeitsschwerpunkte in den Phasen
Bildungsplaner	Planung von neuen E-Learning-Maßnahmen	Bedarfsermittlung, Konzeptentwicklung, abschließende Evaluation
Didaktikplaner	Didaktische Umsetzung von Qualifizierungskonzepten	Konzeptentwicklung, Maßnahmeplanung, abschließende Evaluation
E-Learning-Autor/Programmierer	Erstellung von webbasierten Lerneinheiten	Maßnahmeplanung, Maßnahmedurchführung
Organisator	Sicherstellung eines reibungslosen organisatorischen Ablaufs einer Maßnahme (z. B. terminliche Abstimmung)	Maßnahmeplanung, Maßnahmedurchführung
Techniker	Sicherstellung eines reibungslosen technischen Ablaufs einer Maßnahme (z. B. technischer Support)	Konzeptentwicklung, Maßnahmeplanung, Maßnahmedurchführung
Lern-Berater	Beratung von Teilnehmern in Qualifizierungsfragen	Bedarfsermittlung, Teilnehmergewinnung, Transferunterstützung
Teletutor	Begleitung und Kontrolle von Lernprozessen in E-Learningphasen, Betreuung der Teilnehmer	Maßnahmedurchführung, abschließende Evaluation
Dozent	Innitionierung und Kontrolle von Lernprozessen sowie Wissensvermittlung in Präsenzphasen	Maßnahmedurchführung, abschließende Evaluation

Abb. 3: Rollenverteilung bei der Leistungserstellung von E-Learning-Maßnahmen

Der Aufgabenschwerpunkt des Teletutors liegt vor allem in der Phase der Maßnahmedurchführung. Darüber hinaus ist er teilweise auch an der abschließenden Evaluation beteiligt. Die Unterscheidung der Rollen dient jedoch eher der Strukturierung der Aufgaben. Sie ist nicht trennscharf und entspricht nicht einer Verteilung von Aufgabengebieten auf einzelne Personen. In der Praxis werden die am Leistungserstellungsprozess beteiligten Mitarbeiter unterschiedliche Tätigkeiten aus mehreren Phasen ausführen und dabei die genannten Rollen übernehmen. Einige Beispiele aus der Tätigkeit des Teletutors sollen dies verdeutlichen.

### Tätigkeiten des Teletutors

(1) Der Teletutor wird auf Grund seiner praktischen Erfahrung mit der Gestaltung und Betreuung von Lernprozessen beim E-Learning an der Konzeption einer neuen Maßnahme beteiligt. Bei der Festlegung der Anforderungen an die Umsetzung der multimedialen Lerneinheiten sowie an die Kombina-

tion von E-Learning- und Präsenzphasen wird der Teletutor als Didaktikplaner tätig.

(2) Während der Durchführung einer E-Learningphase innerhalb einer Maßnahme stellt der Teletutor fest, dass die Aufgabenstellungen innerhalb der webbasierten Lerneinheit nicht den Zielgruppenvoraussetzungen entspricht. Er wird in diesem Fall als E-Learning-Autor/Programmierer aktiv, indem er die Aufgaben in der Lerneinheit kurzfristig selbst anpasst.

(3) Bei der tutoriellen Betreuung eines Teilnehmers stellt der Teletutor fest, dass der Teilnehmer einen Qualifizierungsbedarf hat, der durch die aktuelle Maßnahme nicht gedeckt wird. Er schlägt dem Teilnehmer die Absolvierung eines speziellen Seminars im Anschluss an die aktuelle Maßnahme vor. Dabei nimmt er die Rolle des Lernberaters ein.

(4) Der Teletutor schlüpft in die Rolle des Technikers und hilft einem Teilnehmer bei der Installation eines für die Nutzung einer multimedialen Lerneinheit erforderlichen Plugins.

#### **Fähigkeit zum Rollenwechsel**

Die Fähigkeit zum Rollenwechsel stellt hohe Anforderungen an den Teletutor und erfordert eine hohe Qualifizierung. Trotz der fallweisen Übernahme verschiedener Rollen liegen die Tätigkeitsschwerpunkte doch hauptsächlich in den Phasen der Maßnahmedurchführung und teilweise in der abschließenden Evaluation. Auch wenn Teletutoren teilweise administrative oder organisatorische Aufgaben übernehmen, wird der Großteil der Back-Office-Aufgaben häufig doch von anderen Mitarbeitern einer Bildungsabteilung ausgeführt. Das Gleiche gilt für Tätigkeiten bei der Erstellung von webbasierten Lerneinheiten. Eine Konzentration des Teletutors auf die Tätigkeiten im Rahmen der Maßnahmedurchführung kann verstärkt werden, wenn eine Maßnahme bereits gut erprobt und der Ablauf in gewissem Maße standardisiert ist. In diesem Falle würde sich der Qualifizierungsbedarf für den Teletutor reduzieren.

Innerhalb der arbeitsteiligen Prozesse bedarf es jedoch ständiger Rückkopplung zwischen den Beteiligten. Dies hat auch Auswirkungen auf die Tätigkeitsprofile und die erforderlichen Qualifikationen des Bildungspersonals. So sollte ein Mitarbeiter, der vorwiegend als Bildungsplaner tätig ist, bei der Planung einer neuen Maßnahme zumindest eine erste Einschätzung darüber abgeben können, was aktuell im E-Learning-Bereich mit angemessenem Aufwand realisierbar ist.

#### **Analyse-Raster**

Die Bestimmung der Tätigkeitsprofile der zu qualifizierenden Mitarbeiter ist Gegenstand einer Analyse, die sich am Raster des oben bereits erläuterten Leistungserstellungsprozesses orientiert. Dieses wird zu einer Analyse-Matrix erweitert, indem innerhalb der einzelnen Phasen noch nach den Aktivitäten der Planung, Kontrolle und Durchführung differenziert wird (siehe Abbildung 4). Bei der Aufgabenanalyse werden die Felder der Matrix schrittweise ausgefüllt. Die Aufgaben, die der Teletutor unter den gegebenen Rahmenbedingungen innerhalb des Unternehmens bzw. der Organisation erfüllen muss, werden kurz beschrieben.

	Vor der Maßnahme				Während der Maßnahme	Nach der Maßnahme		
	Bedarfs- ermitt- lung	Konzept- entwick- lung	Teilneh- mer- gewin- nung	Maß- nahme- planung		Maß- nahme- durch- führung	Transfer- unter- stützung	Abschlie- ßende Evalua- tion
Planung								
Durch- führung								
Kontrolle								

Abb. 4: Analyse-Matrix für Aufgaben von Teletutoren

Im Folgenden ist ein Beispiel für die Analyse der Aufgaben eines Teletutors in der Phase der Maßnahmedurchführung dargestellt. Zur Übersichtlichkeit wurden die übrigen Phasen des Leistungserstellungsprozesses nicht berücksichtigt.

**Beispiel Aufgaben-  
analyse**

	Aufgaben bei der Maßnahmedurchführung
<b>Planung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstrukturierung von Zielen, Inhalten, Methoden und Medien</li> <li>• Auswahl der Inhalte auf der Grundlage des Curriculums</li> <li>• Definition der Ziele</li> <li>• Planung des Methoden- und Medieneinsatzes unter Berücksichtigung der eingesetzten Technik</li> <li>• Sichtung von vorhandenen Online-Lerneinheiten</li> <li>• Planung der Struktur der Interaktionen innerhalb der E-Learningphasen</li> <li>• Neuerstellung von Online-Lerneinheiten</li> <li>• Anpassung von vorhandenen Online-Lerneinheiten</li> </ul>
<b>Durchführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation und Kooperation mit den Teilnehmern per Internet</li> </ul>
<b>Kontrolle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenkontrolle des Erfolgs von E-Learningphasen</li> </ul>

Abb. 5: Beispiel einer Aufgabenanalyse für einen Teletutor

Das Beispiel zeigt eine Fülle von Tätigkeiten in der Phase der Planung. Der große Gestaltungsspielraum hinsichtlich der Konkretisierung von Zielen, Inhalten, Methoden und Medien weist darauf hin, dass es sich bei diesem Beispiel um eine E-Learning-Maßnahme handelt, die nicht sehr stark standardisiert ist. Solche E-Learningmaßnahmen sind in Bereichen anzutreffen, in denen die spezifischen Rahmenbedingungen (z. B. Art und Zusammensetzung der Zielgruppe, unternehmens- bzw. abteilungsspezifische Besonderheiten hinsichtlich des zu vermittelnden Wissens) einem häufigen Wandel unterliegen.

Es gibt andererseits aber auch Fälle, in denen die Aufgaben des Teletutors im Bereich der Planung geringer sind. Dies ist beispielsweise bei standardisierten E-Learningmaßnahmen (z. B. Schulungen in bestimmten Anwendungsprogrammen) der Fall, die regelmäßig in unveränderter Form durchgeführt werden.

## 2.2 Schritt 2: Bestimmung der erforderlichen Qualifikationen

### Medienkompetenz ist gefragt

Auf die Frage nach der Art der Qualifikation eines guten Teletutors erhält man häufig die recht pauschale Antwort: »Er muss medienkompetent sein«. In der aktuellen Diskussion werden unter der Medienkompetenzen von Teletutoren insbesondere auch spezifische Fähigkeiten verstanden, die auf Grund einer angenommenen Veränderung des Rollenverständnisses der Dozenten vom »Lehrer« zum »Lernprozessbegleiter« in E-Learningmaßnahmen erforderlich werden. Doch was ist unter dieser Medienkompetenz genau zu verstehen? Und welche Kompetenzen werden außerdem benötigt?

Der Einsatz von E-Learning erfordert vielfältige spezielle didaktisch-methodische, sozial-kommunikative und technische Kompetenzen. Zieht man die allgemeinen Kompetenzen im Umgang mit neuen Medien hinzu, nähert man sich einer Idealvorstellung eines umfassenden Kompetenzprofils für Teletutoren.

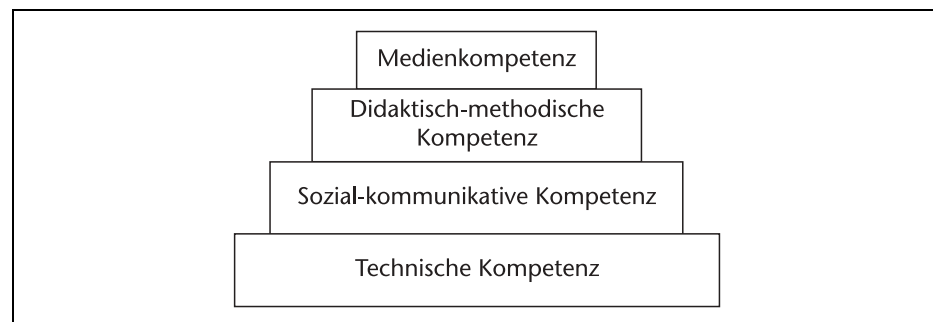


Abb. 6: Hierarchie der Kompetenzen von Teletutoren

### Technische Kompetenz

Eine grundlegende Voraussetzung für die Tätigkeit des Teletutors im Rahmen von E-Learning-Maßnahmen ist die technische Kompetenz. Der Teletutor sollte die eingesetzte Technik souverän beherrschen. Neben der Fähigkeit, das Einsatzpotenzial der vorhandenen Software-Tools zu bewerten und selbst für didaktische Zwecke einzusetzen, sollte er außerdem über die Fähigkeit verfügen, den Teilnehmern bei Problemen im Umgang mit den Tools zu helfen.

### Sozial-kommunikative Kompetenz

Die sozial-kommunikative Kompetenz nimmt eine besonders wichtige Stellung bei der Qualifizierung von Teletutoren ein. Auch durch die Internetunterstützung hat sich nichts daran geändert, dass Lernen stets im sozialen Kontext statt findet. Die vom Lehrpersonal zu leistende »Beziehungsarbeit« findet allerdings unter stark veränderten Bedingungen statt, auf welche die Teletutoren vorbereitet werden müssen. In den E-Learningphasen einer Weiterbildungsmaßnahme erfolgt die Kommunikation zwischen Teletutor und Teilnehmer auf technisch vermitteltem Wege. Der Austausch erfolgt entweder synchron oder asynchron. Dabei werden Videokonferenzsysteme, textbasierte Chats, Diskussionsforen und E-Mail eingesetzt. Diese Kommunikation ist durch spezifische Charakteristika gekennzeichnet (HESSE/GRASOFFKY/HRON 1997). Durch den Wegfall bzw. die Beeinträchtigung einzelner Merkmale der Face-to-face-Kommunikation (wie etwa die Wahrnehmung von sozialer Präsenz und nonverbaler Kommunikation) verläuft sie etwas anonym und damit sanktionsfreier als diese. Bei den Teilnehmern bzw. den Kommunizierenden kann dies zu unterschiedlichen Wirkungen führen,

auf die der Teletutor reagieren muss. Untersuchungen über Video- und Chatkonferenzen sowie der Kommunikation per E-Mail zeigen, dass sich technisch vermittelte Kommunikation angstfreier, aber zum Teil auch enthemmter vollzieht. Das geringere Maß an sozialer Kontrolle kann zu einer verminderten Empfindung der unmittelbaren Verantwortlichkeit für das eigene Handeln führen. Außerdem können die Kommunikationsbeiträge der Anderen als unverbindlicher und daher weniger fordernd empfunden werden.

Die hier skizzierten Merkmale der Kommunikationssituation im Rahmen einer E-Learning-Maßnahme stellen hohe Anforderungen an die sozial-kommunikative Kompetenz des Teletutors. Er sollte sich selbst adäquat artikulieren und auch die Äußerungen der Teilnehmer richtig interpretieren können. Außerdem sollte er den Kommunikationsverlauf in einer Gruppe beurteilen und Kommunikationsstörungen frühzeitig erkennen können. Bei Störungen sollte er die spezifischen Bedingungen der Kommunikationssituation reflektieren und den Kommunikationsprozess fortsetzen oder neuintiiieren können (siehe Abbildung 7, EULER 2001).

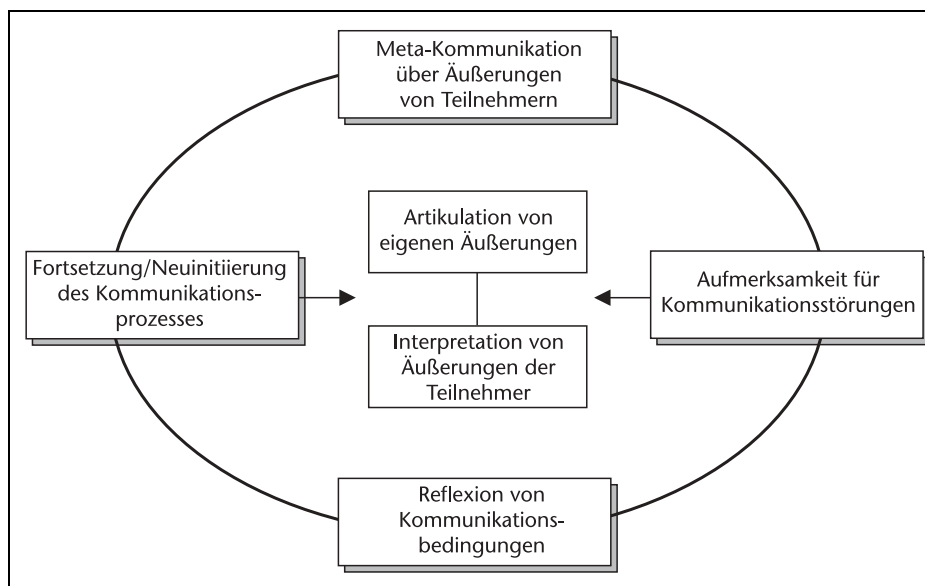


Abb. 7: Sozial-kommunikative Kompetenzen von Teletutoren

Er sollte zunächst selbst in der Lage sein, die veränderte Kommunikationssituation zu beherrschen und sich der Situation angepasst zu artikulieren. D. h. der Teletutor kann seine eigenen Äußerungen so formulieren, dass für den Kommunikationspartner erkennbar ist, ob es sich um eine rein sachliche Äußerung handelt, eine bestimmte Absicht ausgedrückt wird oder ob es sich um eine Äußerung auf der Beziehungs- und Gefühlsebene handelt. Fehlt dem Teletutor diese Fähigkeit, kann es zu Kommunikationsstörungen kommen, die er eigentlich ja gerade verhindern bzw. beseitigen soll. Ein Beispiel hierfür ist ein ›augenzwinkernder‹ Kommentar, der in einer Email zur Aufmunterung eines Teilnehmers dienen soll. In der Face-to-Face-Kommunikation wird das ›Augenzwinkern‹ des Dozenten durch seine nonverbale Kommunikation deutlich. Bei der E-Mail-Kommunikation fehlt jedoch der nonverbale Kommunikationskanal. Der Teilnehmer kann die Äußerung falsch verstehen und sich möglicherweise beleidigt fühlen. Die misslungene Äuße-

**Kommunikationsstörungen**

rung des Tutors, die als Motivation dienen sollte, hätte eine contraproduktive Wirkung auf den Teilnehmer.

**Diskussionsforum** Die Fähigkeit der Interpretation von Äußerungen der Teilnehmer ist die Voraussetzung für die Wahrnehmung von Kommunikationsstörungen. Stellt der Teletutor beispielsweise in einem Diskussionsforum Beiträge fest, die eventuell missverständlich aufgefasst werden könnten, muss er klärend eingreifen, bevor es zu Reaktionen von Teilnehmern kommt, die dann möglicherweise zu Kommunikationsstörungen führen. Um sich in einer Art und Weise über die Beiträge der Kommunikationsteilnehmer äußern zu können, die nicht selbst wieder neue Störungen verursacht, bedarf es der Fähigkeit des Teletutors zur Meta-Kommunikation.

Die Aufmerksamkeit für Kommunikationsstörungen ist die Voraussetzung für eine Intervention des Teletutors. Kommunikationsstörungen können auf unterschiedliche Weise zum Ausdruck kommen, für die der Teletutor sensibilisiert werden sollte. So kann sowohl das plötzliche Anschlagen von »harten und lauten Tönen« auf eine Kommunikationsstörung hinweisen als auch das Ausbleiben von Beiträgen durch Teilnehmer, die sich bisher regelmäßig an der Kommunikation beteiligt haben. In diesem Fall sollte der Teletutor in der Lage sein, die situativen und personalen Bedingungen von Kommunikationsprozessen zu analysieren. Auf der Basis dieser Analyse sollte der Teletutor in der Lage sein, die Störung gemeinsam mit den Teilnehmern zu reflektieren und den Kommunikationsprozess wiederzubeleben oder neu zu initiieren.

**Didaktisch-methodische Kompetenz** Neben der sozial-kommunikativen Kompetenz sollte der Teletutor außerdem über Kompetenzen im didaktisch-methodischen Bereich verfügen. Er sollte Methoden kennen und einsetzen können, die für den Einsatz in einer E-Learningmaßnahme besonders geeignet sind (beispielsweise Gruppenpuzzle, WebQuest etc). Hinsichtlich der Planung von E-Learningmaßnahmen sollte er in der Lage sein, nach didaktisch-methodischen Kriterien über die inhaltliche und methodische Gestaltung von Präsenz- und E-Learningphasen sowie deren Kombination zu entscheiden. Bei der Gestaltung von webbasierten Lerneinheiten sollte er die Prinzipien der medien- und zielgruppengerechten Aufbereitung der Lerninhalte kennen und umsetzen können. Zur Unterstützung von E-Learningprozessen ist er in der Lage, entsprechende Tools wie z. B. Learning-Contracts, Anreizmodelle etc. einzusetzen.

**Medienkompetenz i. e. S.** Als weitere notwendige Kompetenz des Teletutors soll hier noch die Medienkompetenz i. e. S. genannt werden (BAACKE). Sie ist ganz allgemein die Voraussetzung für eine aktive und selbstbestimmte Nutzung der Medien durch den Menschen. Weiterhin ist eine weitreichende Medienkompetenz i. e. S. die Grundlage für eine kritische Auseinandersetzung mit den Medien in den persönlichen und gesellschaftlichen Bezügen des Menschen. Medienkompetenz ist ein Begriff mit facettenreicher Dimensionierung, der insbesondere Medienkritik (in Bezug auf das eigene Handeln und auf gesellschaftliche Prozesse), Medienkunde (das Wissen über Mediensysteme), Mediennutzung und Mediengestaltung umfasst, die wiederum weitere Dimensionen entfalten. Die Vermittlung von Medienkompetenz konzentriert sich neben den grundlegenden Bedienungskenntnissen insbesondere auf gestalterische und kritisch-analytische Fähigkeiten. Für diese allgemeinen Medienkompetenzen werden in der folgenden Tabelle einige Beispiele für die Aufgaben von Teletutoren genannt. Es zeigt sich, dass es hier Überschneidungen mit den bereits genannten Kompetenzen gibt.

Allgemeine Medienkompetenz	Beispiele für die Aufgaben von Teletutoren
<i>Selektions- und Entscheidungskompetenz</i> in Bezug auf die Inhalte neuer Medien	Auswahl von relevanten Inhalten für eine Weiterbildungsmaßnahme
<i>Bewertungs- und Kritikfähigkeit</i> hinsichtlich der Qualität und Glaubwürdigkeit von Inhalten und deren Nutzen	Beurteilung der didaktischen Qualität von multimedialen Lerneinheiten
<i>Orientierungskompetenz</i> hinsichtlich neuer technischer, ökonomischer und kultureller Medienentwicklungen	Erkennen von Erfordernissen zur Weiterbildung des Teletutors hinsichtlich des Einsatzes von innovativen didaktischen Methoden.
<i>Nutzungs- und Gestaltungskompetenz</i> hinsichtlich der Gestaltung und Publikation eigener Inhalte in neuen Medien	Fähigkeit der Neuerstellung oder Anpassung von eigenen multimedialen Lerneinheiten sowie die Nutzung von multimedialen Lerneinheiten in der eigenen Schulungstätigkeit
<i>Mediensystemkenntnis</i> in Bezug auf die Entstehungsbedingungen und Wirkungszusammenhänge medialer Angebote	Fähigkeit der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Partnern (Autoren, Screen-Designern, Programmierern etc.) bei der Erstellung von multimedialen Lerneinheiten

Abb. 8: Beispiele für Kompetenzen von Teletutoren

Die grundlegenden Betrachtungen über die notwendigen Qualifikationen von Teletutoren müssen nun in die Planungsmatrix übertragen werden. Hinsichtlich des oben beschriebenen Beispiels könnte die Bestimmung der erforderlichen Qualifikationen wie in Abbildung 9 dargestellt aussehen (siehe Seite 14).

Die mit Hilfe der Analyse-Matrix ermittelten Qualifikationen sind die Informationsgrundlage für die im nächsten Schritt auszuführende Auswahl oder Konzeption einer geeigneten Weiterbildungsmaßnahme.

### Beispiel- Qualifikationen

## 2.3 Schritt 3: Auswahl oder Konzeption einer Weiterbildungsmaßnahme

Auf der Basis der ermittelten Qualifikationen kann im dritten Schritt eine Weiterbildungsmaßnahme ausgewählt oder, falls die am Markt angebotenen Maßnahmen nicht dem festgestellten Bedarf genügen, eine entsprechende Weiterbildungsmaßnahme entwickelt werden.

	Aufgaben bei der Maßnahme-durchführung	Erforderliche Qualifikationen
Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstrukturierung von Zielen, Inhalten, Methoden und Medien</li> <li>• Auswahl der Inhalte auf der Grundlage des Curriculums</li> <li>• Definition der Ziele</li> <li>• Planung des Methoden- und Medieneinsatzes unter Berücksichtigung der eingesetzten Technik</li> <li>• Sichtung von vorhandenen Online-Lerneinheiten</li> <li>• Planung der Struktur der Interaktionen innerhalb der E-Learningphasen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Didaktische Qualifikationen hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> <li>– der Kombination von Präsenz- und E-Learning-Phasen</li> <li>– des Einsatzes von Methoden, die für die Gestaltung von E-Learning-Phasen geeignet sind (Sensibilisierung für die Möglichkeiten und Probleme des Telelernens)</li> <li>– der medienadäquaten Gestaltung von Lerninhalten</li> </ul> </li> <li>• Technische Qualifikationen im Umgang mit der eingesetzten E-Learning-Anwendung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuerstellung von Online-Lerneinheiten</li> <li>• Anpassung von vorhandenen Online-Lerneinheiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Qualifikationen im Umgang mit der eingesetzten Produktionsumgebung</li> <li>• Didaktische Qualifikationen hinsichtlich der medienadäquaten Aufbereitung von Lernmaterialien für das Internet.</li> </ul>
Durchführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lerninhalte vermitteln</li> <li>• Lernprozesse unterstützen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Didaktische Qualifikationen z. B. hinsichtlich der Taktung bei der Bereitstellung von Lernmaterialien</li> <li>• Sozial-kommunikative Qualifikationen auf Grund des Wegfalls nonverbaler Kommunikation</li> <li>• Technische Qualifikationen im Umgang mit den eingesetzten Kommunikationstechniken</li> </ul>
Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenkontrolle des Erfolgs von E-Learning-Phasen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fähigkeit, sein eigenes Verhalten kritisch zu reflektieren</li> </ul>

Abb. 9: Analyse-Matrix ergänzt um erforderliche Qualifikationen

**Qual der Wahl** Um eine Maßnahme auswählen zu können, ist ein Überblick über die bereits auf dem Weiterbildungsmarkt bestehenden Angebote erforderlich. Da es sich bei E-Learning um ein Thema handelt, das sehr stark mit dem Internet verbunden ist, bietet sich eine Suche im WWW an. Da es so vielfältige Bezeichnungen für den Teletutor gibt, ist die Nutzung von Suchmaschinen sehr langwierig und nicht für einen ersten Überblick, sondern eher für eine gezielte Suche geeignet. Für den Einstieg eignen sich eher kommerzielle und nicht kommerzielle Portale, die Informationen über unterschiedliche Weiterbildungsmaßnahmen bereitstellen.



**Hinweis:** Zu den kommerziellen Portalen zählt beispielsweise Global-Learning ([www.global-learning.de](http://www.global-learning.de)), aber auch bei nicht kommerzielle Portalen wie z. B. Wissensnetz (<http://www.wissensnetz.de>) finden sich Links zu unterschiedlichen Angeboten.

Außerdem kann die Suche auch auf die Anbieter von Lernplattformen ausgedehnt werden. Viele Anbieter führen entsprechende Maßnahmen meist in Kombination mit Schulungen für das eigene Produkt durch.

Der Umfang der angebotenen Weiterbildungsmaßnahmen für Teletutoren ist sehr unterschiedlich. Er liegt i. d. R. zwischen 40 und 200 Stunden. Die Preise liegen zwischen 500 und 20.000 DM. Die Unterschiede hinsichtlich des Umfangs ergeben sich auf Grund unterschiedlicher Konzepte. Bei Maßnahmen mit geringerem Umfang wird davon ausgegangen, dass der Teletutor vorwiegend im Rahmen der Maßnahmedurchführung als Tutor tätig wird und nur für diese Aufgabe erfolgt die Qualifizierung. Umfassendere Maßnahmen gehen davon aus, dass der Teletutor mehrere der oben skizzierten Rollen ausfüllt und daher einen höheren Qualifizierungsbedarf hat. Die von den Anbietern bereitgestellten Informationen über die Inhalte der Weiterbildungsmaßnahmen sind zum Teil sehr spärlich. Daher fällt die Auswahl einer Maßnahme auf der Basis des mit Hilfe der Analyse-Matrix selbsterstellten Qualifizierungsprofils sehr schwer. In der Abbildung 10 werden als Beispiel die Module von verschiedenen Maßnahmen im Überblick dargestellt. Als Grundlage für eine Auswahlentscheidung reichen diese Informationen noch nicht. Es müssten noch weitere Informationen über Inhalte, Ziele und Methoden der Maßnahme eingeholt werden.

**Unterschiedliche Konzepte am Markt**

<i>Beispiel 1:</i> <b>Teledozent</b> (Cornelia) Umfang: 40 Std.	<i>Beispiel 2:</i> <b>TeleCoach</b> (ets-Verlag) Umfang: 200 Std.	<i>Beispiel 3:</i> <b>e-DACTIC-Trainer</b> (Lufthansa Consulting / Mind & More) Dauer: 20 Tage
<i>Grundlagen Telegen / Web-Based Training:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung Web-Based Training</li> <li>• Aufgaben des Teledozenten</li> <li>• Berufsbild des Teledozenten</li> </ul>	<i>Telekommunikative Lehrgänge organisieren:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologische Kommunikationsformen kennen lernen</li> <li>• Telekommunikative Seminare organisieren, betreuen (mit DLS Distance-Learning-System®)</li> <li>• Telekommunikatives Lernen und TeleCoaching kennen lernen</li> </ul>	<i>Lernen verstehen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Biologie des Lernens verstehen</li> <li>• Lernen in Organisationen</li> <li>• Neue Medien in der Weiterbildung</li> </ul>
<i>Ausbildung zum Teledozent:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Wesen der Informationsaufnahme</li> <li>• Informationsspeicherung</li> <li>• Didaktik und interaktives Lernen</li> <li>• Aufbau interaktiven Lernmaterials</li> </ul>	<i>Lehrgänge konzipieren und Medien erstellen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telekommunikative Seminare pädagogisch vorstrukturieren</li> <li>• Lerninhalte auswählen und einbinden</li> <li>• Medien gestalten und anpassen</li> <li>• Medienpädagogische Grundlagen kennen lernen</li> <li>• Medienrechtliche Grundlagen kennen lernen</li> </ul>	<i>Selbstlernphase (CBT, Trainerguide, Onlinelernen)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten und Perspektiven der neuen Medien</li> <li>• Der Trainer als Prozessbegleiter</li> <li>• Kosten/Nutzenbetrachtung beim Einsatz neuer Medien</li> <li>• Beurteilungskriterien und Produktrecherche</li> <li>• Technische und organisatorische Voraussetzungen</li> </ul>



<i>Beispiel 1:</i> <b>Teledozent</b> (Cornelia) Umfang: 40 Std.	<i>Beispiel 2:</i> <b>TeleCoach</b> (ets-Verlag) Umfang: 200 Std.	<i>Beispiel 3:</i> <b>e-DACTIC-Trainer</b> (Lufthansa Consulting / Mind & More) Dauer: 20 Tage
<i>Kommunikationsprozess:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Aufgaben des Teledozenten</li> <li>• Kommunikationsprobleme im Online-Unterricht</li> </ul>	<i>Lernen begleiten:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telekommunikative Lernprozesse planen und dokumentieren</li> <li>• Telekommunikativ Lerninhalte vermitteln</li> <li>• Telekommunikative Lernformen unterstützen</li> <li>• Leistungen kontrollieren und beurteilen</li> <li>• Problemsituationen in telekommunikativen Lernprozessen frühzeitig erkennen</li> <li>• Qualitätsnormen, -standards und -verfahren kennen und einsetzen</li> <li>• Lerntransfer begleiten</li> </ul>	<i>Nachhaltige Lernprozesse anregen:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lerner und Trainer als Lernpartnerschaft verstehen</li> <li>• Handwerkszeug des Trainers beherrschen</li> <li>• Motivation des Lerners fördern</li> </ul>
<i>Medienkompetenz:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medien des Teleunterrichts</li> <li>• Browser und Organisation</li> <li>• Umgang mit dem Kommunikationsmittel E-Mail</li> </ul>	<i>Maßnahmen planen und Teilnehmer akquirieren:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmer beraten und akquirieren</li> <li>• Medienwirtschaftliche Grundlagen kennen lernen</li> </ul>	<i>Erfolg durch Interaktion sichern:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hintergründe zum Verständnis von Konfliktsituationen</li> <li>• Methoden zum Umgang mit Konfliktsituationen</li> <li>• Strategien zur Vermeidung von Konfliktsituationen</li> <li>• Fortgeschrittene Methoden und Instrumente</li> </ul>
		<i>Transfer ganzheitlich fördern:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfermöglichkeiten</li> <li>• Lernprozesse managen</li> <li>• Wie lerne ich weiter? Trainer-Transfer</li> </ul>

Abb. 10: Beispiele für Module von Qualifizierungsmaßnahmen für Teletutoren

**Problemorientierung ist wichtig**

Bei der Auswahl einer Maßnahme ist auf die Erfüllung einer ausgeprägten Problemorientierung großen Wert zu legen. Insbesondere bei den sozial-kommunikativen Qualifikationen kommt es darauf an, dass diese in einem Anwendungskontext vermittelt werden, um eine Sensibilisierung der Dozenten für die Möglichkeiten und Probleme des E-Learnings zu erreichen. Die Sensibilisierung für die Besonderheiten des Telelernens ist die wichtigste Voraussetzung für einen didaktisch sinnvollen Einsatz von E-Learningphasen

durch den Dozenten. Der Teletutor soll den Einfluss des Einsatzes von asynchronen und asynchronen technischen Medien auf die Lernbereitschaft, Motivation, Konzentration und Ausdauer des Lernenden kennen lernen. Indem der Teletutor während der Schulungsmaßnahme selbst die Rolle des Lernenden einnimmt, soll er die spezifischen Auswirkungen anhand seines eigenen Verhaltens bewerten. Als Lerner erfährt er selbst, an technischen Hürden zu scheitern und erlebt die damit verbundenen Frustrationen. Der Dozent macht eigene Erfahrungen in allen Bereichen, die für seine spätere Tätigkeit als Teletutor relevant sind. Im Kommunikationsbereich lernt er die Auswirkungen des Wegfalls von Kommunikationskanälen kennen und erlebt selbst die neuen Bedingungen, unter denen die Beziehung zwischen dem Dozenten und den Lernenden aufgebaut werden muss. Außerdem macht der Dozent eigene Erfahrungen mit dem Bearbeiten von Online-Lerneinheiten. Vor dem Hintergrund seines eigenen Lese- und Bearbeitungsverhaltens soll er die Bedeutung von durchschnittlicher Textlänge pro Bildschirmseite sowie die Bedeutung und den Nutzen von interaktiven Elementen und Visualisierungen beurteilen lernen.

### 3 Fazit

Teletutoren haben ein anspruchsvolles Qualifikationsprofil. Wie hoch der Qualifizierungsbedarf eines Teletutoren tatsächlich ist, hängt sehr stark davon ab, welche Aufgaben im Rahmen des Weiterbildungsprozesses er in seiner Organisation übernehmen muss. Ob die am Markt angebotenen Weiterbildungsmaßnahmen für Teletutoren zur Deckung eines spezifischen Qualifizierungsbedarfs geeignet sind, ist nur sehr schwer zu beurteilen. Die für diesen Zweck notwendigen Informationen sind nur sehr aufwändig zu beschaffen und es liegen zurzeit noch wenige Erfahrungen mit diesen Weiterbildungsmaßnahmen vor. Die Entwicklung eines Curriculums als gemeinsame minimale Basis aller Maßnahmen und als Qualitätsstandard wäre wünschenswert. Darauf aufbauend könnten dann flexibel Erweiterungen und Spezialisierungen der Inhalte zur Deckung spezifischer Qualifizierungsbedarfe entwickelt werden.

**Gemeinsamer  
Qualitätsstandard**

### Literaturhinweise

- ASSELBORN, A./HOFFSCHROER, M.: Die Tätigkeitsmatrix. Ansatz zur Systematisierung der Handlungen von Teledozenten, in: ESSER, F. H./TWARDY, M./WILBERS, K. (Hrsg.): E-Learning in der Berufsbildung. Telekommunikationsunterstützte Aus- und Weiterbildung im Handwerk, Markt Schwaben 2000, S. 303–340.
- BAACKE, D.: Medienkompetenz. Herkunft, Reichweite und strategische Bedeutung eines Begriffs, in: Lernort Multimedia. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft, Heidelberg 1998, S. 22–27.
- EULER, D.: High Teach durch High Tech? Von der Programmatik zur Umsetzung – Neue Medien in der Berufsbildung aus deutscher Perspektive, in: Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik. Heft 1, 2001, S. 25–43.
- EULER, D.: Manche lernen es – aber warum? Lerntheoretische Fundierungen zur Entwicklung von sozialkommunikativen Handlungskompetenzen, in: Virtuelle Lehrstuhlreihe. Nürnberger Beiträge zur Wirtschaftspäda-

- gogik. <http://www.wiso.uni-erlangen.de/WiSo/BWI/WiPd/seiten/virt-publ.html> (Stand: 09. 06. 2001)
- HESSE, F. W./GRASOFFKY, B./HRON, A.: Interface-Design für computerunterstütztes kooperatives Lernen, in: Information und Lernen mit Multimedia, hrsg. von Issing, L.J./Klimsa, P., 2. überarb. Aufl., Weinheim 1997, S. 254–267.
- KIEDROWSKI, J. VON/SCHAUMANN, U.: Teledozenten-Schulung. Problematisierung, Konzeptualisierung, Operationalisierung, in: ESSER, F. H./TWARDY, M./WILBERS, K. (Hrsg.): E-Learning in der Berufsbildung. Telekommunikationsunterstützte Aus- und Weiterbildung im Handwerk, Markt Schwaben 2000, S. 343–369.