

Isabella Peter

**Erfolgsfaktoren und -hemmnisse
beim Tele-Tutoring**

Eine Analyse virtueller Betreuung
von Lernenden im Kontext
hybrider Lehr-Lern-Arrangements



Herbert Utz Verlag · München

Pädagogik

Zugl.: Diss., Augsburg, Univ., 2006

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek:
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die
der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme von
Abbildungen, der Wiedergabe auf fotomechanischem
oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Daten-
verarbeitungsanlagen bleiben – auch bei nur auszugs-
weiser Verwendung – vorbehalten.

Copyright © Herbert Utz Verlag GmbH · 2007

ISBN 978-3-8316-0682-5

Printed in Germany

Herbert Utz Verlag GmbH, München
089-277791-00 · www.utz.de

Vorwort

Etymologisch ist das Wort „lernen“ mit den Wörtern „lehren“ und „Lese“ verwandt und bedeutet ursprünglich „einer Spur nachgehen, nachspüren, schnüffeln“.¹ Schon als Kind verfolgte ich gerne unterschiedliche Spuren und spürte den Dingen nach. Mit dieser Arbeit konnte ich sowohl eine interessante Fragestellung weiter erforschen, aber auch viel über das Lernen an sich erfahren. Der Fokus der vorliegenden Dissertation sind flexibel gestaltbare Lehr-Lern-Arrangements, die selbst gesteuertes oder kooperatives Lernen mit einer teletutoriellen Betreuung anreichern. In diesem Forschungsfeld gibt es nicht nur viel zu entdecken, wertvolle Erkenntnisse über erfolgreiches Tele-Tutoring konnten zu Papier gebracht werden. Dafür möchte ich all denjenigen danken, die mich auf so vielfältige Art und Weise unterstützt haben und mir Kraft, Mut und Durchhaltevermögen schenkten. Widmen möchte ich diese Arbeit meinem Vater.

¹ <http://de.wikipedia.org/wiki/Lernen#Wortherkunft> [Stand: 15.12.2006]

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitung und Überblick | 5 |
| 1.1 | Problemstellung und Relevanz des Themas | 5 |
| 1.2 | Zielsetzung und methodische Vorgehensweise | 6 |
| | | |
| 2 | Begriffliche und konzeptionelle Grundlagen | 11 |
| 2.1 | Grundlagen hybrider Lehr-Lern-Arrangements | 11 |
| 2.2 | Grundlagen für das Tele-Tutoring | 15 |
| 2.2.1 | Tele-Teaching und Tele-Learning | 16 |
| 2.2.2 | Tele-Tutoring und verteiltes kooperatives Lernen mit E-Moderation | 16 |
| 2.2.3 | Anforderungen an Tele-Tutoren | 19 |
| 2.3 | Lernen Erwachsener aus einer konstruktivistischen Perspektive | 21 |
| 2.3.1 | Erkenntnisse aus der Lehr-Lern-Forschung | 22 |
| 2.3.2 | Der Konstruktivismus und seine unterschiedlichen Ausprägungsformen | 25 |
| 2.3.3 | Der Prozess des Lernens aus konstruktivistischer Sicht | 28 |
| 2.4 | Zwischenfazit | 30 |
| | | |
| 3 | Deskription der Hauptakteure und Rahmenbedingungen beim Tele-Tutoring anhand eines handlungsleitenden Modells | 33 |
| 3.1 | Gesellschaftliche und institutionelle Rahmenbedingungen | 35 |
| 3.2 | Individuelle Rahmenbedingungen: Anforderungen an Lernende in hybriden Lehr-Lern-Arrangements | 37 |
| 3.2.1 | Kompetenz zu selbst gesteuertem Lernen | 38 |
| 3.2.2 | Vorwissen | 42 |
| 3.2.3 | Motivation | 43 |
| 3.2.4 | Ambiguität | 47 |
| 3.2.5 | Grundlegende Einstellungen und emotionale Prozesse | 49 |
| 3.3 | Kommunikativ-interaktionale Dimension | 52 |
| 3.3.1 | Modelle der Medienwahl | 55 |
| 3.3.2 | Theorie der sozialen Informationsverarbeitung | 58 |
| 3.3.3 | Ableitung der Definition von Medienkompetenz | 58 |
| 3.4 | Methodische Dimension | 60 |
| 3.4.1 | Moderating nach Salmon | 61 |
| 3.4.2 | Scaffolding in netzbasierten Lernumgebungen | 64 |
| 3.4.3 | Problemorientiertes Lernen in Tele-Tutoring-Settings | 66 |
| 3.4.4 | Verknüpfung von Lernen und Evaluation | 68 |
| 3.4.5 | Contract Learning | 70 |
| 3.4.6 | Simulation und “Learning by Designing” | 71 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3.4.7 | Gruppenpuzzle | 72 |
| 3.4.8 | Webbasierte Rollenspiele | 73 |
| 3.4.9 | Communities of Practice | 74 |
| 3.4.10 | Weitere Impulse und Ansätze | 76 |
| 3.5 | Intentional-materiale Dimensionen | 77 |
| 3.6 | Zwischenfazit | 78 |
| 4 | Empirische Untersuchung | 80 |
| 4.1 | Leitendes Forschungsparadigma und Forschungsdesign der Fallstudien | 80 |
| 4.2 | Auswahlprozess der Fallstudien | 83 |
| 4.3 | Datenerhebung im Forschungsfeld | 85 |
| 4.3.1 | Qualitative Interviews | 86 |
| 4.3.2 | Nicht-teilnehmende Beobachtung | 87 |
| 4.3.3 | Pretests | 88 |
| 4.4 | Überblick über die Vorgehensweise der Datenauswertung | 90 |
| 4.5 | Zwischenfazit | 91 |
| 5 | Untersuchung der Versicherungsfachwirte | 91 |
| 5.1 | Rahmenbedingungen im Forschungsfeld | 92 |
| 5.2 | Zielgruppe | 93 |
| 5.3 | Lernziele und Lerninhalte | 94 |
| 5.4 | Ergebnisse des Pretests | 94 |
| 5.5 | Durchführung der Interviews | 96 |
| 5.6 | Beobachtung des Forums | 96 |
| 5.7 | Darstellung der Untersuchungsergebnisse der Interviews | 98 |
| 5.7.1 | Die Dimension der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 98 |
| 5.7.2 | Die Dimension der individuellen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 99 |
| 5.7.3 | Die Dimension der institutionellen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 101 |
| 5.7.4 | Die intentional-materiale Dimension und deren Kategorien | 102 |
| 5.7.5 | Die kommunikativ-interaktionale Dimension und deren Kategorien | 103 |
| 5.7.6 | Die methodische Dimension und deren Kategorien | 107 |
| 5.7.7 | Die Ergebnisbewertung | 111 |
| 5.7.8 | Der Einfluss der Lernvoraussetzungen | 111 |
| 5.8 | Anforderungen an die Tele-Tutoren | 113 |
| 5.9 | Theoriegeleitete Betrachtungsweise der Ergebnisse | 114 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 5.10 | Zwischenfazit | 118 |
| 6 | Untersuchung der Fachinformatiker | 121 |
| 6.1 | Rahmenbedingungen im Forschungsfeld | 121 |
| 6.2 | Zielgruppe | 122 |
| 6.3 | Lernziele und Lerninhalte | 123 |
| 6.4 | Ergebnisse des Pretests | 123 |
| 6.5 | Durchführung der Interviews | 125 |
| 6.6 | Darstellung der Untersuchungsergebnisse | 125 |
| 6.6.1 | Die Dimension der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 126 |
| 6.6.2 | Die Dimension der individuellen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 126 |
| 6.6.3 | Die Dimension der institutionellen Rahmenbedingungen und deren Kategorien | 128 |
| 6.6.4 | Die intentional-materiale Dimension und deren Kategorien | 130 |
| 6.6.5 | Die kommunikativ-interaktionale Dimension und deren Kategorien | 131 |
| 6.6.6 | Die methodische Dimension und deren Kategorien | 133 |
| 6.6.7 | Die Ergebnisbewertung | 136 |
| 6.6.8 | Der Einfluss der Lernvoraussetzungen | 136 |
| 6.7 | Anforderungen an die Tele-Tutoren | 137 |
| 6.8 | Theoriegeleitete Betrachtungsweise der Ergebnisse | 139 |
| 6.9 | Zwischenfazit | 142 |
| 7 | Schlussbetrachtung | 144 |
| 8 | Abbildungsverzeichnis | 153 |
| 9 | Literaturverzeichnis | 154 |
| 10 | Anhang | 172 |

1 Einleitung und Überblick

Der Ressource „Wissen“ bzw. dem lebensbegleitenden Lernen räumt unsere Gesellschaft einen hohen Stellenwert ein. Nur durch Innovationen und technologische Neuentwicklungen können Unternehmen die Herausforderungen eines globaler werdenden Wettbewerbs erfolgreich meistern. Wichtig für die Umsetzung dieser Wettbewerbsvorteile sind ausgereifte Qualifizierungskonzepte für alle Mitarbeiter.¹ Die vorliegende Arbeit greift ein spezielles Thema aus diesem Kontext, nämlich die teletutorielle Betreuung Lernender, auf und zeigt Implikationen für Weiterbildungsverantwortliche und Trainer. Das folgende Kapitel vermittelt einen Überblick über die Arbeit und beschreibt das weitere Vorgehen bzw. den Aufbau und die Methodik der Studie.

1.1 Problemstellung und Relevanz des Themas

Nach wie vor sind E-Learning-Konzepte² in deutschen Weiterbildungslandschaften aktuell. Zwar ist man von rein IT-getriebenen Herangehensweisen, die Kosteneinsparungen zum übergeordneten Ziel haben, weitgehend abgekommen, es existieren jedoch zahlreiche Aus- und Weiterbildungsprojekte, die neue Technologien für innovative Qualifizierungsmaßnahmen nutzen; „E-Learning“ wurde dabei durch den „Blended-Learning-Ansatz“³ erweitert. Ziel ist es, Mitarbeiter zu aktivem Handeln in ihrem Verantwortungsbereich zu befähigen, denn die stetigen gesellschaftlichen und ökonomischen Veränderungen spiegeln sich in den alltäglichen beruflichen Aufgaben aller Mitarbeiter wider. Insbesondere flexibel gestaltbare Kombinationen, die selbst gesteuertes oder kooperatives Lernen mit einer teletutoriellen Betreuung anreichern, sind in diesem Zusammenhang gefragt. Die neuen Medien bieten dafür innovative Möglichkeiten, denn sie ermöglichen es, synchrone und asynchrone Kommunikation flexibel einzusetzen. In der Praxis sind Erfolg versprechende Ansätze längst bewährt. Zudem verändern speziell für virtuelle Gruppen entwickelte Lehrstrategien die traditionelle, durch frontalen Präsenzunterricht geprägte Weiterbildungslandschaft.

¹ In dieser Arbeit wird auf eine explizite Ausformulierung männlicher und weiblicher Personenbezeichnungen weitgehend verzichtet, vielmehr wird versucht, neutrale Termini, wie beispielsweise „die Lernenden“, zu verwenden. Generell sind jedoch bei allen Begriffen sowohl die weiblichen als auch die männlichen Personen absolut gleich gestellt angesprochen.

² Der Begriff „E-Learning“ unterliegt keiner einheitlichen Definition. In der Literatur wird mit „E-Learning“ sowohl die Vermittlung von Lerninhalten wie auch die Organisation der Lernprozesse mit Hilfe von elektronischen Medien bezeichnet. Als Beispiel für eine Abgrenzung kann folgende Definition zitiert werden: „E-Learning wird verstanden als Lernen, das mit Informations- und Kommunikationstechnologien und dabei speziell mit Lerntechnologien unterstützt und ermöglicht wird“ (vgl. BURSIA ET AL., 2001, S. 9).

³ Das Wesentliche bei diesem Konzept ist die Kombination aus E-Learning-Elementen und Präsenzunterricht.

Das Forschungsinteresse für diese Studie entstand in zahlreichen Projekten, die im Rahmen meiner Beratertätigkeit im Competence Center E-Learning der KPMG Consulting AG⁴ durchgeführt wurden. Deutlich wurde hier das didaktische Potenzial hybrider Lehr-Lern-Arrangements, zudem zeigten zahlreiche Projekte, dass deren Ergänzung durch Tele-Tutoring unverzichtbar ist. Eine empirische Studie, die sich den Erfolgsfaktoren und -hemmnissen solcher Trainingsmaßnahmen widmet, stellt meines Erachtens ein interessantes und notwendiges Forschungsgebiet dar. Im Folgenden sind die Zielsetzung und der methodische Ansatz der Arbeit einzugrenzen.

1.2 Zielsetzung und methodische Vorgehensweise

Die Arbeit geht von der Annahme aus, dass Unternehmen in Deutschland die Potenziale des Tele-Tutorings nicht voll ausschöpfen. Grundsätzlich ist beim Tele-Tutoring hinsichtlich unterschiedlicher Reifegradausprägungen zu differenzieren, die als Pole eines Kontinuums zu sehen sind (vgl. ZAWACKI-RICHTER, 2004, S. 100f.):

„Die Computer vermittelte Kommunikation wird additiv eingesetzt, d. h. es bleibt dabei, dass wie im Fernstudium der zweiten Generation viel Aufwand in die Produktion und Distribution von hochwertigen Studienmaterialien investiert wird, die dann von einem Tutor ‚nur‘ begleitet werden“ (vgl. ZAWACKI-RICHTER, 2004, S. 100). Das Lernmaterial determiniert den Lernprozess, anstelle von Interaktion und Kooperation stehen One-way-Kommunikation und selbst gesteuertes Lernen im Vordergrund.

Der entgegengesetzte Pol hingegen zeichnet sich durch kollaboratives Lernen und Arbeiten aus. Neben dem Two-way-Charakter stehen kommunikative Elemente und neue didaktische Prozesse im Vordergrund: „Der Lehr- und Lernprozess und die Interaktion werden von den Tutoren selbst und nicht vom vorgefertigten Studienmaterial bestimmt. [...] Der Kurs ist nicht das Material, sondern der Seminarprozess selbst ist der Kurs, ähnlich wie in einer Präsenzveranstaltung“ (vgl. ZAWACKI-RICHTER, 2004, S. 101).

Es ist davon auszugehen, dass Unternehmen derzeit höhere „Reifegradstufen“ nicht erreichen, die Kommunikation zwischen den Lernenden und den Trainern bzw. kooperative Diskussionen unter den Lernenden hinter den Möglichkeiten zurückbleiben. Die empirische Untersuchung soll zunächst prüfen, in welcher Reifegradstufe Tele-Tutoring in Praxisbeispielen angewendet wird. Aus dieser ersten Analyse heraus ergeben sich die weiteren Forschungsschwerpunkte:

⁴ Seit 02.10.2002 umfirmiert in die BearingPoint GmbH.