



ENTWICKLUNG UND DURCHFÜHRUNG
VON FERNLEHRVERANSTALTUNGEN

STUDIENBRIEF 3

KOMMUNIKATION UND BETREUUNG

Autoren: Dipl.Päd. Arndt Bubenzer
Mag. Daniela Giannini

INHALTSVERZEICHNIS

1 Übersicht	3
1.1 Lehrstoff	3
1.2 Übungen	4
1.3 Lernziele	4
1.4 Zielgruppe	4
1.5 Voraussetzungen	4
2 Kommunikation und Betreuung via Mail	5
2.1 Eine kurze Einleitung	5
2.2 Mail in GENTLE	6
2.3 Mail - Szenarien	9
2.4 Mail: Do's and Don'ts	11
3 Kommunikation und Betreuung in den Diskussionsforen	12
3.1 Eine kurze Einleitung	12
3.2 Diskussionsforen in GENTLE	13
3.3 Diskussionsforen - Szenarien	19
3.4 Diskussionsforen: Do's and Don'ts	20
4 Kommunikation und Betreuung im Chat	21
4.1 Eine kurze Einleitung	21
4.2 Chat in GENTLE	21
4.3 Chat - Szenarien	26
4.4 Chat: Do's und Don'ts	27

1 ÜBERSICHT

1.1 LEHRSTOFF

Dieser Studienbrief befasst sich vertieft mit den Themen Kommunikation und Betreuung in Fernstudienszenarien. Hierzu werden die in GENTLE verfügbaren Werkzeuge Mail, Diskussionsforen und Chat kurz eingeführt und ihr Einsatz in verschiedenen Kommunikations- und Betreuungsszenarien beleuchtet.

Diese Werkzeuge sind, in der GENTLE-Oberfläche wie auch in fast allen anderen Internet-basierten Lernplattformen zugleich Kommunikationswerkzeug für die Teilnehmer als auch Betreuungstool für Dozenten und Lektoren.

Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt, dass Betreuung für die Teilnehmer oftmals ebenso wichtig ist, wie die inhaltliche Aufbereitung des Lernmaterials. In verschiedenen Untersuchungen zur Teilnehmermotivation (z.B. tele-akademie FH Furtwangen) wurde festgestellt, dass für die Mehrzahl der Teilnehmer die persönliche Betreuung durch die Dozenten und eventuelle Tutoren den wichtigsten Motivationsaspekt darstellte. Traditionelle, unbetreute Fernlehrszenarien leider oftmals unter Drop-out Quoten von bis zu 80 %. Mit einer kontinuierlichen Betreuung der Teilnehmer lässt sich dieses Verhältnis umkehren.

Diese Feststellung hat natürlich große Auswirkungen auf das Design von Lernszenarien im Netz. Der größte Mehrwert des Internet-Einsatzes zur Vermittlung von Lernstoff ist eben die Möglichkeit zu individueller Betreuung. Auch in gemischten Szenarien (Präsenz- und Tele-Lehre alternierend) ist die Betreuung im Netz relevant. Wenn Lernende am Computer und online Aufgaben erledigen, erwarten sie auch via e-mail das Feedback auf diese Aufgaben.

Viele Betreuungskomponenten lassen sich im Internet automatisieren. So können Aufgaben natürlich automatisch ausgewertet werden. Es hat sich allerdings gezeigt, dass Lernende, vor allem bei komplexeren Aufgabestellungen, eine ausformulierte, individuelle Rückmeldung erheblich mehr schätzen als z.B. ein automatisiertes Feedback. Für den Dozenten bedeutet damit gute Betreuung von Tele-Lehre allerdings auch einen nicht unerheblichen Mehraufwand, der zeitlich eingeplant werden muss.

Die verschiedenen Werkzeuge sind, wie sich zeigen wird, sehr unterschiedlich für die Betreuung geeignet. Als kleine Hilfestellung haben wir unter dem Stichwort „Do’s and Don’ts“ jeweils einige Erfahrungswerte zusammengestellt.

1.2 ÜBUNGEN

Eine Übung zur Nutzung der Diskussionsforen in GENTLE gibt den Teilnehmern die Möglichkeit, die Funktionalität des Foren-Tools aus Kursleiter- und Studentensicht zu überprüfen. Die Aufgabe wird den Kursteilnehmern per e-mail zugeschickt.

1.3 LERNZIELE

Nach dem Durcharbeiten dieser Lerneinheit sollten Kursteilnehmer in der Lage sein, die Brauchbarkeit der Kommunikationswerkzeuge der GENTLE-Plattform für bestimmte Betreuungs- und Kommunikationsszenarien abzuschätzen. Teilnehmer, die noch nicht im Detail mit der GENTLE-Plattform vertraut sind, sollten die Kommunikationstools ausreichend beherrschen, um sie zur Betreuung eigener Kurse einsetzen zu können. Alle Teilnehmer sollten in der Lage sein, problematische Bereiche beim Einsatz des jeweiligen Kommunikationswerkzeugs zu benennen und bei eigenen Kursen auch zu vermeiden.

1.4 ZIELGRUPPE

Lektoren und Dozenten der FH Technikum Wien, die mit dem Einsatz von Tele-Lehre heute oder zukünftig betraut sind.

1.5 VORAUSSETZUNGEN

- Studienbrief 1,2
- Generelles Verständnis der Arbeitsweise/des Aufbaus der GENTLE-Plattform

2 KOMMUNIKATION UND BETREUUNG VIA MAIL

2.1 EINE KURZE EINLEITUNG

E-mail ist der bekannteste und meistgenutzte Internet-Dienst. Auch für eine erfolgreiche Betreuung von Fernlehrveranstaltungen (Tele-Tutoring) ist e-mail unverzichtbar. Mailen ist ein asynchrones Kommunikationswerkzeug, das heißt via e-mail kann die Kommunikation zwischen Tutoren, Teilnehmern und der Trainingseinrichtung schnell, kostengünstig, unkompliziert und v.a. zeitlich flexibel (zu jeder Tages- und Nachtzeit) abgewickelt werden. Durch diese Asynchronität kann der Empfänger einer e-mail selbst den Zeitpunkt, die Länge und die Art seiner Reaktion steuern.

Mailen ist sicherlich der einfachste Weg, jemanden persönlich und direkt übers Internet anzusprechen. Mailen kann aber auch zu Missverständnissen führen: einerseits neigt man, wegen der Nähe zur mündlichen Verständigung und wegen der Geschwindigkeit dazu, Mails schnell und nicht besonders sorgfältig zu schreiben („quick and dirty“), andererseits haben Mails durch die Schriftform aber ein anderes Gewicht als ein Telefonat oder ein Gespräch. Das heißt, auch beim Mailen sollten gewisse Regeln definiert und eingehalten werden.

2.2 MAIL IN GENTLE

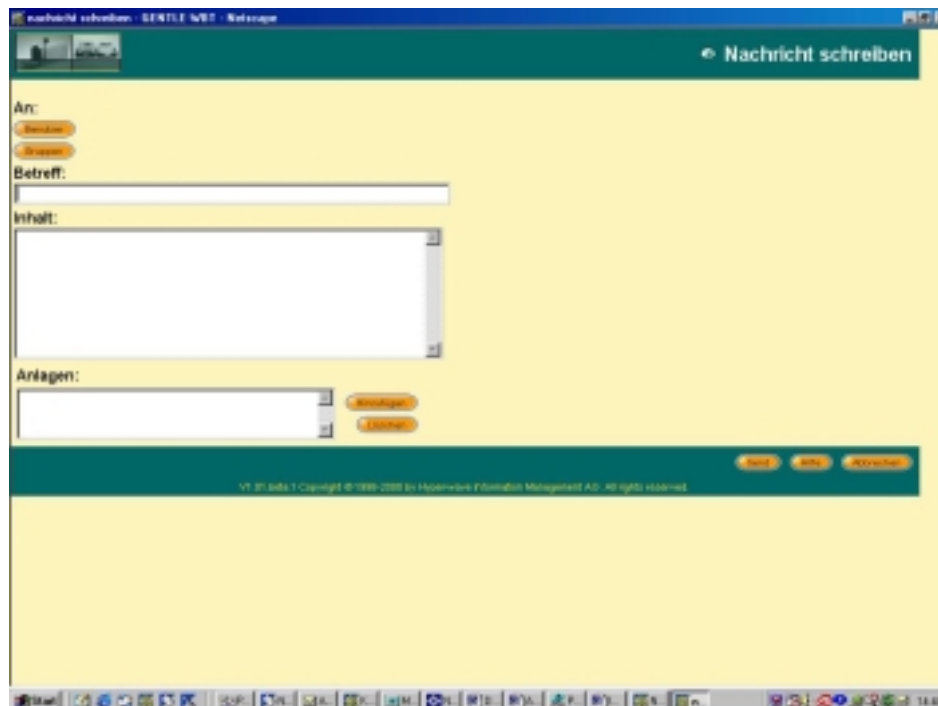
Wenn Sie sich als GENTLE-User identifiziert haben und in den Bereich „**Nachrichten**“ gehen, werden Ihnen alle an Sie gerichteten Nachrichten angezeigt („**Posteingang**“). Im oberen Teil des Fensters sehen Sie die Titel der Mails, den Absender und das Datum, an dem Sie die Mail bekommen haben. Wenn Sie eine bestimmte Nachricht ausgewählt haben, sehen Sie in dem unteren Fenster den genauen Wortlaut der Nachricht.



Im Bereich „**Postausgang**“ stehen die von Ihnen gesendeten Mails. Auch hier gibt es wie oben die Zweiteilung des Fensters (oberer Teil: Auflistung aller Mails mit Adressat und Datum, unterer Teil: Wortlaut der Nachricht).

Wenn Sie ein Mail anklicken und dann auf den Button „**Papierkorb**“ gehen, löschen Sie das angeklickte Mail.

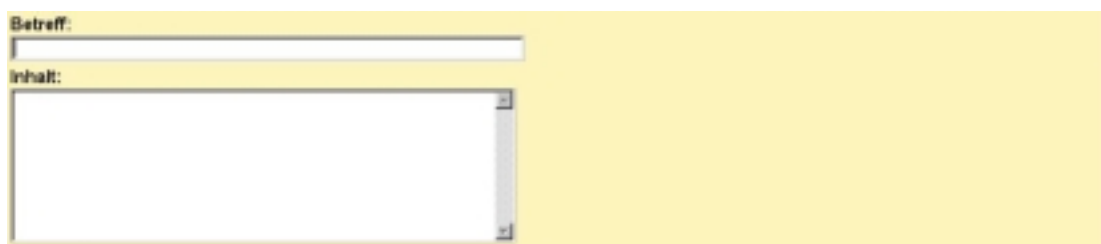
Über den Button „**Schreiben**“ geht ein Fenster auf, in dem Sie Mails verschicken können.



Als ersten Schritt wählen Sie aus der Adressenliste einen Adressaten (Button „**Benutzer**“) oder eine Lerngruppe (Button „**Gruppen**“) aus.

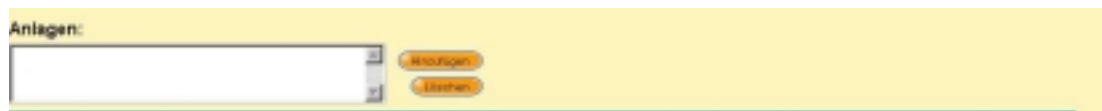


Als zweiten Schritt füllen Sie die Betreff-Zeile aus (wählen Sie einen knackigen Titel).



Im Inhaltsfeld fügen Sie Ihren Mail-Text ein.

An jede Mail können Sie ein beliebiges Dokument als Anlage hinzufügen (z.B. Word- oder pdf-Dateien).



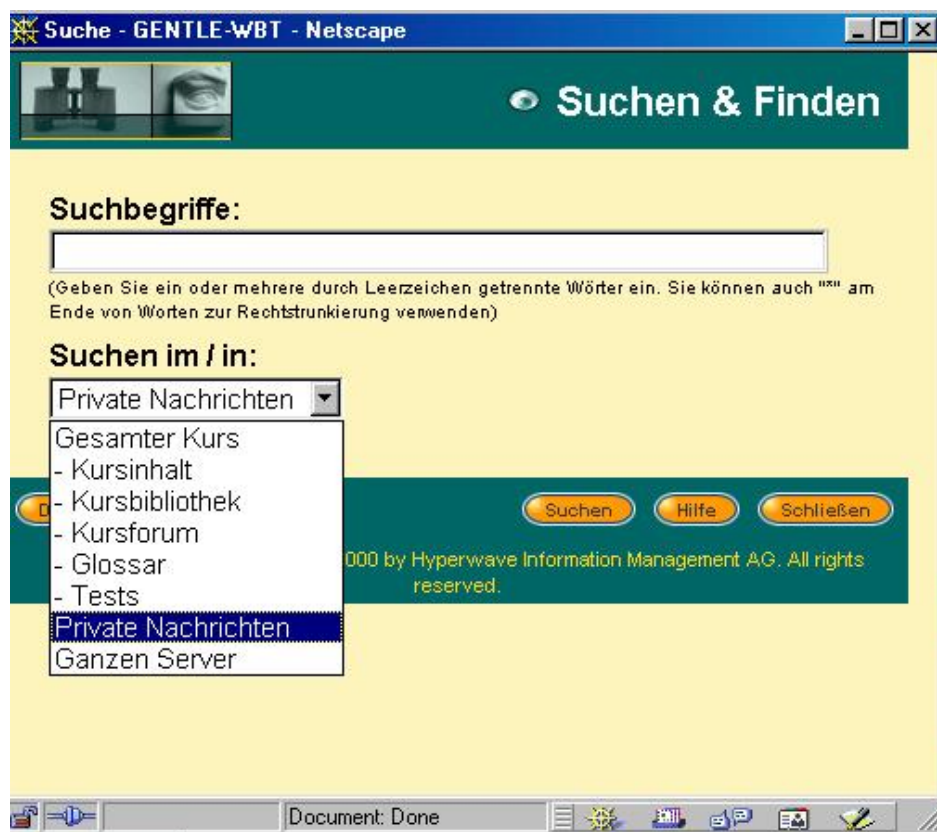
Über den Button „**Hinzufügen**“ durchsuchen Sie lokal Ihre Festplatte nach dem gewünschten Dokument, über den Button „**Löschen**“ entfernen Sie die Anlage.

Sie können Ihre Mails an eine zweite Mail-Adresse weiterleiten lassen, und so Ihre Mails auch von zuhause oder an Ihrem Arbeitsplatz lesen. Attachments werden jedoch prinzipiell nur in GENTLE gespeichert. In dem weitergeleiteten Mail finden Sie jedoch einen Link auf Ihre Nachrichtenseite in GENTLE, von wo aus Sie dann das Attachment öffnen oder auf Ihrer Festplatte speichern können.



Wenn Sie Ihre Mail fertiggeschrieben haben, drücken Sie als letzten Schritt auf den Button „**Send**“. Ihre Mail wird versendet. Ein Kopie der gesendeten Mail finden Sie im Bereich „**Postausgang**“.

Sie können auch nach Mails suchen.



Dafür geben Sie einen Suchbegriff und den Ort, wo gesucht werden soll, ein. Sie können ein oder mehrere Worte eingeben, als Joker, falls Sie z.B. nicht das genaue Dateiformat kennen, können Sie die Zeichen *.* verwenden.

Sie können im gesamten Kurs suchen oder einen Kursbereich (z.B. Bibliothek oder Forum) als Suchbereich eingrenzen.

2.3 MAIL - SZENARIEN

Mails eignen sich in erster Linie für die Kommunikation zwischen zwei Personen. Sobald drei oder mehr Menschen beteiligt sind, Beiträge liefern, sich austauschen wollen, ist der Einsatz einer Mailingliste oder eines Diskussionsforums zu erwägen. E-mails sind relativ persönlich, da sie sich in der Regel direkt an die Empfängerin oder den Empfänger wenden und auch für sie/ihn geschrieben wurden.

Mail ist der Internet-Dienst mit der höchsten Verbindlichkeit. Genauso wie einen Brief, kann man eine Mail nur schlecht ignorieren. Außerdem ermöglicht Mailen eine hohe Interaktionshäufigkeit, man kann sich an einem Tag drei, vier fünf Mails schreiben.

Im Vergleich zu Diskussionsforen sind Mails privater, u.U. lässt sich aber ein Diskussionsverlauf weniger gut nachvollziehen als in einem Thread in den Foren. Verglichen mit einem Chat sind Mails i.d.R. weniger spontan, haben aber den Vorteil, dass sie asynchrones Arbeiten ermöglichen.

Einsatzbereiche des Mails in der Betreuung sind Motivation, Feedback und Information.

MAIL ALS MOTIVATIONSFAKTOR

Eine persönliche Betreuung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Fernlehrveranstaltung via Mail kann ihre individuelle Motivation enorm steigern und das Gefühl der Isolation, das in Fernstudien leicht aufkommt, mindern.

Ein Tutor hat die Möglichkeit, Teilnehmer auf einer inhaltlichen Ebene zu motivieren und Unklarheiten zu bereinigen, er kann aber auch die persönliche Lernmotivation des einzelnen steigern. Je mehr Engagement vom Tutor kommt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass auch die Teilnehmer sich aktiv am Kommunikationsprozess beteiligen. Ein aufmerksamer Tutor kann z.B. rasch eine sinkende Beteiligung der Teilnehmer wahrnehmen und mit einer kurzen Nachfrage, warum er denn schon lange nichts mehr vom Teilnehmer gehört hat, darauf reagieren. Auch Nachfragen, wie es denn einem Teilnehmer mit dem besuchten Kurs geht, werden sehr positiv aufgenommen. Wichtig ist es, dem Teilnehmer das Gefühl zu geben, ein individuelle Betreuung vom Tutor zu bekommen.

Es ist sinnvoll, von Anfang an eine gewisse Routine der Betreuung festzusetzen. Auch beim Kommunizieren via Mail – so einfach es klingt – müssen gewisse Regeln definiert und eingehalten werden.

MAIL ALS FEEDBACKINSTRUMENT

In einer Mail kann sehr schnell und unkompliziert Feedback auf Aufgaben oder Fragen der Teilnehmer gegeben werden. Das Feedback sollte möglichst schnell geschehen (Richtwert: 48 Stunden nach Einlagen der e-mail). Es genügt oft, wenn man dem Teilnehmer nur ein kurzes Bestätigungsmail mit „Vielen Dank, ich habe Ihre Aufgabe erhalten. Sie bekommen möglichst rasch ein Feedback von mir.“ schickt.

Das Feedback sollte nur inhaltliche Kritik enthalten und – wenn nötig – Verbesserungsvorschläge oder Alternativen aufzeigen.

Sie können auch die Teilnehmer um ein Feedback auf den Kurs bitten. Je nach Länge des Kurses, kann dies in regelmäßigen Abständen geschehen. Sollen auch die anderen Teilnehmer die Möglichkeit haben, die Beiträge ihrer Kollegen zu lesen, eignet sich dafür eher das Diskussionsforum. Via Mail können Sie jedoch die Feedbacks einmal in Ruhe sichten und dann z.B. als Zusammenfassung ins Forum posten.

MAIL ALS INFORMATIONSTRUMENT

Mails eignen sich auch als Informationsinstrument, um z.B. einzelne Teilnehmer an Termine zu erinnern, auf geänderte Termine aufmerksam zu machen, über neue Inhalte zu informieren.

Es ist wichtig, von Anfang an ganz klare Informationskanäle zu definieren. Die Teilnehmer müssen genau wissen, wo sie wann welche Informationen bekommen. Doppelgleisigkeiten (z.B. Informationen im Diskussionsforum und via Mail) können zu Verwirrungen führen.

Wenn es um besonders wichtige Informationen geht, kann man die Teilnehmer bitten, mit einem kurzen Rückmail den Erhalt der Information zu bestätigen.

Durch die Schriftlichkeit von e-mails können Informationen gut strukturiert und systematisch abgelegt werden. Sie lassen sich leichter nachvollziehen und schneller – auch im Nachhinein – auffinden.

2.4 MAIL: DO'S AND DON'TS

- Mails können sehr schnell geschrieben und abgeschickt werden, manchmal neigt man dazu, Mails etwas zu schnell zu schicken („quick and dirty“).
- Wählen Sie eine eindeutige Betreffzeile, damit man auch später Mails leicht wiederfindet.
- Mails sollten nicht zu lange sein, Attachments wenn möglich gezippt. Minimieren Sie die Ladezeiten Ihres Kommunikationspartners!
- Versuchen Sie auch in Mails eine persönliche Note zu integrieren (z.B. durch persönliche Anrede des Mail-Partners, Emoticons ☺ oder nette Grußformeln).
- Mails sollten so schnell wie möglich beantwortet werden, u.U. können Sie auch nur den Erhalt bestätigen und später ausführlicher antworten.
- E-mails werden nie das synchrone Medium Telefon ersetzen. Ist eine sofortige Rückmeldung gefragt, greifen Sie zum Telefon!

3 KOMMUNIKATION UND BETREUUNG IN DEN DISKUSSIONSFOREN

3.1 EINE KURZE EINLEITUNG

Ein Diskussionsforum ist ein asynchrones Kommunikationswerkzeug, das mehreren Nutzern erlaubt, sich über bestimmte Themen auszutauschen. Diskussionsforen sind klar strukturiert, für jedes Diskussionsthema wird ein neuer Thread (Diskussionsfaden) eröffnet, innerhalb dessen die Diskussionspartner ihre Beiträge veröffentlichen können.

Diskussionsforen sind - je nach Zugangsbeschränkungen - relativ öffentlich. Diese Öffentlichkeit kann für manche Teilnehmer als Hemmschwelle, sich zu „outen“, empfunden werden. Vor allem bei nicht anonymen Diskussionsforen, fehlt es manchmal an Mut, Probleme und Schwierigkeiten öffentlich zuzugeben. Ein einmal geposteter Beitrag bleibt bestehen, auch wenn man seine Meinung im Nachhinein ändern sollte.

Andererseits hat sich gezeigt, dass die Öffentlichkeit von Foren oft auch für ein relativ hohes Niveau der Beiträge sorgt. So werden z.B. Aufgaben, die von Teilnehmern in Foren eingestellt werden, meist vorsichtig formuliert und sind inhaltlich ausgefeilter als mündliche Beiträge im Seminar oder Workshop.

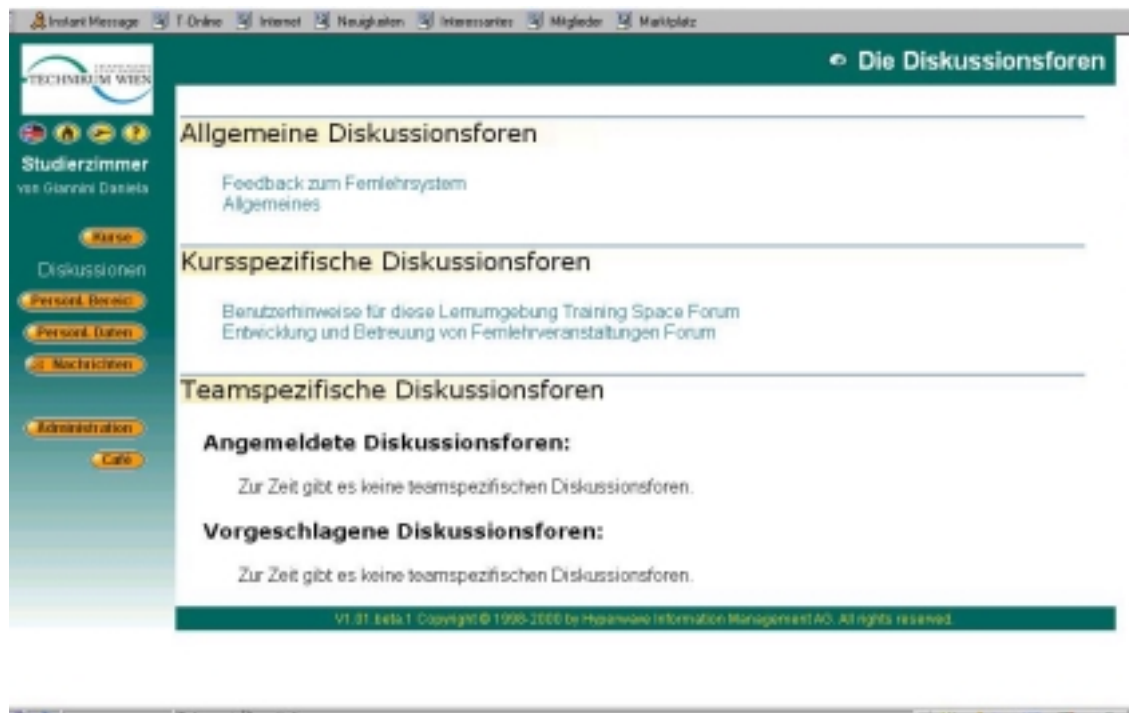
In Diskussionsforen fehlt eine direkte Ansprache, dadurch sind sie weniger verbindlich als Mails. Auf einen geposteten Beitrag erfolgt meist lange keine Antwort erfolgen, was als sehr entmutigend empfunden werden kann.

Im Gegensatz zur e-mail („Push-Werkzeug“) ist das Diskussionsforum ein „Pull-Werkzeug“. Der Teilnehmer muss von alleine regelmäßig in das Diskussionsforum schauen, ob es neue Informationen oder Beiträge gibt. So muss die Selbstmotivation in Diskussionsforen eine hohe sein – es hängt von der individuellen Aktionsbereitschaft ab, ob und in welcher Intensität Diskussionsforen genutzt werden. Manche Plattformen bieten die Möglichkeit, automatisch erstellte tägliche Arbeitsberichte an die Teilnehmer zu versenden, die auf Veränderungen in den Diskussionsforen aufmerksam machen.

Je nach Beitragsaufkommen ist es eventuell auch sinnvoll, einen Moderator für einzelne Diskussionsforen zu bestimmen, der die Threads organisiert, die Teilnehmer zu einer gewissen Disziplin im Antworten motiviert, alte Threads löscht und - wenn nötig - in Diskussionen eingreifen kann, bevor sich sogenannte „Flamings“ (aus nichtigem Anlass/aus Missverständnissen entstehen wüste Beschimpfungen) entwickeln.

3.2 DISKUSSIONSFOREN IN GENTLE

Betreten Sie den Diskussionsraum über den Button „**Diskussionen**“ in GENTLE, sehen Sie sofort alle für Sie zugänglichen Diskussionsforen.



Es gibt drei verschieden Arten von Diskussionsforen, die sich nach Themenbereich und Nutzergruppe unterscheiden:

1. **Allgemeine Diskussionsforen:** können nur vom Administrator angelegt werden, eignen sich als öffentlicher Diskussionsraum oder um allgemeine Informationen bekanntzumachen.
2. **Kurspezifische Diskussionsforen:** dies sind Foren, zu denen nur die Teilnehmern an bestimmten Kursen Zutritt haben. Hier werden Informationen zu Kursen angeboten, Aufgabenlösungen gepostet, Feedback gegeben.
3. **Teamspezifische Diskussionsforen:** diese Foren können von den Teilnehmern selber gebildet werden, Tutoren und Administratoren haben, wenn sie nicht eingeladen wurden, keinen Zutritt.

Nachdem Sie ein Diskussionsforum betreten haben (durch Klicken auf den jeweiligen Link) sehen Sie eine Übersicht über die geposteten Beiträge.



Das Fenster ist in 2 Hälften unterteilt, in dem oberen Teil sehen Sie Beiträge, Titel, Autor und Datum, in dem unteren Teil den Text des ausgewählten Beitrages.

Vor den Titel der Beiträge sehen Sie kleine Icons. Um einen Thread komplett zu öffnen klicken Sie auf den das „**Pfeilsymbol**“, um nur die nächste Antwort auf einen Beitrag zu sehen, auf das „**Plussymbol**“.

Sie können die Beiträge lesen und auf einzelne Beiträge antworten. Über den Button „Beitrag schreiben“ gelangen Sie in folgendes Fenster:

Sie geben

- einen Titel für Ihren Beitrag ein,
- stellen den Text in das Inhaltsfeld,
- legen fest, wem Sie Leserechte gewähren wollen (öffentlicher Beitrag – alle Teilnehmer können Beitrag lesen / privater Beitrag – nur von Ihnen lesbar),
- geben dem Beitrag eine Typenbezeichnung (z.B. Bemerkung, Frage, Tip,)
- und klicken auf den Button „OK“.

Achtung: Wenn eine Nachricht als Frage gekennzeichnet wird, bekommt der jeweilige Kursbetreuer automatisch eine Nachricht mit einem direkten Verweis auf die Frage zugesendet. Dies garantiert, dass die Frage nicht ungesehen bleibt. Wenn der Kursbetreuer dann die Antwort auch als solche kennzeichnet, erhält der Fragesteller eine Nachricht, dass die Frage beantwortet wurde - gleich mit einem Verweis zu der entsprechenden Stelle im Forum.

Auch in Diskussionsforen können Sie Anlagen zu Ihrer Nachricht hinzufügen. Wie beim Versenden von Nachrichten klicken Sie auf den Button „**Hinzufügen**“; rechts vom Anlagenfeld. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie einen Titel für Ihre Anlage eingeben können, Ihre lokale Festplatte nach dem gewünschten Dokument durchsuchen und über den Button „OK“ die ausgewählte Anlage zu Ihrem Beitrag hinzufügen. So können Sie mit Ihren Teilnehmer Dokumente austauschen, gemeinsam bearbeiten, virtuell zusammenarbeiten. Dadurch entsteht ein gemeinsamer Raum für den Zugriff auf Dateien. Ein gemeinsames Arbeitsverzeichnis im Server kann von hier aus nicht geöffnet werden. Dieses könnte zwar manuell durch die Administratoren des Servers angelegt werden, erfordert aber die Arbeit in einer anderen Server-Umgebung. Deshalb

eignet sich vorerst ein →Team-Forum (siehe unten) als Raum für gemeinsame Dateien genutzt werden.

Um ein neues Thema zu eröffnen, einen neuen Thread innerhalb eines schon bestehenden Diskussionsforums anzulegen, klicken Sie auf den Button „**Neues Thema**“. Damit geht das folgende Fenster auf, in dem Sie Titel des Themas und eine Kurzbeschreibung hinzufügen können.

Mit dem Klicken auf den Button „**OK**“ haben Sie einen neuen Thread eingerichtet.

Diese Thema können Sie jederzeit durch Klicken auf den Button „**Löschen**“ wieder entfernen.

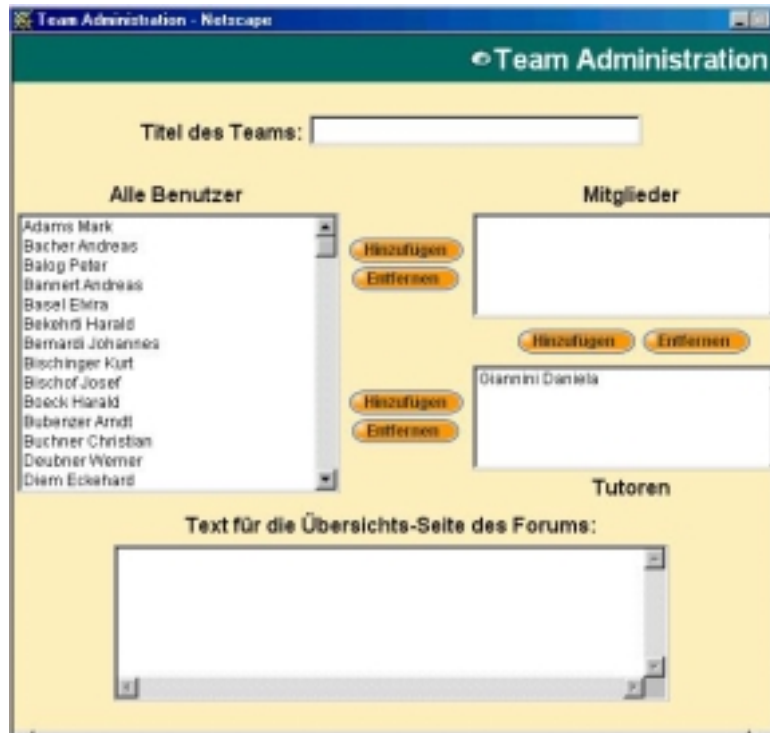
Um ein neues Diskussionsforum anzulegen, müssen sie in die „**Administration**“ wechseln. Im Moment können von Dozenten und Teilnehmern nur teamspezifische Foren angelegt werden. In diesen Foren, können Sie selbst entscheiden, wem Sie den Zugang zu diesem Forum ermöglichen möchten und dadurch ein eigenes Team bilden. Es können nur die von Ihnen bei der Einrichtung des Forums eingeladenen Personen daran teilnehmen. Die eingeladenen Personen finden dieses Forum dann auf der Übersichts-Seite der Foren in dem Bereich "Vorgeschlagene Diskussionsforen". Dieses von Ihnen eingerichtete Diskussionsforum "gehört" Ihnen, sie haben gewisse administrative Rechte.

Um ein teamspezifisches Forum zu erstellen, klicken Sie im Administrationsbereich auf den Button „**Teams**“. Es geht folgendes Fenster auf:



Sie sehen bestehende Teams (im Moment existieren noch keine) und können Teams erzeugen, modifizieren und löschen.

Um ein Team zu erzeugen, klicken Sie rechts unten auf den Button „**Team erzeugen**“.
Es geht ein Fenster auf, in dem Sie:



- den Titel des Diskussionsforums eingeben,
- aus allen Benutzern diejenigen Namen hinzufügen können, die Sie in Ihr Team einladen möchten (und zwar mit der Unterscheidung in Mitglieder oder Tutoren),
- einen Text für die Übersichtsseite des Forums erstellen können

und mit dem Button „**OK**“ das Team fertig stellen können.

3.3 DISKUSSIONSFOREN - SZENARIEN

Auch in Diskussionsforen kann zwischen dem motivationalen Einsatzgebiet, Feedback und Information unterschieden werden.

MOTIVATIONSFAKTOR FOREN

Diskussionsforen eignen sich sehr gut dazu, die Teilnehmer über ihre eigenen Erfahrung mit Lerninhalten/Kursstruktur/Kursorganisation (die Metaebene, also) diskutieren zu lassen. Oft hilft es, wenn man sieht, dass man nicht der einzige ist, dessen Motivation ein bisschen nachlässt, der unter Zeitdruck kommt, dem die gestellten Aufgaben über den Kopf wachsen.

In Diskussionsforen können Lerngruppen gebildet werden, die gemeinsam über inhaltliche Schwerpunkte diskutieren, Aufgaben lösen oder sich einfach nur unterstützen. Dazu werden dann einzelne Foren (→ Teambildung) gebildet, in denen sich eine genau definierte Teilnehmergruppe in einem geschützten Bereich austauschen können.

Diskussionsforen sind jedoch unpersönlicher, öffentlicher als das Mail. Beiträge können von allen Abonnenten gelesen werden und sollten daher sehr sorgfältig verfasst werden.

FEEDBACK IN FOREN

Diskussionsforen eignen sich gut als Feedbacksammlung, sie sind klar und übersichtlich strukturiert. Vor allem bei großen Kursgruppen kann man als Dozent oder Tutor leicht den Überblick über eingehende e-mails verlieren. In Diskussionsforen sieht ein Tutor sofort, wer sein Feedback bereits gepostet hat und wer nicht.

Auch gelöste Aufgaben (z.B. Protokolle) kann man so gut einsammeln, man muss bedenken, dass diese Lösungen jedoch von allen Teilnehmern lesbar sind. Hier dienen die Einsendungen der anderen Teilnehmer eher als Anreiz. Der Teilnehmer gleicht sein Ergebnis mit dem der anderen ab und will eine bessere Leistung erbringen.

Siehe hierzu: Animation Protokollabgabe.

Persönliches Feedback kann sinnvoller über ein Mail gegeben werden.

Diskussionsforen können sich mit der Zeit auch zu interessanten FAQ-Sammlungen entwickeln. Hier ist wichtig, bestimmte Themenbereiche herauszuarbeiten und die Frage und Antworten gut zu strukturieren.

INFORMATION MITTELS FOREN

Diskussionsforen eignen sich gut als allgemeines Informationswerkzeug. In speziell eingerichteten Threads können alle Teilnehmer unkompliziert immer auf den aktuellen Stand der Lerninhalte, auf Termine, auf Änderungen aufmerksam gemacht werden. Nur kann man nicht garantieren, dass alle Teilnehmer regelmäßig in den Foren vorbeischauen. Bei wichtigen, aktuellen Informationen empfiehlt es sich, ein e-mail zu versenden.

Wichtig ist hier auch, wie schon beim Mail erwähnt, klare Informationswege bekanntzugeben und Doppelgleisigkeiten zu vermeiden. Es muss genau definiert werden, welche Informationen in welchen Foren abgelegt werden, bei GENTLE z.B. in den allgemeinen, den kursspezifischen oder den teamspezifischen Foren. Auch hier ist der Einsatz von automatisch versendeten täglichen Arbeitsberichten an die Teilnehmer sinnvoll.

3.4 DISKUSSIONSFOREN: DO'S AND DON'TS

- Hier gelten auch die meisten der Do's and Don'ts aus dem Bereich →Mail.
- Wichtig ist die kontinuierliche Einhaltung von Threads. Teilnehmer müssen dazu oft wiederholt ermuntert werden, damit die Foren nicht innerhalb kürzester Zeit völlig unübersichtlich werden.
- Eine Möglichkeit, die Ordnung innerhalb des Forums beizubehalten, ist, möglichst aussagekräftige Header/Betreffs vorzugeben. Z.B. „Bitte posten sie Ihren Beitrag unter dem Header „Aufgabenlösung <Ihr Name>“
- Wenn Sie ein Forum mit sehr vielen Teilnehmern oder mit hohem Beitragsaufkommen betreuen müssen, stellt sich die Frage, ob eine Moderation (ein Screening jedes Beitrags und die Einordnung an die richtige Stelle im Thread) nicht sinnvoll wäre.
- Ansonsten gibt es für Administratoren von Foren auch oft die Möglichkeit, sortierend einzugreifen und unnötige Beiträge zu löschen oder an die richtige Stelle zu posten.

4 KOMMUNIKATION UND BETREUUNG IM CHAT

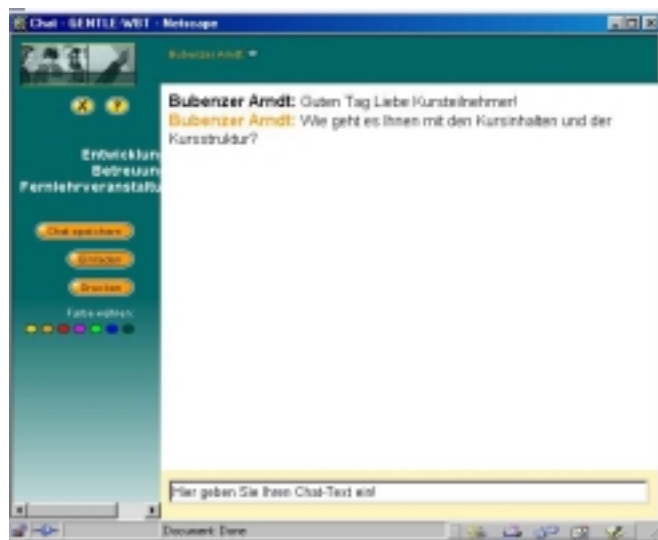
4.1 EINE KURZE EINLEITUNG

Der Chat. Heißgeliebt und heiß umstritten. Zumindest, soweit es den Einsatz in der Fernlehre betrifft. Beim Chat handelt es sich um ein sogenanntes synchrones Kommunikationswerkzeug, das es zwei – oder mehr – Kommunikationspartnern erlaubt, sich textbasiert und zur gleichen Zeit untereinander austauschen. Die Chat-Teilnehmer tippen Textzeilen in ihr jeweiliges Chat-Fenster, die (mehr oder weniger) sofort bei allen anderen Teilnehmern gelesen werden können.

Es gibt viele unterschiedliche Chat-Werkzeuge. Üblich sind Chat-Clients (Werkzeuge) auf JAVA-Basis (wie z.B. der → Chat in GENTLE). Eine weitere, häufig anzutreffende Form von Chats sind die sogenannten HTML-Chats, bei denen Web-Seiten mit neuem Inhalt regelmäßig (z.B. alle 15 Sekunden) per CGI-Skript dynamisch von einem Server „aufgefrischt“ werden. Dann gibt es noch die „Profi“-Chats, die mittels entsprechender IRC-Server (Internet-Relay-Chat) abgewickelt werden. Ein fast schon historisches Beispiel ist da der Client mIRC.

Der Einsatz von Chats als Fernlehrwerkzeug wird sehr hitzig diskutiert. In praktisch jeder Lernerfläche ist ein Chat integriert, auch wenn er nur selten didaktisch planvoll eingesetzt wird. Oftmals scheint es, als würde der Chat hauptsächlich als „Interaktions-Alibi“ eingebaut. Hauptkritikpunkt: Der Chat weicht die Vorteile des asynchronen Telelernens durch die Notwendigkeit zur Präsenz zu bestimmter Stunde wieder auf. Einige sinnvolle Beispiele für Einsatzmöglichkeiten in der Fernlehre gibt es aber doch (→ Chat: Szenarien).

4.2 CHAT IN GENTLE



Ein typischer Chateinsatz: Die „virtuelle Sprechstunde“

Dozenten unter sich...

Chat in GENTLE dient hauptsächlich zwei Funktionen:

1. Chat als Austauschplattform für aktuell angemeldete Teilnehmer

2. Chat als „virtuelle Sprechstunde“

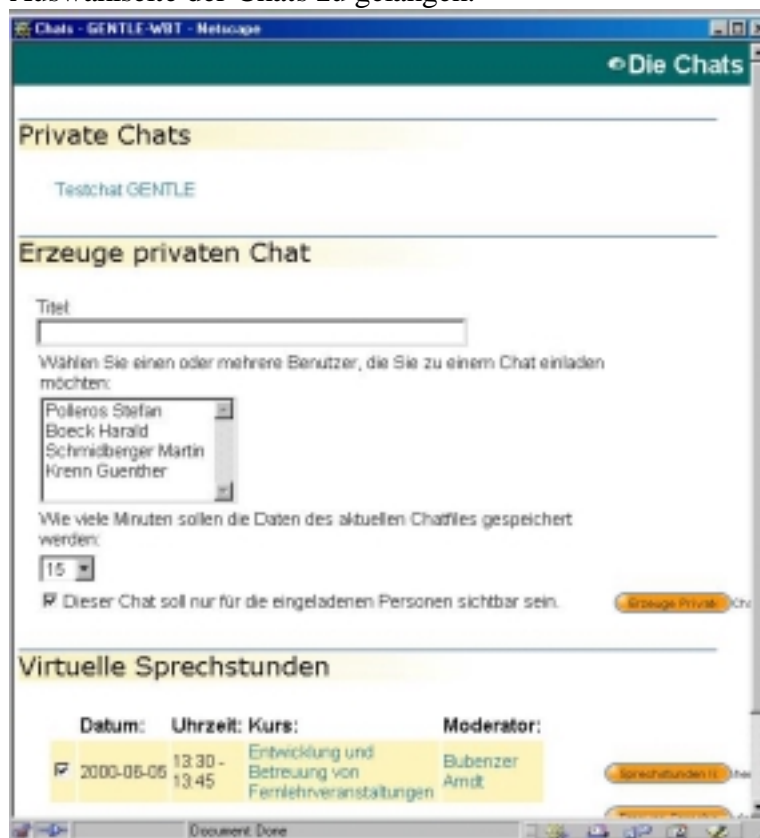
Beide Varianten verwenden den gleichen einfachen Chat-Client, der die Seiten etwa alle 10 Sekunden aktualisiert. Dieser Client (siehe obige Abbildung) erlaubt Ihnen, auf einige Basisfunktionen zuzugreifen:

1. **Texteingabe:** Geben Sie im unteren Eingabefeld Ihren „Chat-Text“ ein und bestätigen Sie mit der „Enter“- bzw. „Eingabe“-Taste. Bei der nächsten Aktualisierung wird Ihr Text automatisch eingeblendet (also nach maximal 10 Sekunden).
2. **Drucken:** Wenn ein Drucker an Ihren Rechner angeschlossen ist, können Sie den Text des Chat ausdrucken.
3. **Einladen:** Sie können auch während des Chats weitere Teilnehmer dazu einladen – Voraussetzung dazu: Die Teilnehmer befinden sich momentan auf der GENTLE-Plattform
4. **Speichern:** Sie können den gesamten Chat abspeichern und so auch anderen Teilnehmern verfügbar machen. Der Chat wird dazu in Ihrem „persönlichen Bereich“ des Studierzimmers und in die „Collection Virtueller Sprechstunden“ des jeweiligen Kurses abgespeichert.

WIE KOMME ICH NUN ZU MEINEM CHAT:



Wählen Sie zunächst einmal die Schaltfläche „Chats“ in der Kursnavigation, links auf Ihrem Bildschirm, um zu der Auswahlseite der Chats zu gelangen.



Auf der Auswahlseite haben Sie nun Gelegenheit, sich für die gewünschte Chat-Art zu entscheiden.

PRIVATER CHAT:

The screenshot shows a web form titled "Erzeuge privaten Chat". It contains the following elements:

- A text input field labeled "Titel:" for entering a chat title.
- A label "Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer, die Sie zu einem Chat einladen möchten:" followed by a list box containing the names: "Polleros Stefan", "Boeck Harald", "Schmidberger Martin", and "Krenn Guenther".
- A label "Wie viele Minuten sollen die Daten des aktuellen Chatfiles gespeichert werden:" followed by a dropdown menu showing "15".
- A checkbox labeled "Dieser Chat soll nur für die eingeladenen Personen sichtbar sein.".
- An orange button labeled "Erzeuge Privaten Chat" on the right side.

Zum Erzeugen eines privaten Chats geben Sie nun einen Chat-Titel ein, mit dem Sie andere Benutzer auf Ihren Chat aufmerksam machen möchten.

Wählen Sie dann diejenigen Benutzer aus, die Sie zu Ihrem Chat einladen möchten. GENTLE zeigt Ihnen in einem kleinen Fenster die momentan angemeldeten Teilnehmer.

Wenn Sie den Chat „öffentlich“ auf GENTLE bekannt machen möchten, brauchen Sie nun nichts mehr weiter zu tun, als auf die Schaltfläche „**Erzeuge Privaten Chat**“ zu klicken.

Möchten Sie die Benutzergruppe des Chat auf die Personen eingrenzen, die Sie zuvor ausgewählt haben, so wählen Sie bitte noch „**Dieser Chat soll nur für die eingeladenen Personen sichtbar sein**“.

VIRTUELLE SPRECHSTUNDEN:

Virtuelle Sprechstunden

Datum: 2000-06-05 13:30 - 13:45 Uhrzeit: Kurs: Entwicklung und Betreuung von Fernlehrveranstaltungen Moderator: Bubenzer Arndt

Sprechstunden überblicken

Erzeuge Sprechstunde

Um eine virtuelle Sprechstunde zu erzeugen, gehen Sie auf der Chat-Auswahlseite in den Bereich „Virtuelle Sprechstunden“. Hier sehen Sie bereits geplante oder durchgeführte Sprechstunden und können neue Sprechstunden erzeugen.

Klicken Sie auf den Button „Erzeuge Sprechstunde“.

Hier können Sie, wenn Sie als Administrator für einen oder mehrere Kurse eingetragen sind, neue Sprechstundentermine für Ihre Studenten erzeugen und bekannt machen.

Sie wählen zuerst den Kurs, für den Sie eine virtuelle Sprechstunde per Chat anbieten möchten, dann Tag und Uhrzeit, zu der Sie im GENTLE – System für die Studenten präsent sein wollen.

Abschließend bestätigen Sie mit dem „OK“ – Button und Ihr Sprechstundentermin wird erzeugt und auf der Chat-Auswahlseite der Teilnehmer angezeigt. Sie können auf der Auswahlseite ebenfalls noch einmal die

Korrektheit Ihrer Eintragungen überprüfen.

4.3 CHAT - SZENARIEN

CHAT ALS OFFENER KOMMUNIKATIONSRAUM

Der Einsatz des Chat als offenes Kommunikationsangebot an die Teilnehmer in einer Lernplattform – das ist die häufigste und (zumindest für den Anbieter) methodisch/didaktisch simpelste Lösung. Der Chat wird also nicht in das Lernszenarium eingebunden, sondern steht quasi als „virtuelles Kaffeehaus“ parallel zur Verfügung. Die Teilnehmer müssen sich selbst organisieren, wenn sie chatten wollen. Die Akzeptanz von offenen Chats ist im Fernlehrbereich mäßig bis schlecht. Gibt es keine Kommunikationsanreize, so wird der Chat in dieser offenen Form eher wenig eingesetzt. Die meisten Teilnehmer schauen „aus Neugierde“ mal in den Chat hinein, da es aber keine festgesetzten Chat-Zeiten oder Themen gibt, finden Sie sich meist allein im Chat-Room und legen diese Kommunikationsform dementsprechend schnell und frustriert bei Seite. Entsprechend gering ist auch die Motivation durch offene Chats.

CHAT ZUR BETREUUNG / COACHING / TUTORING

Der Chat wird von einigen Fernlehrveranstaltern als Tutoring-Werkzeug (→ virtuelle Sprechstunde) eingesetzt. Sprechstundentermine werden von den Dozenten und der Einrichtung bekannt gegeben und der Dozent steht während eines fest umrissenen Zeitraums für die Teilnehmer zur Verfügung. Einen weiteren Einsatz finden Chats als Coaching-Tool, mit dem Teilnehmer sich 1:1 von einem Trainer / Tutor zu dringenden Problemstellungen helfen lassen können. Der Chat-Termin wird mit dem entsprechenden Teilnehmer individuell vereinbart.

Die Akzeptanz von virtuellen Sprechstunden ist meist gering – zumal wenn es sich um berufstätige Teilnehmer handelt, die plötzlich in das Zeitkorsett der Betreuer gepresst werden. Wenn diese Betreuungsform gewählt wird, sollte ein Zeitfenster mit den Teilnehmern vereinbart werden, dass sich ihrer Situation anpasst (z.B. Sprechstunden am Abend).

Der Einsatz zu Coaching-Zwecken kann u.U. bei den Teilnehmern an Fernlehrveranstaltungen auf erheblich mehr Akzeptanz stoßen und auch motivierend eingreifen. Besonders komplexere Chat-Werkzeuge (wie MS Netmeeting) eignen sich zum Coaching, da hier auch Tools wie Shared Whiteboard und File Sharing (gemeinsame Dateinutzung) einsetzbar sind.

GRUPPENAUFGABEN PER CHAT

Gelegentlich wird Chat auch als Werkzeug zur Durchführung von Gruppenarbeit genannt. Die Erfahrungen in diesem Bereich sind mehr als ernüchternd. Chats sind bei größeren Gruppen wegen mangelhafter Übersicht kaum sinnvoll einsetzbar. Sie sollten daher nicht verpflichtend in die Planung von Gruppenaufgaben eingebaut werden. Es ist jedoch vertretbar, auf einen vorhandenen Chat-Client als potentiell Werkzeug zur Organisation von Gruppen hinzuweisen.

Eine Akzeptanz von Chat als Gruppenarbeitswerkzeug ist praktisch nicht vorhanden. Ein Austausch von Dateien ist meist nicht möglich, die zeitliche Synchronizität wird oftmals als Nachteil betrachtet. Auch ist eine motivationaler Effekt höchstens bei kurzen, organisatorischen Chats zu beobachten.

4.4 CHAT: DO'S UND DON'T S

- Treffen Sie genaue zeitliche Absprachen mit den Teilnehmern am Chat (Uhrzeit und Dauer).
- Legen Sie ein Ziel für den Chat fest und formulieren Sie einen klaren Arbeitsauftrag.
- Gründen Sie nach Möglichkeit kleine Gruppen mit klar umrissenen Chat-Themen. So können Arbeitsaufträge schneller und einfacher erfüllt werden.
- Legen Sie bereits vor dem Chat einen Moderator fest, der die Teilnehmer zu Aussagen auffordert und dafür verantwortlich ist, dass ein Protokoll des Chats verfügbar wird.
- Verwenden Sie bzw. die Teilnehmer keine Nicknames.
- Chat-Gruppen über 4-5 Teilnehmer können kaum noch sinnvoll zusammenarbeiten.
- Stimmen Sie Chat-Termine mit den Teilnehmern ab, anstatt sie einseitig zu bestimmen. Das verhindert Frustration mit dieser synchronen Kommunikationsform in einem eher asynchronen Lernszenario.