

Online-Kurse (MOOCs)

Leitfaden Online-Betreuung

Bildungstechnologien, Version 5, 21.01.2016

Hintergrund

Didaktisch aufbereitetes Wissen, das auf einer virtuellen Plattform zur Verfügung gestellt wird, bietet alleine noch keine Garantie für den Lernerfolg der Kursteilnehmenden. Damit Online-Lernen gelingt, bedarf es professioneller LernbegleiterInnen, deren wichtigste Aufgabe es ist, die Lernenden über die Distanz zu erreichen und eine positive Lernatmosphäre zu schaffen. Die Chancen einer solchen Online-Betreuung liegen in der Möglichkeit, die Entpersonalisierung computervermittelter Lernens durch Kommunikations- und Kooperationsmöglichkeiten von Lernenden und Lehrenden weitgehend aufzuheben (vgl. Behrens, 1999). Daher sollte der Betreuungsaspekt – als Teil des didaktischen Konzepts – bereits in der Planungsphase eines Online-Kurses eine wichtige Rolle spielen.

Der vorliegende Leitfaden beinhaltet folgende Aspekte der Betreuung: (1) Rollen, (2) Aufgaben, (3) Facilitation, (4) Moderation, (5) Social Media und (6) Course Notices. Er wurde für die Pilotphase des gesamtuniversitären MOOC-Projektes entwickelt und soll die Lehrenden dabei unterstützen, ein kursspezifisches Betreuungskonzept zu erstellen. Die folgenden Konzepte bilden die Grundlage für den Leitfaden:

Learning as Conversation (Laurillard, 2002)

Nach Diana Laurillard erfordert komplexes Lernen den kontinuierlichen und iterativen Dialog zwischen Lehrenden und Lernenden, um die unterschiedlichen Sichtweisen auf den Lerngegenstand explizit und damit verhandelbar zu machen. Ihren Ansatz fasst sie im Modell des "conversational framework" zusammen: Zunächst werden vier Phasen des Lernprozesses (diskursiv, adaptiv, interaktiv, reflektiv) unterschieden, darauf aufbauend eine Typologie von Lernaktivitäten entwickelt und abschliessend ein Kriterienkatalog bereitgestellt, um den Lernaktivitäten geeignete Bildungstechnologien zuzuordnen.

Visible Learning (Hattie, 2009)

In seiner viel beachteten, kontrovers diskutierten und sehr breit angelegten Studie fasst John Hattie Ergebnisse der Lehr-/Lernforschung systematisch zusammen. Er bestimmt und vergleicht Faktoren, die den schulischen Lernerfolg beeinflussen. Dabei stellt er fest, dass Lernen vor allem dann erfolgreich stattfindet, wenn Lehren und Lernen sichtbar werden, z. B. indem Lehrende ihren Lernenden angemessenes und zeitnahe Feedback geben, umgekehrt jedoch auch von den Lernenden Feedback über ihren Einfluss auf den Lernfortschritt einfordern und zusätzlich alle Möglichkeiten nutzen, sich im kontinuierlichen Austausch mit KollegInnen ein Bild des eigenen Lehrens zu machen.

Computervermittelte Kommunikation (div. AutorInnen, s. u.)

Virtuelle Lehr-/Lernszenarien, wie z. B. Online-Kurse, sind geprägt durch das Fehlen körperlicher Präsenz und damit durch die Reduktion sozialer Hinweisreize (Mimik, Gestik). Computervermittelte Kommunikation (cvK) bzw. Online-Kommunikation bestimmt wesentlich die Interaktion zwischen den Kommunikationspartnern in den immer noch vorwiegend textbasierten virtuellen Lehr-/Lernszenarien. Deren Besonderheiten und Auswirkungen auf den Verlauf und den Erfolg von Lehr-/Lernprozessen waren und sind noch Gegenstand zahlreicher Forschungsaktivitäten (z. B. Daft & Lengel, 1986; Dennis & Valacich, 1999; Kiesler, Siegel & McGuire, 1984; Walther, 1996; Garrison, Anderson & Archer, 2000).

Community of Inquiry (Garrison, Anderson & Archer, 2000)

Nach diesem aus einer umfassenden Studie hervorgegangenen Ansatz kommt der sozialen Dimension des Lernens besondere Bedeutung zu: Durch Kommunikation erfolgt eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit den Bildungsinhalten und durch Kommunikation entsteht letztlich eine Gemeinschaft in einer geteilten Lebenswelt, in der eine kollaborative Lernkultur mit gleichberechtigter Partizipation gepflegt und sowohl individuelles als auch kollektives Wissen aufgebaut werden (vgl. Czerwionka & de Witt 2006). Voraussetzung für den Lernerfolg ist das Zusammenwirken dreier von den Autoren als Kernelemente bezeichneten Komponenten: cognitive presence, social presence und teaching presence.

1. Rollen

FutureLearn unterscheidet innerhalb des Betreuungsteams drei verschiedene Rollen:

- **Educator** (lead educator, supporting educator, guest educator): an academic with a specialist knowledge of the course subject
- **Mentor**: a more junior academic with knowledge of the course subject, enlisted to help guide discussions
- **Host**: a facilitator who understands the FutureLearn platform and can help to guide use of social functionality and be a friendly guide to users.

Wir empfehlen,

- rechtzeitig zu klären, wer in Ihrem Team welche Rolle übernimmt,
- zu vereinbaren, welche konkreten Aufgaben den verschiedenen Rollen (s. Kap. 2) zugewiesen werden. Formal zu beachten ist, dass der Name des Lead Educators auf der Kursbeschreibungsseite, am Ende der Course Notice E-Mails und im Feedback auf die Quizzes und Multiple Choice-Tests erscheinen muss.
- die Lernenden in den wöchentlichen Course Notices darauf hinzuweisen, den Betreuungspersonen zu folgen und dafür die Links zu den jeweiligen Profilen anzugeben.

In einigen Kursen ist vorgesehen, die Basler Studierenden in die Betreuung der Online-Studierenden (im Folgenden „Learners“ genannt) mit einzubinden, indem sie als „Nachwuchs-ExpertInnen“ Rückmeldungen zu Kommentaren und Diskussionsbeiträgen geben und/oder ihre eigenen Lernergebnisse den übrigen Kursteilnehmenden präsentieren.

Wir empfehlen,

- im Voraus die Rolle der Basler Studierenden und die damit verbundenen Aufgaben klar zu definieren,
- zu überlegen, ob die Studierenden die von FutureLearn vorgesehene Rolle des „Host“ übernehmen können,
- die Studierenden auf ihre Aufgaben vorzubereiten (z. B. in einer der ersten Präsenzveranstaltungen oder im Rahmen einer separaten Schulung durch das BBit),
- abzuwägen, ob die „Sonderrolle“ der Basler Studierenden innerhalb des Kurses explizit und möglicherweise sogar die curriculare Integration transparent gemacht werden soll (indem bspw. die Veranstaltung, welcher der Online-Kurs zugeordnet ist, im Kurs genannt wird).

2. Aufgaben

Während der Durchführung des Kurses kann das Betreuungsteam durch seine Online-Präsenz entscheidend zu einer lernförderlichen Atmosphäre beitragen und bewirken, dass sich die Lernenden im Kurs gut aufgehoben fühlen und mit Freude lernen. Folgende Aufgaben fachlicher, sozialer, didaktischer, organisatorischer und technischer Art sind während des Kurses zu bewältigen:

- Klären inhaltlicher Fragen zum Lernmaterial
- fachliche Unterstützung in Gruppendiskussionen
- Verlinken auf passende Kursinhalte oder zusätzliches Lernmaterial innerhalb von Antwortbeiträgen
- Schaffen einer positiven Arbeitsatmosphäre
- Herstellen sozialer Bezüge unter den Kursteilnehmenden (Bildung einer „learning community“)
- Unterstützung der Kommunikation, z. B. um auf das Thema zurückzuführen oder bei Konflikten unter den Lernenden
- Unterstützung und Ermutigung bei Problemen (Motivation, Zeitmanagement etc.)
- Verfolgen und evtl. Dokumentieren von Lernaktivitäten für ein späteres Feedback
- Wöchentliche Zusammenfassung der Diskussion
- Hosting von Live Events (sofern geplant)
- Hilfestellung bei kleineren technischen Problemen (sofern möglich) und bei der Nutzung der Plattform

3. Facilitation¹

Besonders im Hinblick auf die zu erwartende grosse Anzahl an Learners ist die Erfüllung der oben genannten Aufgaben mit einigen nicht zu unterschätzenden Herausforderungen verbunden:

Herausforderung	Wir empfehlen,
<u>Umfang und Mass der Betreuungsleistungen</u> Wie viel Zeit soll für die Betreuung aufgewendet werden und wie soll sie genutzt werden?	<ul style="list-style-type: none"> — im Vorfeld des Kurses festzulegen, wie viel Zeit für die Betreuung aufgewendet werden und wie diese genutzt werden soll, — zu antizipieren, welche Steps mehr Aufmerksamkeit und entsprechende Interventionen benötigen und welche weniger, — zu überlegen, ob für bestimmte Steps oder sogar eine Kurswoche ein „Guest Educator“ verpflichtet werden kann.
<u>Abwesenheiten und Krankheit im Team</u> Wer springt ein?	<ul style="list-style-type: none"> — Vertretungsregelungen für den Fall von Abwesenheit (z. B. Konferenzen) oder Krankheit von Betreuungspersonen zu vereinbaren.
<u>Arbeitsteilung</u> Sind die Zuständigkeiten der Betreuungspersonen klar definiert? <u>Kommunikation und Vernetzung im Betreuungsteam</u> Gibt es dafür ein Konzept?	<ul style="list-style-type: none"> — vor Beginn des Kurses Absprachen zur Aufgabenverteilung zu treffen, Kommunikationswege im Team zu klären und eine Person zu benennen, die koordinierend tätig ist (z. B. Anfragen sammelt und an den BBIT-Helpdesk weiterleitet).

¹ Unter „facilitation“ versteht FutureLearn den „course support“, d. h. die Begleitung und Unterstützung der Lernenden während des Kurses durch das Betreuungsteam.

Herausforderung	Wir empfehlen,
<p><u>Zusammenfassung von „Key Issues“ für die Lernenden</u> Wie kommt das Team zu einem Konsens, welche Aspekte für eine solche Zusammenfassung wichtig sind?</p>	<ul style="list-style-type: none"> — einen Ort zu definieren, an dem wertvolle Diskussionsbeiträge (incl. Permalink) dokumentiert und gesammelt werden können, die dann als Grundlage für die Sprechstunden mit dem BBiT dienen und für zusammenfassende Course Notices, FAQs und spätere Evaluationen ausgewertet werden können (z. B. eine Excel-Datei, ADAM oder ein web-basiertes System wie Google Docs, um Informationen zu sammeln).
<p><u>Zeitmanagement</u> Wie wühlt man sich erfolgreich durch den „Kommentar-Dschungel“?</p>	<ul style="list-style-type: none"> — die von FutureLearn angebotenen Filtersysteme (followers, „most liked“, eigene Comments) zu nutzen und diese auch den Learners zu empfehlen, um bei der zu erwartenden Beitragsflut den Überblick nicht zu verlieren, — bei der Durchsicht der Beiträge zu priorisieren: laufende Kurswoche vor vorangegangenen Wochen, Discussion Steps vor anderen Steps, „most liked“-Kommentare vor anderen Kommentaren, — Monitoring: täglich, Feedbacks: mindestens einmal wöchentlich (im Idealfall täglich).
<p><u>Qualität der eigenen Beiträge</u> Wie ist es zu schaffen, den Lernenden über die gesamte Kursdauer zeitnah zu antworten und gleichzeitig substanzielles Feedback zu geben?</p>	<ul style="list-style-type: none"> — den Fokus bei Interventionen generell eher auf die Qualität als auf die Quantität zu legen.
<p><u>Motivation der Lernenden</u> Was kann getan werden, um die Lernenden „bei der Stange zu halten“?</p>	<ul style="list-style-type: none"> — wertschätzend, freundlich und in verständlicher Sprache zu kommunizieren („netspeak“, „plain English“ etc., s. dazu auch Tone Guide im Anhang), — daran zu denken, dass in der Online-Kommunikation leicht etwas falsch verstanden werden kann (z.B. Ironie oder Doppeldeutigkeiten), — sich immer wieder bewusst zu machen, dass Sie den Learners über Ihre Interventionen als Vorbild dienen, — den Lernenden klar mitzuteilen, was sie vom Betreuungsteam erwarten dürfen (und durchaus auch, was das Betreuungsteam von den Lernenden erwartet), — nicht nur inhaltliche Rückmeldungen zu geben, sondern Rollen, Aufgaben, Ziele und Reaktionszeiten explizit zu machen, um den Lernenden Orientierung zu geben (Meta-Kommunikation), — im Team zu klären, wie und wo solche Meta-Informationen im Kurs platziert werden können (z. B. in Comments, in den Mailings) und wann dazu informiert wird.

Herausforderung	Wir empfehlen,
„Schwierige“ Learners Wie gelingt es, auftretende Konflikte zu lösen?	<ul style="list-style-type: none"> — bei dominanten Lernenden (z. B. „grumpy learners“, „uninvited guest educators“, „chatterboxes“ und „self promoters“) zunächst gelassen zu bleiben und abzuwarten, ob evtl. auftretende Konflikte unter den Learners gelöst werden können, — dann einzuschreiten, wenn die Kursatmosphäre zu kippen droht und darauf hinzuweisen, dass das Klima in der Lernumgebung positiv und lernförderlich bleiben soll, — bei „copycats“ (d. h. bei Learners, die das Urheberrecht verletzen), wie folgt vorzugehen: Beitrag als unangemessen melden und zusätzlich die Betroffenen über die Urheberrechtsverletzung aufklären. Sollte diese Intervention nicht fruchten, FutureLearn informieren.
<u>Sonstige Fragen</u> , die während der Durchführung des Kurses auftauchen	<ul style="list-style-type: none"> — zunächst einen Blick auf die FutureLearn-FAQ zu werfen: https://about.futurelearn.com/about/faq/?category=course-sign-up-and-completion — den BBit-Helpdesk (mooc-support@unibas.ch) zu nutzen.

4. Moderation

Im Unterschied zur „Facilitation“ ist mit „Moderation“ die Behandlung der als unangemessen gemeldeten Beiträge gemeint. Diese Aufgabe wurde von FutureLearn an ein externes Unternehmen vergeben. Die Moderatoren arbeiten im Schichtbetrieb rund um die Uhr und entscheiden, ob ein gemeldeter Beitrag sichtbar bleibt oder – innerhalb von drei Stunden – entfernt wird. Der betroffene User wird anschliessend über die Löschung per E-Mail informiert, ohne dass er erfährt, wer den unangemessenen Beitrag gemeldet hat. Die von den Moderatoren getroffenen Entscheidungen werden von FutureLearn täglich überprüft.

Sofern Sie bzw. Ihre Studierenden auf einen Kommentar stossen, der gegen den Code of Conduct (<https://about.futurelearn.com/terms/code-of-conduct/>) verstösst, melden Sie dies bitte über die Flag-Funktion im entsprechenden Beitrag (s. Dokument Helpdesk-Konzept).

5. Social Media

Neben den von der Plattform unterstützten „Follow“- und „Like“-Funktionalitäten befürwortet FutureLearn den Einsatz sozialer Netzwerke, Social Sharing Tools und anderer web-basierter Werkzeuge, um den Aufbau einer learning community zu fördern sowie die synchrone und asynchrone Kommunikation zwischen den Lernenden zu unterstützen. Folgende drei Ziele werden angeführt:

- **To raise awareness and encourage discussion** – get people talking about your course on social media before it’s even started.
- **To motivate and connect new learners** – encourage your learners to find and support each other on their social networks.
- **To demonstrate value to a wider audience** – share expertise, topical commentary and news stories in relation to the course subject, which is of value to both your existing learners and potential future learners.

Wir empfehlen,

- die Learners zu ermutigen, sich über Social Media zu vernetzen (bspw. Twitter, Google Hangout (on Air), Flickr, Padlet),
- die Beratung des BBiT-Helpdesk in Anspruch zu nehmen, wenn Sie erwägen, für eine bestimmte Lernaufgabe ein Social Media Tool zu nutzen,
- den FutureLearn YouTube Channel anzusehen, der eine gute Übersicht über die Trailers der FutureLearn-Kurse bietet (und von dem aus man sich auch direkt in einen Kurs einschreiben kann): <https://www.youtube.com/futurelearn>

6. Course Notices

Nutzen Sie neben der Kommentarfunktion der Plattform auch die Course Notices, die FutureLearn als weitere Möglichkeit der Kommunikation zwischen Lehrenden und Lernenden anbietet. Dabei handelt es sich um E-Mails, die vom Lead Educator formuliert und über FutureLearn an alle eingeschriebenen Learners versandt werden, z. B. am ersten Tag des Kurses als „Welcome“-Mail oder zu Beginn einer Kurswoche (jeweils obligatorisch). Fakultativ können auch zum Ende einer Kurswoche „Wrap-up“-Mails verschickt werden, die die wichtigsten Ergebnisse der Woche zusammenfassen und/oder offene Fragen der Learners beantworten. „Ad-hoc“-Mails sind ebenfalls möglich, z. B. wenn an ein Live-Event erinnert werden soll.

Wichtig: Die Course Notices müssen einen Werktag vor Versand über das New Media Center bei FutureLearn eingereicht werden (z. B. spätestens am Freitag Vormittag, wenn der Versand am Montag der darauf folgenden Woche erfolgen soll).

Bitte beachten Sie bei der Gestaltung der Course Notices die FutureLearn Tone und Editorial Style Guides (s. Anhang).

FutureLearn empfiehlt:

- In weekly course notices, your primary goal should be to retain learners and draw them back into the course.
- Put the To Do list link near the start of the email so learners don't need to scroll down to find it.
- Keep the email short – ask someone to sub-edit it so that it's concise.
- Use a warm, friendly and personal tone (use 'I' and 'we').
- Be encouraging and supportive.
- Too many links may distract learners from accessing the course – only include links which are strictly necessary.
- Avoid statements like 'I've enjoyed reading your comments' or 'well done on completing week 2', as many learners reading the email may not have done this. Instead say 'I've enjoyed reading learners' comments' and 'We hope you enjoyed week 2'.

Neben den Course Notices erhalten die Learners weitere E-Mails von FutureLearn, z. B. regelmässige News mit Informationen über neue Kursangebote oder neue Funktionalitäten der Plattform (s. Abbildung 1).

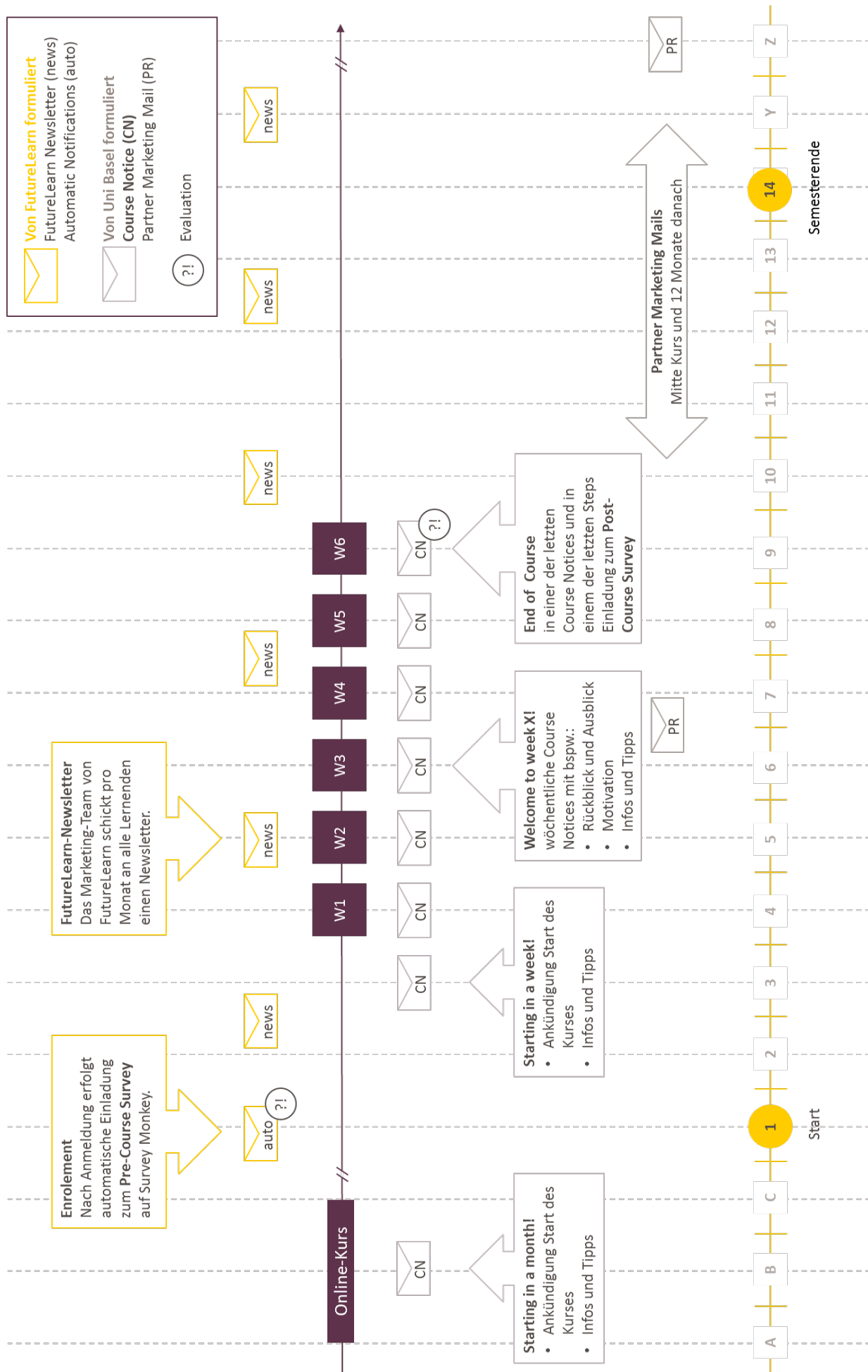


Abbildung 1: Standardkommunikation via FutureLearn

Literatur

Im Leitfaden zitiert

- Behrens, U. (1999). *Teleteaching is easy? Pädagogisch-psychologische Qualitätskriterien und Methoden der Qualitätskontrolle für Teleteaching-Projekte*. Landau: Verlag Empirische Pädagogik.
- Czerwionka, T. & de Witt, C. (2006). Betreuung von Online-Communities of Inquiry. In: R. Arnold & M. Lermen (Hrsg.), *eLearning-Didaktik*. Baltmannsweiler: Schneider, S. 118-131.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. In: *Management Science*, 32(5), S. 554-571.
- Dennis, A. R. & Valacich, J. S. (1999). Rethinking Media Richness. Towards a Theory of Media Synchronicity. *Proceedings of HICCS*, 32, S. 1-10.
- Garrison, D. R., Anderson, T. & Archer, W. (2000). Critical Inquiry in a Text-Based Environment. Computer Conferencing in Higher Education. In: *The Internet and Higher Education*, 2(2-3), S. 87-105.
- Hattie, J. A. C. (2009). *Visible Learning. A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement*. London: Routledge.
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. In: *American Psychologist*, 39(10), S. 1123-1134.
- Laurillard, D. (2002). *Rethinking University Teaching. A conversational framework for the effective use of learning technologies*, 2nd Edition. London: RoutledgeFalmer.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication. Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. In: *Communication Research*, 23, S. 3-43.

Zum Weiterlesen

- Coomey, M. & Stephenson, J. (2001). Online learning: it is all about dialogue, involvement, support and control - according to the research. In: J. Stephenson (Hrsg.), *Teaching and Learning Online. Pedagogies for New Technologies*. London: Kogan Page, S. 37-52.
- Ferguson, R. & Sharples, M. (2014). Innovative Pedagogy at Massive Scale: Teaching and Learning in MOOCs. In: C. Rensing, S. de Freitas, T. Ley & P. J. Muñoz-Merino (Hrsg.), *Open Learning and Teaching in Educational Communities*. Cham u. a.: Springer, S. 98-111.
- Ojstersek, N. (2007). *Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung*. Münster: Waxmann.
- Rautenstrauch, C. (2001). *Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession*. Bielefeld: Bertelsmann.

Anhang

Tone Guide

- Use plain English. Don't use formal or long words when easy or short ones will do.
- Be reassuring, welcoming and positive.
- Be concise: To keep content understandable and relevant, it should be: specific, informative, clear, serious but not pompous and emotionless
- Be clear, particularly in terms of prerequisites and expected learning outcomes.
- Use the active rather than the passive voice.
- Write conversationally – picture your learners and write as if you were talking to them one-to-one.
- Avoid jargon wherever possible.
- Be internationally focused. Copy should be appropriate for audiences in India and Australia as well as the UK, which is something to bear in mind when making references to cultural touch points and a reason to avoid UK English colloquialisms
- Make sure text is gender-neutral wherever possible. Use 'them', 'their', 'they' etc.

Editorial Style Guide

The following style guide is aimed at anyone producing content for the FutureLearn platform. With numerous authors, our goal is to keep the written material across the site as consistent as possible. The Oxford English Dictionary (<http://www.oed.com>) is our dictionary of choice and British spellings of common words is always preferred to American spellings.

A

Abbreviations

Unless an abbreviation or acronym is so familiar that it is used more often than the full form (eg BBC, CIA, UNESCO), or unless the full form would provide little illumination (eg DNA) write the words in full on first appearance: thus, World Wide Web Consortium (not W3C).

For names with initials, avoid points and spaces (eg, JK Rowling and WH Smith).

When abbreviating a phrase, rather than a name or title, use lower case without points or spaces (eg, lbw, mph).

Academic language

Due to their very specific meaning in academia, the following words should be avoided in any references to achievements, assessment or outcomes of study on FutureLearn:

Award
Credit
Distinction
Merit
Module
Pass
Programme
Qualification
Unit

Ampersands (&)

Ampersands should not be used, unless citing the name of a company or organisation that uses one, such as Marks & Spencer, or linking two or more authors within a bibliography. Use the word 'and' in all other circumstances.

Apostrophes

Apostrophes are used primarily to indicate possession, or that letters are missing from a word. The two most frequent errors are:

confusing 'its' (belonging to it) and 'it's' (short for 'it is' or 'it has')

inserting an apostrophe in plurals. For example, 'DVDs' or '1990s' are correct; 'DVD's' or '1990's' are wrong.

B

Brackets (parentheses)

Round brackets (parentheses) should be used for digressions, explanations or translations within sentences.

If the end of a sentence is within brackets, put the full stop outside the closing bracket. For example: I learned to recognise my strengths and weaknesses (how to play up the former and disguise the latter).

If a complete sentence is enclosed within brackets, put the full stop inside the closing bracket. For example: (The word 'propaganda' today is used in the negative sense, but in the early 20th century it simply meant 'information'.) If the text within brackets follows a word that would normally be followed by a comma, place the comma after the closing bracket. For example:

Though she is still very young (only eight years old), she has an extensive knowledge of fossils.

Square brackets should be used for insertions in quotations – that is, an editor's remark that is not part of the author's original text or speech: David Cameron said: 'William [Hague] has my full support.' If you cannot avoid using brackets within brackets, use square brackets for the internal set.

C

Capital letters

Only use capital letters for proper nouns and not to emphasise a word in body text.

Currency

Use the local currency as the standard currency and, on first mention of sums that are not in British pounds, give the conversion in brackets.

D

Dates

Dates should always be written in the following format:

7 December 2011 (day month year, with no commas, and no 'st', 'nd', 'rd' or 'th').

E

eg

means 'for example' and should be written without stops

Exclamation marks

Avoid exclamation marks. They should only be used after an exclamation, eg "Blimey! I can't believe how many exclamation marks there are in FutureLearn emails."

Take note of HW Fowler's Dictionary of Modern English Usage:

"Excessive use of exclamation marks in expository prose is a certain indication of an unpracticed writer or of one who wants to add a spurious dash of sensation to something unsensational".

Finally, if your joke needs an exclamation mark, it's not funny.

F

Forums

FutureLearn has 'discussions' not 'forums' 'boards' or 'message boards'. Please avoid mixing these up.

H

Headers

The names of steps should be written in sentence case eg,

- Separating soluble substances
- Commerce in London, Stratford and Venice
- A close reading of Twelfth Night

Hyphens

Adjectives formed from two or more words should be hyphenated eg,

- right-wing groups (but the right wing of the party)
- 70-year-old judge
- state-of-the-union message

I

ie

means 'in other words'. Use without stops.

internet

L

Links

When linking out to additional resources to supplement course steps, use the 'related link' functionality, which creates links under the heading 'See also'. Links should be in the format:

Title: <name of author>: <name of book or article> [<name of publication or website, eg 'The Economist' or 'Amazon UK'>]

Other links should briefly describe the URL rather than the URL being the visible link, eg

[BBC news article about Somali piracy](#)

not

<http://www.bbc.co.uk/news/10349155>

There are some useful [articles about overfishing](#) on the BBC News website.

not

There are some useful articles about overfishing on the BBC News website. Click [here](#).

A further description can also be added. This should briefly describe the purpose that this content will serve in terms of supporting the course content. Please also use this area to indicate if registration is required to access free content.

M

MOOC

FutureLearn typically talks in public (and in its navigation) about 'courses' rather than 'MOOCs'. Please avoid the use of the term MOOC in your courses and course emails.

N

Numbers

Within your copy, numbers under 11 should be spelt out in text: one, two, three, etc. Use figures for 11 upwards.

- first to tenth centuries
- 20th century, 21st century
- 20th-century ideas
- in 100 years' time
- a 29-year-old man
- a man in his 20s
- 20th anniversary
- An exception to the above are weeks of courses or title of steps. These are capitalised as Week 1, Week 4, Step 3.6, Step 5.2. e.g.
- "Look back at Step 5.2."
- "Coming up in Week 1, we will..."
- "In the third week of the course..."
- "Last week, we examined..."
- "Next week, we'll cover..."
- "I hope you enjoyed Week 2."
- For currencies, please use £50m, £3.4bn and so on.

O

online

P

podcast

A podcast is a downloadable audio file, typically part of series, new instalments of which can be received by subscribers automatically. An audio step or a simple link to an MP3 file should not be referred to as a podcast.

S

Singular and plural

Treat collective nouns as singular, unless it confounds meaning. For example 'the team has' rather than 'the team have'.

Watch names when using the plural. If you were writing about a family called Phelps, you would say: 'The Phelpses were going for a day at the seaside.'

For words ending in 'o' there are no hard-and-fast rules, though the principle is that with most words just add an 's'. There are exceptions. There are a few general patterns, too. If a word is a short version of a longer word, just add an 's': memos, photos, demos. The same applies to words that clearly have their roots in another language, such as stilettos, calypsos, chinos, bistros, casinos. And where a word ends with two vowels just add an 's', as in videos and cameos.

The best way of checking is to take the first version offered by the Oxford English Dictionary. So we would use: avocados, banjos, flamingos, ghettos, manifestos, mementos. Those taking an 'e' include: buffaloes, cargoes, dominoes, echoes, embargoes, haloes, heroes, mangoes, mottoes, potatoes, tomatoes, torpedoes, vetoes, volcanoes, tornadoes and mosquitoes (though Tornados and Mosquitos when talking about the planes).

Students

Refer to people on the course as 'learners' rather than 'students'

T

Tautologies

Please try to avoid them. Common examples include:

- advance warning
- armed gunmen
- universal panacea
- she has given birth to a baby boy
- mutual co-operation
- fixed phone line
- local resident
- crew members
- past history
- exact replica
- pre-conditions
- pre-planned

Time

The 24-hour clock should be used, for example 09:30; 14:00.

Time zones

To make timings clear to international learners announcement of events etc at specific time should be given in UK time using GMT, or during British Summer Time, GMT+1. eg,

You can join our Google Hangout on Monday 12 December at 20:00 GMT

We will be live streaming a panel discussion on Wednesday 7 May at 20:00 GMT+1

Titles

Titles of courses, books, films etc should be in Title Case, ie use capital letters to start principal words. Do not use capital letters for prepositions, articles or conjunctions unless one is the first word. Do not italicise. For example

- Start Writing Fiction
- Shakespeare and his World
- The Decline and Fall of the Roman Empire
- Gone with the Wind

W

website

world wide web

Week / weeks (see Numbers, above)