



Seminar zur Qualifizierung von eTutoren

– Kommunikation und
Kommunikationsmedien im
virtuellen Raum –

Dipl.-Hdl. Corinna Jödicke
Dresden, den 18.04.2013



- 1 Computervermittelte Kommunikation
- 2 Kommunikationsprozesse in VCL-Projekten
- 3 Verschiedene Werkzeuge und ihre Wirkung
- 4 Zusammenspiel von Lernumgebung und Nutzer
- 5 Theorien zur Auswahl von Kommunikationsmedien



Aufgaben von eTutoren: Worum es heute geht

Fachbezogene Betreuung

- Klärung von inhaltlichen Fragen, Hilfestellungen bei Verständnisproblemen, Unklarheiten, Missverständnissen
- Hinweise auf Literatur und Hilfsmittel, auf Arbeitstechniken und Methoden
- Hinführung zu Lernaufgaben, Hinweise zur Bearbeitung von Lernaufgaben
- Rückmeldung zu Lernaufgaben und zur Vorgehensweise

Fokus: Filtern und Weiterleiten schwieriger Fragen an Lehrende / fachliche Experten

Personen- bzw. gruppenbezogene Betreuung

- **(Unterstützung bei der) Organisation von Lernaktivitäten**
- Rückmeldung zum Lernverhalten des Einzelnen/der Gruppe
- Unterstützung bei Konflikten
- Betreuung bei Lernproblemen des Einzelnen/der Gruppe

Technische Betreuung

- **Unterstützung des Umgangs mit Kollaborationswerkzeugen (Funktionsweise, Auswahl, technische Probleme)**

Organisatorische Betreuung

- Überwachung der fristgerechten Bearbeitung der Aufgabenstellung

Bewertung

- Unterstützung der Evaluation unter Anwendung eines Bewertungsinstrumentes

Begriff des Mediums

- Unterscheidung: Medium als ...
 - ... Symbol- und Zeichensysteme, die der Übertragung von Bedeutung dienen (vgl. Posor, 2011, S. 69; Misoch, 2006, S. 16)
 - ... Verbreitungsmedien zur Verbreitung von Informationen (vgl. Posor, 2001, S. 69)
- allg. Definition (Misoch, 2006, S. 16 f.): „die zwischen zwei (oder mehreren) sozialen Akteuren vermittelnde Instanz, die den Austausch von Informationen zwischen den Akteuren ermöglicht und unterstützt“
- Informations- und Kommunikationsmedien (vgl. Reichwald et al., 1998, S. 17)
 - Objekte, Geräte und Instanzen,
 - dienen der Information und Kommunikation,
 - überwinden Raum und Zeit,
 - ermöglichen Zusammenarbeit verteilter Teams.

Allgemeine Charakteristika

- nach Boos, Jonas und Sassenberg (2000) „jene Kommunikation (...), bei der auf Seiten des Senders und des Empfängers ein Computer zur En- und Dekodierung der Nachricht zum Einsatz kommt“ (S. 2)
- Kommunikation findet nicht direkt/persönlich statt, sondern unter Einsatz technischer Hilfsmittel (Medien)
- i. d. R. textbasierte Kommunikation (vgl. Balázs & Schoop, 2004, S. 56), daher häufige Beschränkung auf verbale Reize (vgl. Kiesler, Siegel & McGuire, 1984, S. 1125)
- häufig als anonym beschrieben (vgl. Utz, 2000, S. 48)
- Tippen und Schreiben aufwändiger als Sprechen und Zuhören (vgl. Kiesler & Sproull, 1992, S. 108)

Gefahren

- Kanalreduktion
 - Entzinnlichung, Entzeitlichung, Entkontextualisierung (vgl. Hartmann, 2004, S. 678; Döring, 2003, S. 149f.)
 - Gegenmaßnahmen:
- Flaming
 - Kommunikativer Umgang in cvK ungehemmter (vgl. Kiesler et al., 1984, S. 1129)
 - Gegenmaßnahmen:
- Eingeschränkte Feedbackmöglichkeiten
 - Soziale Hinweisreize (z.B. „Nicken“) bei vorrangig textbasierter Kommunikation nicht vorhanden (vgl. Reinmann-Rothmeier & Mandl, 2002, S. 51)
 - Gegenmaßnahmen:

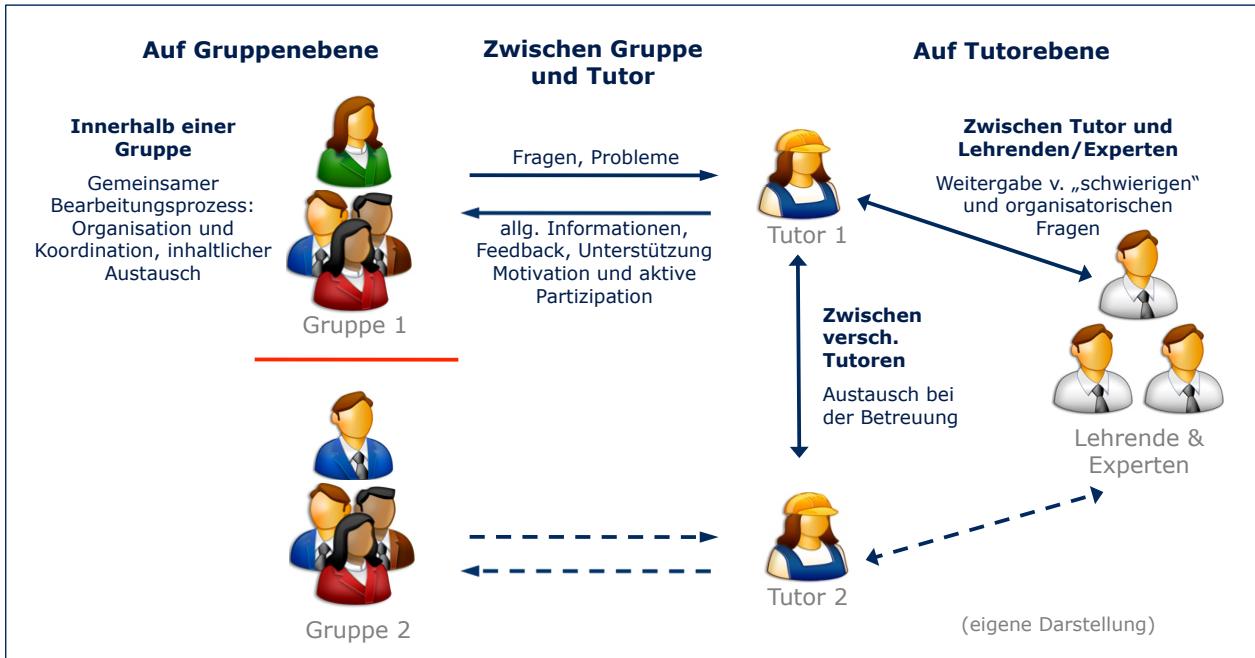
Gefahren

- Erschwertes Grounding
 - Grounding ist das Kommunizieren und Rückmelden beim kollaborativen Lernen (vgl. Clark & Brennan, 2004, S. 128); Ziel ist das gemeinsame Aufgabenverständnis
 - Aufgrund der Charakteristika verzögert oder gar nicht möglich (vgl. Hinze, 2004, S. 43)
 - Gegenmaßnahmen:
- Lurking
 - Phänomen im Rahmen technischer Kommunikation (vgl. Reinmann-Rothmeier & Mandl. 2002, S. 50)
 - Rückzug aus der Gruppenarbeit (vgl. Döring, 2003, S. 67)
 - Gegenmaßnahmen:

Unterscheidungskriterien (vgl. Hartmann, 2004, S. 674 ff.)

- Anzahl und Güte der beteiligten Sinneskanäle
 - textbasiert, auditiv oder visuell
 - Relevante Größe: Immersionspotenzial
- Synchronizität und Asynchronizität
 - Synchron (zeitgleich, simultan): Botschaften werden unmittelbar übertragen
 - Asynchron (zeitunabhängig/nicht simultan): Botschaft wird zu anderem Zeitpunkt aufgestellt/gesendet, als sie empfangen wird
- Anzahl der Empfänger (Teilnehmerkreis)
 - one-to-one: ein Nutzer sendet an anderen Nutzer
 - one-to-many: Botschaft ist an viele Nutzer adressiert
 - many-to-many: Gruppenkommunikation (vgl. Döring, 2003, S. 49)

Überblick



Kommunikation auf der Gruppenebene

- Kommunikation ist die Grundlage für die Koordination und die Kollaboration (Haake & Wessner, 2001, S. 166)
- Kollaboration als spezifische Form der Interaktion (vgl. Lipponen, 2002)
- Entwicklung eines gemeinsamen Problemverständnisses (vgl. Carell, 2006, S. 22)
- Einigung über das Vorgehen (vgl. ebenda)
- Individuelle und gemeinsame Erarbeitung einer Lösung (vgl. ebenda)
- Grundlage der Konstruktion von Wissen (vgl. ebenda)
- Übertragung dieser Prozesse in den virtuellen Raum -> birgt sowohl Potenziale als auch Gefahren

Kommunikation zwischen Gruppe und Tutor

- Anlehnung an Two-Level-Support (vgl. Ojstersek, 2007)

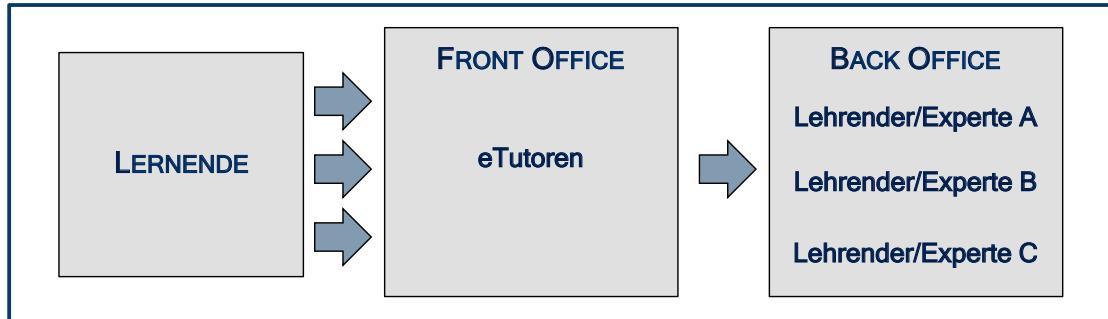


Abb: Two-Level-Supprt (nach Ojstersek, 2007, modifiziert)

- **Eine** zentrale Anlaufstelle
- Möglichst viele Fragen im Front Office abschließend bearbeiten, gezielte Weiterleitung an Back-Office
- Modifikation: eTutor in erster Linie Lerngruppentutor, erfüllt aber auch Aufgaben des Fachtutors

Kommunikation auf der Tutorenebene

- Ansprache anderer Tuto ren
 - zur gegenseitigen Unterstützung: Probleme auf der Ebene der Personen- und Gruppenbezogenen Betreuung, organisatorische Rückfragen
 - zur Sicherung der Einheitlichkeit
- Ansprache von Lehrenden & Experten
 - bei inhaltlich schwierigen Fragen
 - bei technischen Problemen (Funktionalität)
 - bei notwendigen Organisatorischen Änderungen (diese Vorgaben werden zentral festgelegt)

Klassifikation nach dem Zweck (vgl. Carell, 2006, S. 26 f.)

- Koordinationsunterstützende Werkzeuge (koll. Plattform, Forum)
- Kommunikationsunterstützende Werkzeuge (E-Mail, Chat)
- Kooperationsunterstützende Werkzeuge
 - Werkzeuge für Collective Notetaking (Tagging, Bookmarking, Notes)
 - Werkzeuge für gemeinsame Erstellung von Inhalten (Wikis, Blogs)



Kollektive Plattformen

- z.B. Ning oder Mixxed

Abb: Beispiel für eine kollektive Lernplattform – Die Ning-Gruppe des Projektes Fallstudienverbund

Kollektive Plattformen

Einschätzung	
Zentrale Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - Lern- und Interaktionsraum mit begrenztem, selbst bestimmbaren Benutzerkreis - jeder Nutzer hat persönliches Profil - verschiedene Funktionalitäten (z.B. Blog, Forum) - Gründung von Gruppen und Untergruppen möglich
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> - zentraler Anlaufpunkt - Anpassung an individuelle Bedürfnisse möglich - internationale Zugänglichkeit - Multimedialität - Koordination einer Vielzahl von Nutzern möglich - Abgrenzung einzelner Untergruppen - Reduktion der Anonymität bei der Zusammenarbeit
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> - z.T. kostenpflichtig - Hinzuziehen externer Dienste notwendig (z.B. Wiki, Google Docs, Koordinationswerkzeuge)
Wofür geeignet?	<ul style="list-style-type: none"> - (persönliches) Kennenlernen - Gruppenfindung - Koordination des gesamten Lernszenarios (von Lehrenden und innerhalb der Gruppen) - Kommunikation der Arbeitsergebnisse (ggf. Verlinkung)

Forum

Einschätzung	
Zentrale Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - asynchrone Kommunikationsmedien - Hinterlegung von Mitteilungen oder Nachrichten für einen größeren Empfängerkreis, die Anlass zu Fragen oder Antwort geben - textbasiert
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> - Beiträge können durchdacht und präzise verfasst werden - intensiver, zielgerichteter und sachbezogener Austausch - Speicherung der Inhalte für spätere Entscheidungen - Nutzer kann Inhalte vertieft verarbeiten und reflektieren - parallele Teilnahme an mehreren Diskussions- und Meinungsbildungsprozessen
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> - keine Abfolge einer natürlichen Unterhaltung - Verfolgung ist zeitintensiv (ggf. demotivierend) - Gefahr der Unübersichtlichkeit (Anzahl und Länge der Beiträge) - längere Kommunikationsprozesse als Face-to-face
Wofür geeignet?	<ul style="list-style-type: none"> - themenbezogener Austausch - Unterstützung des Grounding-Prozesses - erst dann einsetzen, wenn gewisse Gruppenbindung vorhanden - Bearbeitung nicht zu komplexer Teilaufgaben - Brainstorming

Chat

Einschätzung	
Zentrale Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - synchrone und simultane Kommunikation - chatten = plaudern - Emoticons als Ersatz fehlender nonverbaler Kommunikation - i. d. R. textbasiert, Übertragung von Dokumenten möglich - mündlicher Kommunikationsstil - geselliger Charakter
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> - dynamischer Austausch - Gesprächsverlauf wird protokolliert - Unterstützung der Gruppenbindung - Aktivierung der Motivation - schnelle Antwort bei Fragen
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> - schnelles Lesen und Schreiben von Beiträgen erforderlich - Kommunikationsverlauf kann unübersichtlich werden - Überschneidung von Beiträgen möglich, fehlende Themen-kohärenz
Wofür geeignet?	<ul style="list-style-type: none"> - für Individual- und Gruppenkommunikation - informelles Unterhalten (Gruppenbildungsprozess) - Wissensaustausch - Entscheidungsfindung - bei klaren Regeln auch für Brainstorming geeignet

Chat



Abb: Beispiel für ein Chatprogramm –
Skype

Corinna Jödicke 18.10.11 16:58
kann ich mit leben 😊 18.10.11 16:59
ich bin jetzt übrigens auch für dem methodenkurs
inhaltsanalyse der betrieblichen umweltökonomie
eingeschrieben 18.10.11 16:59
bin mal gespannt
Helena Bukvova 18.10.11 16:59
ich auch 😊
Corinna Jödicke 18.10.11 16:59
jaja, das sagtest du ja
Helena Bukvova 18.10.11 17:00
ja, ich bin aber auch gespannt

Abb: Fehlende Themenkohärenz an einem Beispiel

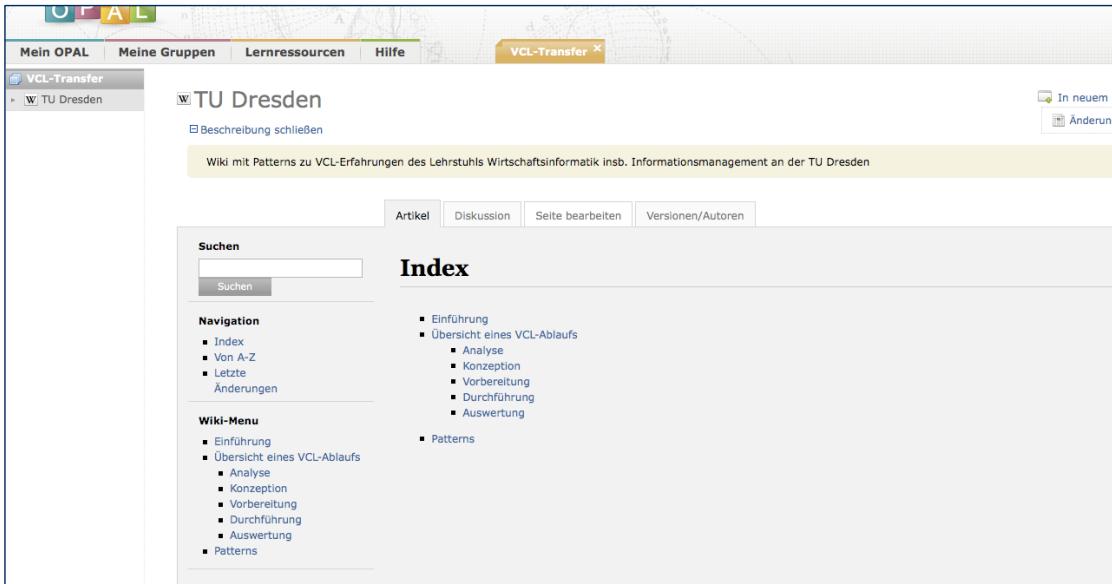
Kostenloser Download unter
[http://www.skype.com/intl/de/
get-skype/](http://www.skype.com/intl/de/get-skype/)

Wiki

Einschätzung	
Zentrale Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - synchrone und asynchrone Bearbeitung - Verwendung von Texten, Bildern und Links - besondere Form d. Hypertextes, Hierarchische Struktur - stellt Produkt der Kollaboration dar
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> - dezentraler Zugriff - regen den Austausch von Wissen an - einfache und rasche Überarbeitung - Ergebnis der Zusammenarbeit schnell erkennbar (Motivationseffekt) - Anregung zum vernetzten Denken - Förderung sozialer Kompetenzen durch Teamarbeit
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> - kann nicht direkt zum Austausch innerhalb der Gruppe verwendet werden (jedoch zusätzlicher Diskussionsbereich zur Verfügung)
Wofür geeignet?	<ul style="list-style-type: none"> - Bewältigung inhaltlicher und organisatorischer Aufgaben - Herstellung von gemeinsamen Wissen - Sammeln von Ideen - Verfassen von Protokollen - Erstellen einer Projektplanung



Wiki



The screenshot shows a wiki page titled "Index". The left sidebar includes a search bar and navigation menus for "Navigation" (Index, Von A-Z, Letzte Änderungen) and "Wiki-Menu" (Einführung, Übersicht eines VCL-Ablaufs, Analyse, Konzeption, Vorbereitung, Durchführung, Auswertung, Patterns). The main content area displays a list of links under the heading "Index": Einführung, Übersicht eines VCL-Ablaufs (Analysis, Konzeption, Vorbereitung, Durchführung, Auswertung), Patterns.

Abb: Beispiel für ein Wiki – Die Dokumentation des Projektes VCL-Transfer in OPAL
(zugänglich unter <http://tinyurl.com/vcltransfer>)

Blog

Einschätzung	
Zentrale Eigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> - asynchrone Kommunikation - Veröffentlichung von einem Beitrag zu einem Thema - Kommentarfunktion - i.d.R. textbasiert, Integration von Fotos und Dokumenten - Sortierung nach Datum und Zeit - Verlinkung zu anderen Blogbeiträgen möglich - Spaß am Schreiben, Aktualität und Schnelligkeit wichtig
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> - Unikommunikation (one-to-many) möglich - Vernetzte Strukturen - Anregung von Diskussionen - Suchfunktion ermöglicht schnelles Finden von Beiträgen - keine HTML-Kenntnisse erforderlich
Schwächen	<ul style="list-style-type: none"> - längere Diskussionen werden ggf. schnell unübersichtlich - Gefahr, dass durch zahlreiches Verlinken kaum neue Inhalte entstehen und Urheberrechte verletzt werden
Wofür geeignet?	<ul style="list-style-type: none"> - Informationsspeicher (Inhalte zusammentragen) - soziale Veröffentlichung von Artikeln - Wissenskonstruktion - Auslösung von Reflexionsprozessen



Blog

**LEHRSTUHL FÜR
WIRTSCHAFTSINFORMATIK, INSB.
INFORMATIONSMANAGEMENT**

Feeds: [Artikel](#) [Kommentare](#)



Digital Life Camp 2011
Oktober 12, 2011 von paulkruse

Am 22. September fand in den Räumen der Fakultät Informatik zum 3. Mal das Digital Life Camp der T-Systems Multimedia Solutions GmbH statt. In mehreren parallelen Tracks (7!) bot die in ihren Ursprüngen als Barcamp angelegte Veranstaltung viele Einblicke in die Tätigkeits- und Forschungsfelder, mit denen sich die MMS aktuell beschäftigt. Das zentrale Thema lautete „Innovation“. Unter diesem Schlagwort fand eine Reihe von Vorträgen und Workshops statt, die sich u.a. mit den Themen Cloud Computing, Social Intranet, Online Marketing, Business Process Management, Second Life und natürlich (in einer Fülle von Varianten) Innovation beschäftigten.

[Weiterlesen »](#)

Veröffentlicht in [Konferenzen/Vorträge](#) | [Kommentar schreiben »](#)

TAGS

Bachelor Bewertung
Bibliothek Competitive
Intelligence CoUNSel
digital natives
Diplom
Diplomarbeit
Doktorarbeit eBusiness
eLearning
eLectures
enterprise 2.0
Forschung
Forschungskollaboration
Geschäftsmodell HTW
Information Internet-Ökonomie
ITIL Lehre
Lehren und Lernen VCI

Abb: Beispiel für einen Blog – Der Blog des Lehrstuhls Informationsmanagement (<http://lswiim.wordpress.com/>)

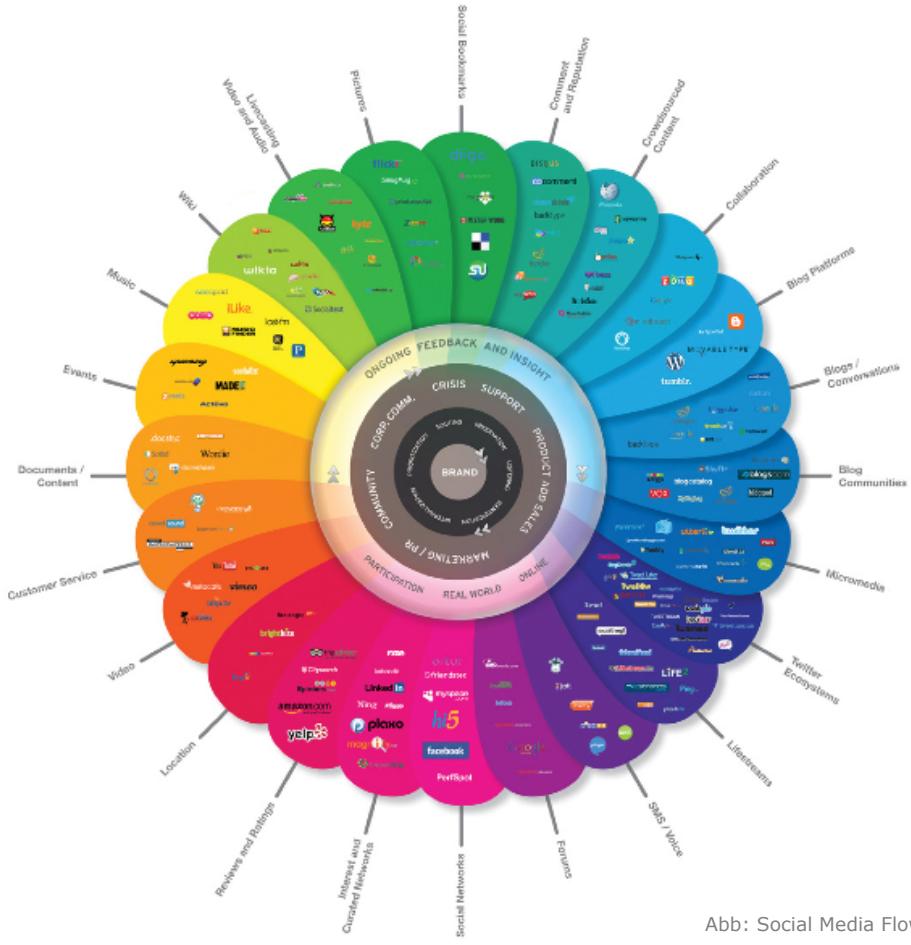
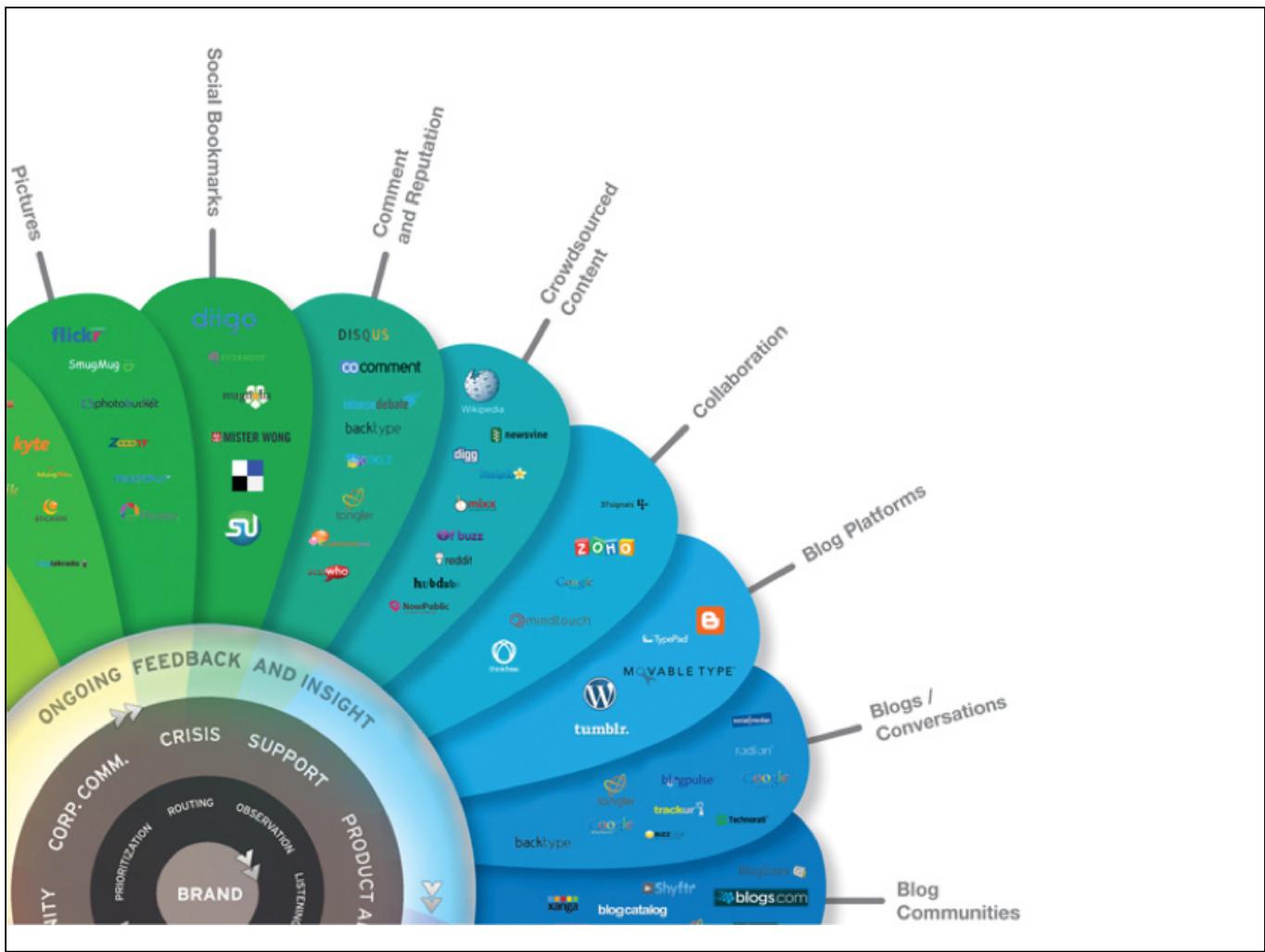
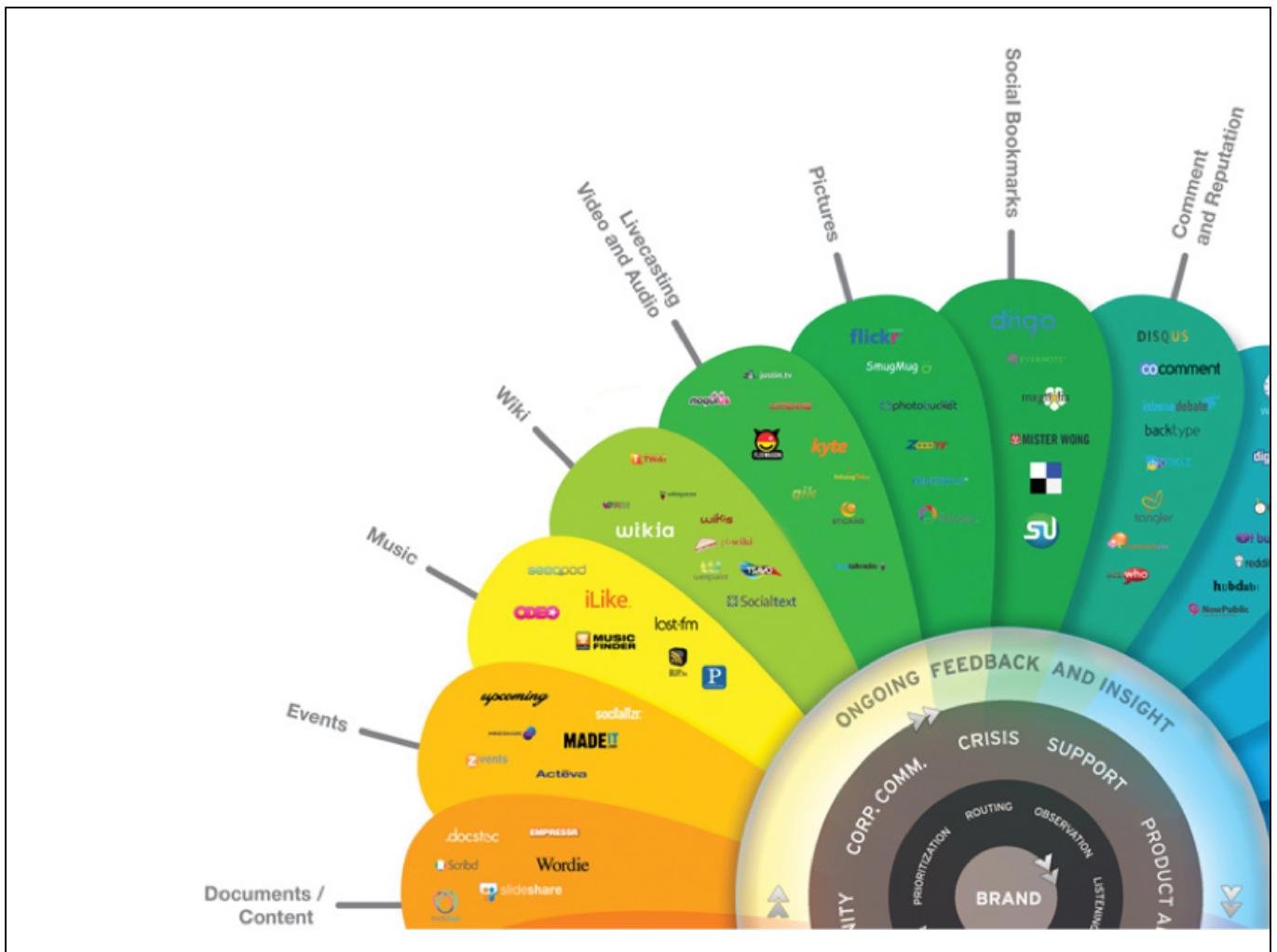
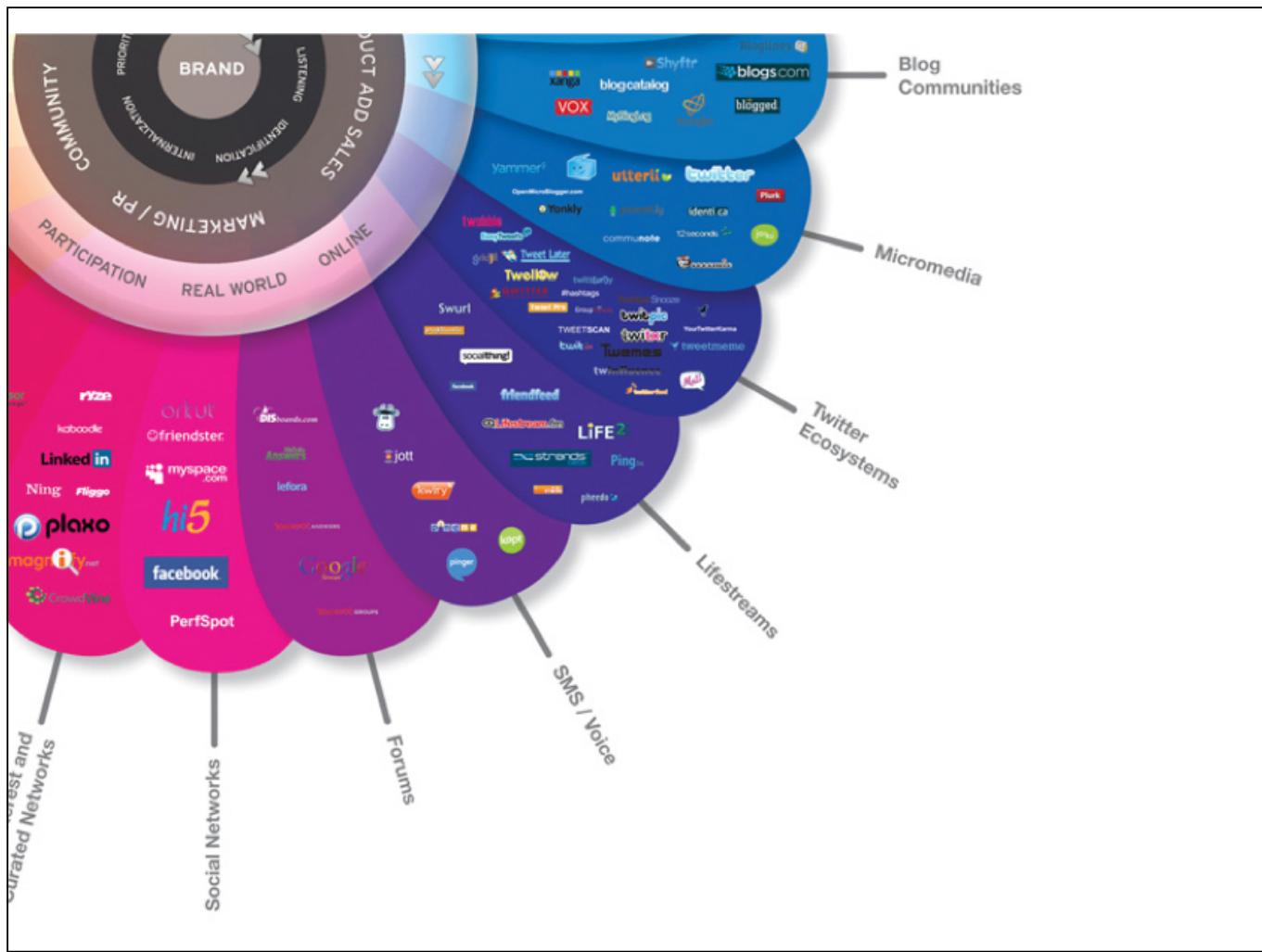
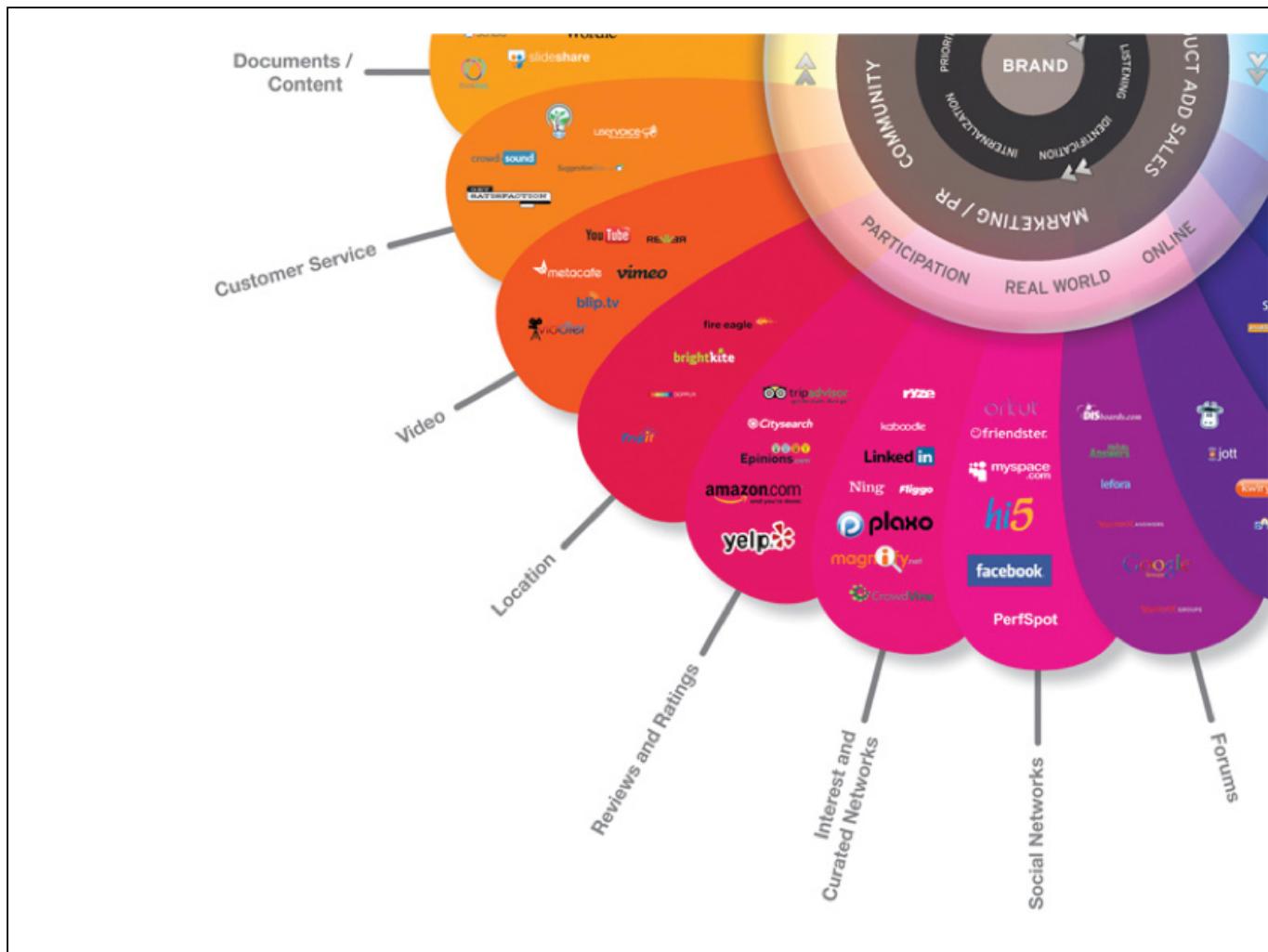


Abb: Social Media Flower









Virtuelle Lernumgebung als elektronisches „behavior setting“ (vgl. Carell, 2006, S. 29 f.)

- behavior-setting-Theorie (nach Barker, 1986): objektive Umwelt begünstigen Auftreten bestimmter, typischer Verhaltensmuster
- Lernende in virtueller Lernumgebung konzentrieren nach Pankoke-Babatz (2003) ihre Handlungspläne, Handlungen und Aufmerksamkeit auf die Umgebung -> Provokation bestimmter Standardverhaltensmuster
- Es wird in und nicht mit dem Setting gelernt!

Prägung des technischen Systems (vgl. ebenda, S. 30 f.)

- auf der Ebene der Darstellungssicht (z.B. zweckentfremdete/modifizierte Nutzung)

Verschiedene Modelle (vgl. Posor, 2011, S. 72 ff.)

- Social Presence Theory (Short et al.),
- Media Richness Theory (Daft & Lengl, 1986; Daft et al., 1987),

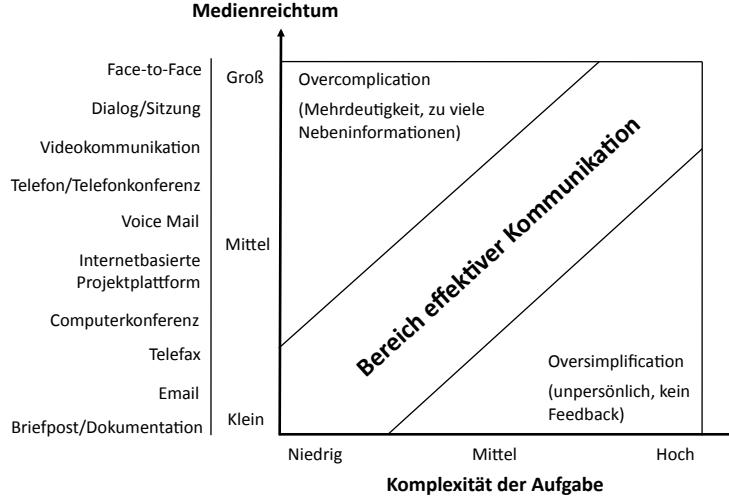


Abb: Media Richness Modell (Posor, 2011, S. 74 in Anlehnung an Reichwald et al., 1998, S. 57)

Verschiedene Modelle (vgl. Posor, 2011, S. 72 ff.)

- Social Presence Theory (Short et al.),
- Media Richness Theory (Daft & Lengl, 1986; Daft et al., 1987),
- Modell der rationalen Medienwahl (Döring, 2003, S. 131 ff.),
- Modell der sozialen Medienwahl (Fulk, 1993),
- Theorie der elektronischen Nähe (Korzenny, 1978),
- Media Synchronicity Theory
- etc.

- Balázs, I. E. & Schoop, E. (2004). Erfahrungen mit Virtual Collaborative Learnng am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik, insb. Informationsmanagement an der Technischen Universität Dresden – Band 1: Virtual Collaborative Learning: Ziele, Design, Erfahrungen. In R. Bogaschewsky, U. Hoppe, F. Klauser, E. Schoop & C. Winhardt (Hrsg.): Impuls Research Report 7. Osnabrück.
- Boos, M., Jonas, K. J. & Sassenberg, K. (2000). Sozial- und organisationspsychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation. In M. Boos, K. J. Jonas & K. Sassenberg (Hrsg.), Computervermittelte Kommunikation in Organisationen (S. 1-7). Göttingen: Hogrefe.
- Carell, A. (2006). Selbststeuerung in computergestützten kollaborativen Lehr-/Lernarrangements. Münster: Waxmann.
- Clark, H. H. & Brennan, S. E. (2004). Grounding in Communication. In L. B. Resnick, J. M. Levine & S. D. Teasley (Hrsg.), Perspectives on Socially Shared Cognition (4. Aufl.) (S. 127-149). Washington, DC: American Psychological Assosiation.
- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet (2. Auflage). Göttingen, Bern u.a.: Hogrefe.

Haake, J. M. & Wessner, M. (2001). Design virtueller Lernumgebungen. In F. W. Hesse & H. F. Friedrich (Hrsg.), Partizipation und Interaktion im virtuellen Seminar (S. 165-189). Münster: Waxmann.

Hartmann, T. (2004). Computervermittelte Kommunikation. In R. Mangold, P. Vorderer & G. Bente (Hrsg.): Lehrbuch der Medienpsychologie (S. 673-693). Göttingen: Hogrefe.

Hinze, U. (2004). Computergestütztes kooperatives Lernen. Münster: Waxmann.

Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication. *American Psychologist*, 39 (10), 1123-1134.

Kiesler, S. & Sproull, L. (1992). Group Decision Making and Communication Technology. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 52, 96-123.

Lipponen, L. (2002). Exploring Foundations for Computer-Supported Collaborative Learning. In G. Stahl (Hrsg.), Computer Support für Collaborative Learning: Foundations for a CSCL Community. Proceedings of CSCL 2002, Boulder USA, Jan. 7-11 (S. 72-81). Hillsdale, USA: Lawrence Erlbaum Associates.

- Misoch, S. (2006). Online-Kommunikation. Konstanz: UTB.
- Ojstersek, N. (2007). Betreuungskonzepte beim Blended Learning. Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann.
- Posor, H. (2011). Moderation virtueller Projektarbeit. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
- Reichwald, R., Mösllein, K., Sachenbacher, H., Engelberger, H. & Oldenburg, S. (1998). Telekooperation: Verteilte Arbeits- und Organisationsformen. Berlin: Springer.
- Reinmann-Rothmeier, G. & Mandl, H. (2002). Analyse und Förderung kooperativen Lernens in netzbasierten Umgebungen. Zeitschrift für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie, 31 (1), 44-47.
- Utz, S. (2000). Identifikation mit virtuellen Arbeitsgruppen und Organisationen. In M. Boos, K. J. Jonas & K. Sassenberg (Hrsg.), Computervermittelte Kommunikation in Organisationen (S. 41-45). Göttingen: Hogrefe.