



Online-Kurse (MOOCs)

Leitfaden Online-Betreuung

Bildungstechnologien, 27.01.2020

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 Lernbegleiter*innen, 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 computervermittelten 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 an der Universität Basel entwickelt und soll die Lehrenden auch in Zukunft 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 zeitnahes 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 Kolleg*innen ein Bild des eigenen Lehrens zu machen.

Computervermittelte Kommunikation (div. Autor*innen, s. u.)

Virtuelle Lehr-/Lernszenarien, wie z. B. Online-Kurse, sind geprägt durch das Fehlen körperlicher Körperpräsenz und damit durch die Reduktion sozialer Hinweisreize (Mimik, Gestik). Computervermittelte Kommunikation (cvK) bzw. Online-Kommunikation bestimmt wesentlich die Interaktion zwischen den Kommunikationspartner*innen 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

Der Partner für die MOOCs der Universität Basel ist FutureLearn, eine internationale Plattform mit Sitz in Grossbritannien. FutureLearn ist eine MOOC-Distributionsplattform mit einer klaren didaktischen Fundierung, die drei Elemente umfasst: (1) Storytelling, (2) Social Learning und (3) Visible Learning.

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 (s. Kap. 2) den verschiedenen Rollen zugewiesen werden.
- die Lernenden in den wöchentlichen Course Notices, die per E-Mail versendet werden, darauf hinzuweisen, den Betreuungspersonen zu folgen und dafür die Links zu den jeweiligen Profilen anzugeben.
- formal zu beachten, dass der Name des Lead Educators auf der Kursbeschreibungsseite, am Ende der Course Notices und im Feedback auf die Quizzes und Multiple Choice-Tests erscheinen muss.

Möglich ist auch, die Basler Studierenden in die Betreuung der Online-Studierenden (im Folgenden „Learners“ genannt) mit einzubinden. Beispielsweise könnten sie als „Nachwuchs-Expert*innen“ 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),
- abzuwägen, ob eine solche „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 (= einzelne Lerneinheiten) 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.

¹ Unter „facilitation“ wird der „course support“ verstanden, 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 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) und andere social features („pin“, „like“, „bookmark“) 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 häufiger).
<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.) — 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,
<p>„Schwierige“ Learners Wie gelingt es, auftretende Konflikte zu lösen?</p>	<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 über die Flag-Funktion als unangemessen melden (s. Kap. 4) und zusätzlich die Betroffenen über die Urheberrechtsverletzung aufklären.
<p>Sonstige Fragen, die während der Durchführung des Kurses auftauchen</p>	<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) — alle Fragen betreffend Plattform und FutureLearn (z.B. Certificates) an feedback@futurelearn.com

4. Moderation

Im Unterschied zur „Facilitation“ ist bei FutureLearn 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 von FutureLearn (<https://about.futurelearn.com/terms/code-of-conduct/>) verstösst, melden Sie dies bitte über die Flag-Funktion im entsprechenden Beitrag.

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.

Ziele und Empfehlungen von FutureLearn:

- **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.

Wichtig: Bitte stimmen Sie sich mit dem New Media Center ab, wenn Sie erwägen, für eine bestimmte Lernaufgabe ein Social Media Tool zu nutzen.

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 das New Media Center von FutureLearn an alle eingeschriebenen Learners versandt werden.

Wichtig: Bitte stimmen Sie mit dem New Media Center ab, bis wann die Course Notices eingereicht werden müssen, damit der Versand pünktlich erfolgen kann.

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.

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.