

Zur Rolle der Online-Moderation

WEB-2.0-ANWENDUNGEN IM ONLINE-GRUPPENLERNEN

Birgit Lutzer

Im Beitrag wird gefragt, wie Lehren und Lernen im Web 2.0 gelingen kann und welche didaktischen Grundsätze hierbei zu berücksichtigen sind. Die Autorin schildert die Funktionen und Aufgaben der Moderation am Beispiel eines Online-Seminars zum Thema »Marketing für Weiterbildner«. Teilnehmende sind Studierende des Fernstudiengangs Erwachsenenbildung am Distance & Independent Studies Center der TU Kaiserslautern.

Eine besondere Bedeutung für Lehr-/Lernsituationen im Internet hat das moderierte Online-Gruppenlernen – eine virtuelle Seminarform, die entweder einem vorhandenen Nutzerkreis zur Verfügung gestellt oder wie eine offene Präsenzveranstaltung ausgeschrieben wird. Viele Erwachsenenbildner/innen und Hochschulen nutzen dieses Format auf Basis der Lernplattform Moodle ergänzend oder alternativ zu Präsenzveranstaltungen. Das System integriert eine Reihe an Web 2.0 angelehnte Kommunikationstools. Die Teilnehmenden loggen sich dann innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens in die Lernumgebung ein und erfüllen Einzel- und Gruppenaufgaben nach einem festen Terminplan. Der Moderator stellt die Aufgaben ein, steuert den Ablauf, steht für Fragen zur Verfügung und kommuniziert mit der Gruppe sowie mit den einzelnen Mitgliedern.

Das Online-Seminar orientiert sich im ersten Schritt an einer »realen« Kurs-situation: Die Begrüßung und eine Einführung ins Thema sind ebenso obligatorisch wie die Schilderung des Seminarablaufs und die Erläuterung von Anforderungen an die Studierenden. Hinzu kommt natürlich ein Erkundungsrundgang im virtuellen Raum, um seine Nutzung und die technischen Aspekte

kennenzulernen. Die Abbildung 1 auf S. 42 zeigt die Seminarstruktur so, wie sie die Teilnehmenden auf ihrem Bildschirm sehen.

Durch das Seminar angeregt, sollen die Fernstudierenden zu Autoren eigener Beiträge in besonderer Qualität werden. Da die Publikation fast beliebiger Inhalte per Mausklick zur alltäglichen Beschäftigung vieler Menschen geworden ist, knüpft das Online-Seminar an dieses vorhandene Interesse an. Dies hat auch eine für die Didaktik und speziell für das internetgestützte Lernen bedeutsame Komponente: Das Verfassen, Gestalten und Publizieren eigener Inhalte, die von anderen Nutzenden rezipiert und kommentiert werden, schafft Erfolgserlebnisse und erhöht die Motivation, sich intensiv mit Inhalten auseinanderzusetzen. Neben der Nutzung der Moodle-Plattform selbst können die Teilnehmenden auf freiwilliger Basis, z.B. bei Gruppenarbeiten, über andere Wege im Internet Informationen austauschen, sich vernetzen oder gemeinsam einen Blog ins Leben rufen. Die selbst erarbeiteten Lösungen oder Beiträge zu Gruppenaufgaben, die veröffentlicht werden, haben oft eine besondere persönliche Bedeutsamkeit für die Teilnehmenden.

Aus dem Marketing stammt der Begriff Involvements. Darunter ist das gedankliche Engagement zu verstehen, mit dem sich eine Person einem Sachverhalt zuwendet. Je mehr Bedeutung

Ich-Beteiligung durch
Eigenbeiträge

dem Thema für die eigene Person zugeschrieben wird, desto höher ist ihre Ich-Beteiligung (vgl. Kroeber-Riel/Weinberg/Gröppel-Klein 2009, S. 410f.). Auch die Informationssuche im Internet gestaltet sich vielseitig. Neben dem Recherchieren in Datenbanken, dem Herunterladen und Kopieren von Skripten und anderen Beiträgen (teilweise unter Missachtung des Urheberrechts) gibt es im Web 2.0 die Möglichkeit, beliebige Fragen in Foren wie www.gutefrage.net zu stellen. Alle Nutzenden, die etwas Hilfreiches beisteuern wollen, können die Frage beantworten oder mit anderen darüber diskutieren. Hinzu kommen die fachspezifischen Foren, in denen sich Expert/inn/en zu unterschiedlichen Themen austauschen. Der Informationstransfer erfolgt dabei über die direkte internetgestützte Kommunikation.

Das gleiche Prinzip wird beim Online-Lernen verfolgt, wenn nämlich Gruppenmitglieder die Aufgabe erhalten, sich in einem Chatroom oder einem Diskussionsforum auszutauschen. Diese und andere Anwendungen ermöglichen sowohl strukturiertes als auch entdeckendes, manchmal auch zufälliges Lernen. Moodle kommt diesem Bedarf durch zahlreiche Bausteine entgegen. Häufig tauschen sich in internetgestützten Lerngruppen einander unbekannte Nutzende miteinander aus. Besteht die Interaktion aus Schriftsprache oder Audiobotschaften, fehlt der direkte visuelle Eindruck vom Kommunikationspartner – bezogen auf Gestik, Mimik und andere nonverbale Signale. Eine Reihe von Anwender/inne/n hilft sich deshalb mit dem Verwenden von

Abb. 1: Marketing für Weiterbildner/innen

Vororientierung, Ankündigungen & Arbeitsaufträge

- ☰ Begrüßung
- ☰ Ablauf des Seminars
- ☰ Anforderungen
- ☰ Online-Kommunikation
- ☰ Betreuung

Foren

- 🗨️ Ankündigungen
- 🗨️ Arbeitsaufträge

Phasenübergreifende Kommunikation

- 🗨️ Mitteilungen der Teilnehmer/innen
- 🗨️ Cafeteria
- 🗨️ Technische Fragen
- 💬 Chatraum

Phase 1 – Kennenlernen

- 🗨️ Vorstellungsrunde:
Eine »Story« über sich erzählen
- 🗨️ Ziele & Erwartungen
- 🗨️ Eigene Marketingerfahrungen

Phase 2 – thematischer Einstieg

- 🗨️ Marketing für überregionale Anbieter
- 🗨️ Marketing für kleine, lokale Anbieter
- 🗨️ Trainer/innenmarketing

Phase 3 – Gruppenarbeit

- 📖 Wiki
- 🗨️ Gruppenforum für geschlossene Arbeitsgruppen
- 🗨️ Präsentation der Arbeitsergebnisse
- 🗨️ Reflexion zur Gruppenarbeit
- 💬 Chatraum
- 🗳️ Abstimmungstool

Phase 4 – Evaluation

- 📄 Abschlussfragebogen
- 🗨️ Feedback zum Seminar
- 🗨️ Trainer/innenmarketing

Forum für Tutoren/ DISC

- 🗨️ Forum für Tutoren

»Emoticons« wie :-D ;-D :-(:-b – Smileys mit Mimik, die ihrer Befindlichkeit Ausdruck verleihen sollen. Auch das verbale Umschreiben von Gefühlen wie beispielsweise »lach« oder »freu« ist weit verbreitet. Diese Mittel tragen zur gegenseitigen Verständigung bei. Um eventuell trotzdem auftretenden Missverständnissen und Konflikten im Lauf des gemeinsamen Lernprozesses vorzubeugen oder sie aus dem Weg zu räumen, ist die Aufmerksamkeit des Moderators in besonderer Weise gefragt.

Formate für Online-Lehrangebote

Am häufigsten werden im hier skizzierten Online-Lehrangebot die folgenden Formate eingesetzt:

- textlich aufbereitete Informationen,
- Visualisierungen,
- Online-Support und Sprechstunden,
- moderierte Chats zu bestimmten Fragestellungen,
- Wikis und themenspezifische Diskussionsforen,
- Blogs.

Hinzu kommen optional Formate von anderen Internetseiten wie z.B. Audio- und Videodateien. Bei entsprechender Eigeninitiative und vorhandenen technischen Möglichkeiten können die Teilnehmenden außerhalb von Moodle eine Telefon- oder Videokonferenz organisieren, die den Lernprozess ergänzt. Ein wichtiger Vorteil der integrierten und der externen Anwendungen liegt darin, dass diese den heutigen Rezeptionsgewohnheiten vieler Menschen entsprechen. Geschriebenes wird häufig nur noch auszugsweise wahrgenommen. »Jeder dritte Jugendliche und 19 % der Erwachsenen überfliegen längere Lesetexte nur noch« (Tretow 2008, S. 2). Vielleicht erfreuen sich auch deshalb Lehrvideos und mit Zeichnungen versehene schriftliche oder als Comics aufbereitete Schulungsinhalte bei vielen Teilnehmenden einer so großen Beliebtheit. Der selbstverständliche Umgang mit dem Internet, die intensive Nutzung von Web-2.0-Anwendungen und das

schnelle, gezielte Hin- und Herklicken sind für viele Schüler/innen, Studierende und junge Berufstätige fest zu ihrem Leben gehörende Elemente. Bei diesen Personenkreisen kann vorausgesetzt werden, dass die Mitglieder sich, sofern sie sich auf Online-Lehrangebote einlassen, gut damit zurechtfinden. Werden Anwendungen wie Blogs, Wikis, Chats oder Kommunikationsportale mit Online-Lernangeboten verbunden, können dadurch bestimmte, über das Lernen hinausgehende Bedürfnisse der Teilnehmenden befriedigt werden, wie die Wünsche nach Kontaktpflege oder nach Selbstdarstellung. Und die zum Teil verblüffenden Neuigkeitseffekte multimedialer Anwendungen erhöhen zumindest kurzfristig die Lernmotivation der Nutzenden. Darüber hinaus ermöglichen Online-Lehrangebote eine sehr individualisierte, an verschiedene Lerntypen angepasste Aufbereitung der Inhalte und gleichzeitig ein hohes Maß an Standardisierung. Einmal erstellt, kann das System von vielen Anwendern zum Teil zeit- und raumunabhängig genutzt werden.

Welche Faktoren das Online-Lernen erschweren können

Trotz aller Chancen und positiven Effekte können auch Hindernisse und Umsetzungsprobleme beim Web-2.0-gestützten Online-Lernen auftreten. Neben allgemeinen Vorbehalten gegen das E-Learning, z.B. dem Gefühl, mit schwer erfüllbaren Lernanforderungen allein gelassen zu werden, existiert eine Reihe von Barrieren speziell gegen Web-2.0-Anwendungen. Einige Teilnehmende des Moodle-Online-Seminars etwa fühlten sich von dem schnellen und zum Teil aus Wortfragmenten bestehenden Informationsaustausch im Chatroom überfordert. Die Möglichkeit, sich mit anderen Nutzern auszutauschen und Kontakte zu knüpfen, kann vom eigentlichen Ziel (z.B. einer Informationsrecherche) ablenken und in eine Zeitinvestition ausarten, die nachher bereut wird (vgl. auch Back/Gronau 2012, S. 203ff. zum Informa-

Quelle: DISC Kaiserslautern

tion Overload in Verbindung mit Web 2.0). Verlieren sich Teilnehmende eines Online-Lehrgangs z.B. im Chat in privatem Informationsaustausch (Motto: »Du hast aber ein schönes Profilbild ...«), ist es Aufgabe des Moderators, sie behutsam zum Zweck der virtuellen Zusammenkunft zurückzuführen, denn sonst verlieren andere motivierte und lernwillige Gruppenmitglieder das Interesse.

Datenschutz als wichtiges Thema

Immer wieder Gegenstand kritischer Diskussionen sind Datenmissbrauch, Fehlinformationen und interessengetriebene Veröffentlichungen, z.B. in Online-Diskussionsforen. Auch kann die Angst, sich in der Öffentlichkeit zu blamieren, zum Rückzug, möglicherweise zum Kursabbruch führen. Den Anwender/innen fehlen das reale Zusammentreffen in der Gruppe und die Person des Dozenten, mit der sie unmittelbar in Interaktion treten können. Anders sieht es beim Medium Video aus: Anwendungen wie Skype oder Facebook ermöglichen durch das Zur-Verfügung-Stellen von Filmformaten mit der Webcam einen guten Eindruck vom Gegenüber und seinen nonverbalen Signalen. Was die Möglichkeiten betrifft, beim gemeinsamen Web-2.0-Lernen eine vertrauensvolle Atmosphäre zwischen den Teilnehmern aufzubauen, gibt es verschiedene Varianten in der Konzeption und vonseiten des Moderators. Zu Beginn des Online-Seminars sollten wie in einem Präsenzseminar Kommunikationsregeln festgelegt werden, was beispielsweise das Geben und Nehmen von Feedback innerhalb der Gruppe betrifft. Sehr sinnvoll ist die Übermittlung dieser Leitlinien im Rahmen der Begrüßung. In manchen Lernumgebungen haben die Teilnehmer die Möglichkeit, wie in zahlreichen Online-Diskussionsforen anonymer Nutzer Kurzprofile mit Fotos anzulegen. Wann immer jemand einen Beitrag z.B. in einem Diskussionsforum veröffentlicht, erscheint daneben sein Foto. So ist die Äußerung für alle ande-

ren schnell zuzuordnen. Was Inhalt und Aufbau der persönlichen Informationen anbetrifft, fungiert die Gruppenleitung mit ihrer Kurzvita als Vorbild.

Die Vorstellungsrunde sollte zu einer konkreten Fragestellung erfolgen. Ein Beispiel ist die Aufforderung an alle, zu sich selbst eine kurze und bildhafte Geschichte zu erzählen. Diese Erzählung hat eine Ankerfunktion, sorgt dafür, dass die Person in Erinnerung bleibt, und bietet Anknüpfungspunkte für andere. Damit sich die Teilnehmenden möglichst schnell mit den technischen Gegebenheiten der Lernumgebung vertraut machen können, sollte zunächst Zeit für eigene Erkundungen gegeben und anschließend ein Chat angeboten werden, in dem offene Fragen geklärt werden können. Die Komplexität der Aufgaben sollte im Verlauf der gemeinsamen Lernaktivitäten gesteigert werden. Ein Weg besteht darin, mit Einzelaufgaben zu beginnen, danach Partnerübungen durchzuführen, um anschließend in Kleingruppen zu gehen. Für die Teamarbeit können sowohl die in die Lernumgebung integrierten Formate als auch externe Angebote (E-Mails, Facebook, Twitter, Blogs ...) genutzt werden. Hier muss der Moderator ggf. Hinweise geben. Darüber hinaus sollte er die Gruppe beobachten, um intervenieren zu können, wenn schlechte Stimmung auftritt oder sich Einzelpersonen immer mehr aus dem Geschehen zurückziehen. Dies betrifft sowohl die Lernumgebung selbst als auch mögliche Web-2.0-Anwendungen, die zusätzlich von den Beteiligten genutzt werden. Häufig kann das Ansprechen einzelner Teilnehmender außerhalb der Gruppe hilfreich sein, z.B. im Konfliktfall. Dann kann etwa ein Telefonat, in dem die Kursleitung den/die Betroffene/n nach den Gründen fragt, die Auseinandersetzung entschärfen. So können Risiken des Web-2.0-Lernens oftmals in Chancen umgewandelt werden, so dass auch skeptische Nutzende an einem Online-Kursangebot erneut teilnehmen.

Literatur

- Back, A./Gronau, N./Tochtermann, K. (2012): Web 2.0 und Social Media in der Unternehmenspraxis: Grundlagen, Anwendungen und Methoden mit zahlreichen Fallstudien. München
- Kroeber-Riel, W./Weinberg, P./Groeppe-Klein, A. (2009): Konsumentenverhalten. 9. überarbeitete Aufl. München
- Tretow, A. (2008): Corporate Podcasting als PR- und Marketinginstrument. In: Kommunikationsmanagement, Beitrag 5.34, S. 1-24
- van Eimeren, B./Frees, B. (2012): Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012. 76 Prozent der Deutschen online – neue Nutzungssituationen durch mobile Endgeräte. URL: www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online12/0708-2012_Eimeren_Frees.pdf (Stand: 16. Januar 2013)

Abstract

Der Beitrag widmet sich den Besonderheiten der virtuellen Seminarform »Online-Gruppenlernen«. Am praktischen Beispiel des Online-Angebots »Marketing für Weiterbildner« im Rahmen des Fernstudiengangs Erwachsenenbildung des Distance & Independent Studies Center der TU Kaiserslautern wird geschildert, wie ein derartiges Seminar abläuft. Dabei wird insbesondere nach der Rolle und Funktion der Moderation eines derartigen Seminars gefragt. Auch kritische Themen wie die Anonymität des individuellen Lernens im Web 2.0 oder das Problem des Datenmissbrauchs werden angesprochen.



Dr. Birgit Lutzer ist Marketingberaterin für Bildungsanbieter und Dozentin am Distance & Independent Studies Center der TU Kaiserslautern.

Kontakt: info@birgit-lutzer.de