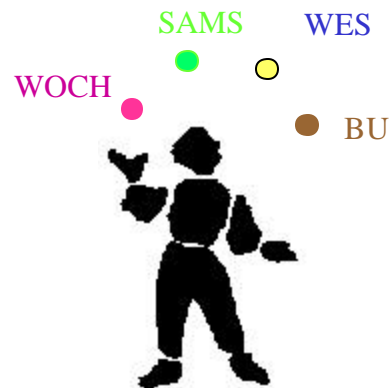


# Virtuelle Tutorien in einem Verbund von Fernstudienzentren

Ulrich Bernath & Axel Kleinschmidt

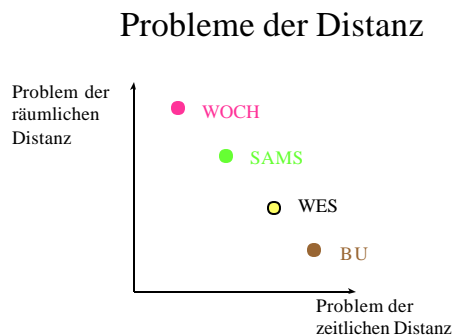
## 1. Mentorielle Betreuung durch Fernstudienzentren im Studiensystem der FernUniversität Hagen

Die fachliche Betreuung der Fernstudierenden durch Mentorinnen und Mentoren findet im Studiensystem der FernUniversität -Gesamthochschule - Hagen in Studienzentren statt. In Nordrhein-Westfalen werden Studienzentren zentral durch die FernUniversität selbst verwaltet. In den meisten anderen Bundesländern ist die Aufgabe der Beratung und Betreuung Studierender der FernUniversität zentralen Hochschuleinrichtungen übertragen worden. Aus dem universitären Umfeld dieser Fernstudienzentren konnten eigenständige Konzepte des Beratungs- und Betreuungsbetriebes entwickelt werden (BERNATH 1983). Die Praxis der mentoriellen Betreuung des Fernstudienzentrums der Universität Oldenburg ist durch einen Veranstaltungsmix geprägt, der Ausdruck eines fachspezifischen und an der tatsächlichen Nachfrage der Studierenden orientierten, differenzierten Beratungs- und Betreuungsbetriebes ist (BERNATH 1991). Hauptamtliche Koordinatoren organisieren den fachlichen Betreuungsbetrieb mit meist nebenberuflich tätigen Mentorinnen und Mentoren. Sie sind auch selbst als Mentorin bzw. Mentor tätig. Bis 1996 umfasste der Betrieb ausschließlich Präsenzveranstaltungen: Abendveranstaltungen in der Woche (WOCH), Studiensamstage (SAMS), Wochenendseminare (WES) und Bildungsurlaubsveranstaltungen (BU) waren und sind Bestandteile eines auch über die Grenzen des Landes hinweg abgestimmten Angebotes, das vielfältige Kombinationen zulässt und von den Fernstudierenden auch in höchst unterschiedlicher Weise genutzt wird. Sowohl das Fernstudienzentrum als auch Fernstudierende "jonglieren" also gleichsam mit den



zur Verfügung stehenden Veranstaltungstypen, um den Studienfortschritt optimal zu unterstützen.

Die fachliche Betreuung der Fernstudierenden durch die Mentorinnen und Mentoren ist eine Gestaltungsaufgabe, die über die bloße Beantwortung von Fragen zum Stoff weit hinausgeht (BERNATH 1991). Mentorinnen und Mentoren setzen kursbezogen unterschiedliche Schwerpunkte, erläutern Zusammenhänge aus ihrem jeweiligen Blickwinkel heraus, versuchen, den "roten Faden" durch den vorgegebenen Stoff hindurch aufzuzeigen, initiieren Diskussionen oder geben zusätzliche Beispiele. Kennzeichnend für die Mentorentätigkeit ist auch das besondere Vertrauensverhältnis zwischen Mentor und Student, das dadurch gefördert wird, dass aufgrund institutioneller Rahmenbedingungen Mentoren und Mentorinnen an Prüfungen nicht beteiligt sind. Ein wichtiger Nebeneffekt der mentoriellen Betreuungsveranstaltungen ist, dass Studierende sich zu Arbeitsgruppen zusammenschließen können. Nach unserer Erfahrung entfalten diese Arbeitsbeziehungen der Studierenden untereinander eine wichtige studienstabilisierende Dynamik. Die genannten Veranstaltungstypen unterscheiden sich erheblich im Hinblick sowohl auf die Erreichbarkeit durch die Studierenden (Problem der räumlichen Distanz) als auch in Hinblick auf die zeitliche Entfernung zum Selbststudienprozess (Problem der zeitlichen Distanz). An zwei Extremfällen lassen sich die Wechselbeziehungen zwischen räumlicher und zeitlicher Distanz im Fernstudium darstellen:



Bei regelmäßiger Betreuung an Abenden im Fernstudienzentrum ist eine räumliche Distanz von mehr als 30 Reiseminuten fast unüberwindlich (BERNATH & HOHLFELD 1982). Der Vorteil dieser Veranstaltungsform besteht aber darin, das getaktete Selbststudium der Fernstudierenden regelmäßig begleiten zu können. Bei Bildungsurlaubswochen, die einmal im Semester vorwiegend zur Prüfungsvorbereitung angeboten werden, spielt dagegen die räumliche Entfernung eine untergeordnete Rolle.

Solche Veranstaltungen sind auch für entfernt wohnende Studierende attraktiv. Der Nachteil dieser Veranstaltungsform besteht darin, dass sie nicht geeignet ist, das Selbststudium zu begleiten. Sie erlauben die einmalige, kompakte und zusammenfassende Bearbeitung des Studienstoffs. So begegnen den Mentoren und Mentorinnen in verschiedenen Veranstaltungstypen unterschiedliche Teilnehmergruppen; für manche Fernstudierende ergänzen sich aber auch die verschiedenen Veranstaltungsformen im Verlaufe eines Semesters oder Studienjahres.

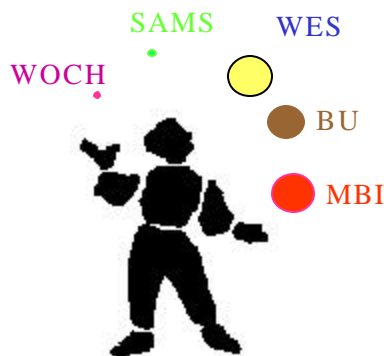
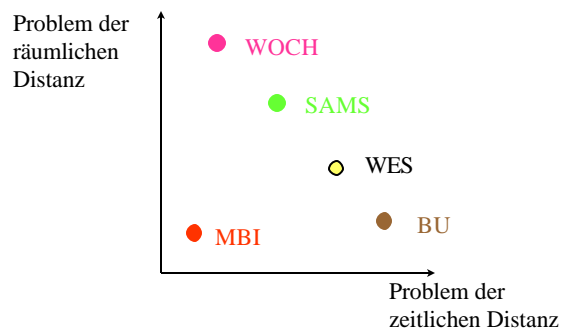
## 2. Mentorielle Betreuung im Internet

Die Verbreitung des Internet und seine Einbeziehung als neues Medium in die mentorielle Betreuung

Fernstudierender eröffnete die Möglichkeit, beliebige räumliche Entfernungen zu überwinden und gleichzeitig die Betreuungsleistung auch zeitnah zum Studienverlauf anbieten zu können. Das Fernstudienzentrum der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg sah hierin eine Herausforderung, in Kooperation mit anderen Fernstudieneinrichtungen neue Formen der mentoriellen Betreuung im Internet zu entwickeln und bereits im Studienjahr 1996/97 experimentell zu erproben. So wurde der neue Veranstaltungstyp der mentoriellen Betreuung im Internet (MBI) geschaffen, der zu einer neuen Gewichtung der Veranstaltungsformen im Veranstaltungsmix der Fernstudienzentren geführt hat:

Während die Funktion der über das Semester regelmäßig verteilten, abendlichen Veranstaltungen teilweise von der neuen Form übernommen wurde, ist die Attraktivität von Kompaktveranstaltungen sogar noch gestiegen. Offenbar ist die Kombination einer Betreuung über das Internet mit einer kompakten Wochenendseminarveranstaltung zur abschließenden Prüfungsvorbereitung für viele Studierende eine attraktive Kombination.

### Probleme der Distanz



### 3. Didaktisches Konzept der mentoriellen Betreuung im Internet

Bereits im Jahre 1997 wurden die Kernpunkte eines **didaktischen Konzepts** für die neue Form der mentoriellen Betreuung im Internet formuliert (BERNATH & KLEINSCHMIDT 1998):

- Die mentorielle Betreuung im Internet sollte sich nicht nur auf die bloße Beantwortung von Fragen beschränken. Vielmehr bedarf es eines regelmäßigen und wohl dosierten fachlichen Inputs durch die MentorInnen, um Diskussionen zu aktivieren und zu strukturieren. Dies gilt besonders dann, wenn der zu betreuende Kurs selbst keine sehr starren Terminvorgaben setzt und es daher unwahrscheinlich ist, dass die Teilnehmenden zufällig zur gleichen Zeit am gleichen Thema arbeiten. Worin dieser Input allerdings bestehen sollte (z.B. Aufgaben, Texte, Thesen), hängt sehr vom Fach und von der fachlichen Schwerpunktsetzung durch die Mentoren ab.
- Die Kommunikation sollte asynchron, aber zeitnah erfolgen. Für das Prinzip der Asynchronität spricht vor allem, dass inhaltliche Ziele gründlich verfolgt und die Selbständigkeit der Lernenden gefördert werden kann.
- Die arbeitsteilige Betreuung eines Kurses im Netzwerk kann die Effektivität erhöhen, die fachliche Diskussion beleben und zu einer Steigerung der Qualität der Betreuung führen.
- MentorInnen in einer telematischen Betreuung sollten den jeweiligen Kurs auch in Präsenzveranstaltungen betreuen. Die bei den Präsenzveranstaltungen gewonnenen Erfahrungen erhöhen die Qualität der Betreuung im Internet - und umgekehrt.
- Auch bei einer Betreuung im Internet spielen soziale Beziehungen und emotionale Aspekte eine wichtige Rolle für ein stabiles Studienverhalten. Maßnahmen, die den TeilnehmerInnen Gelegenheit geben, sich als Gruppe zu konstituieren sollten ergriffen und direkte Kontakte auch zwischen einzelnen Studierenden ermöglicht werden.
- Auch bei einer Betreuung im Internet gibt es eine Obergrenze für die Größe einer Gruppe. Zwar kann durch die Kooperation von zwei oder drei MentorInnen diese Grenze heraufgesetzt werden, und einige zusätzliche (scheinbar) passive TeilnehmerInnen können ohne weiteres verkraftet werden. Damit der mengenmäßige Umfang der Interaktion zwischen Mentoren und Studierenden sowie auch unter den Studierenden selbst bewältigt und die Gruppe der Teilnehmenden sich als solche überhaupt noch identifizieren kann, ist ab einer noch zu bestimmenden Obergrenze (die je nach Umständen in der Größenordnung von 30 bis 50 TeilnehmerInnen liegen könnte) eine Teilung der Gruppe erforderlich. Nicht unerwähnt bleiben sollte an dieser Stelle, daß auch zu kleine Gruppen mit weniger als 15 TeilnehmerInnen in Schwierigkeiten geraten können, eine kritische Masse für

eine anhaltende Interaktion insbesondere auch unter den Studierenden hervorzubringen

- Die Wahrnehmung der Aktivitäten aller Beteiligten in einem virtuellen Seminar unterscheidet sich wesentlich von der Wahrnehmung in einem Präsenzseminar. Im virtuellen Seminar kann der Eindruck entstehen, dass nur ein kleiner Teil der Gruppe aktiv ist, obwohl auch die anderen aktiv arbeiten und nur zur Zeit keinen Anlass sehen, einen Beitrag zu schreiben. Dies kann durch eine geeignete Moderation aufgefangen werden. Die Beantwortung eines individuellen studentischen Beitrages durch die Mentoren wird durch die Einrichtung der Newsgroup für alle nachvollziehbar und wirkt so gleichzeitig als "one-to-many"-Beziehung.
- Der Aufwand für die mentorielle Betreuung im Internet kann auf Dauer dadurch gesenkt werden, dass im Laufe der Diskussion herausgearbeitete Beiträge wiederverwendet werden. Dafür sind handhabbare technische Voraussetzungen zu schaffen.

#### 4. Strategische Überlegungen

Im Mittelpunkt eines **strategischen Konzepts** für die dauerhafte Realisierung der mentoriellen Betreuung im Internet und eines wirtschaftlichen Betriebes stand die Einsicht, dass der Aufbau eines funktionierenden Systems der mentoriellen Betreuung im Internet effizient nicht von einem einzelnen Fernstudienzentrum unserer Größenordnung alleine geleitet werden kann. Die dadurch naheliegende Kooperation mehrerer Institutionen sollte sich auf folgende Bereiche beziehen:

- Auswahl und Betrieb einer gemeinsamen technischen Infrastruktur:  
In den ersten Semestern wurden als technische Basis die klassischen Internet-Dienste (WWW, news groups, e-mail, FTP) eingesetzt. Die dadurch bestehenden Beschränkungen vor allem in Hinblick auf die Möglichkeiten der TeilnehmerInnen, selbst aktiv mit Formeln Grafiken zu arbeiten, machten die Erarbeitung einer Alternative erforderlich.
- Erarbeitung arbeitsrechtlicher Regelungen:  
Die mentorielle Betreuung im Internet wird zumeist von nebenberuflich tätigen MentorInnen von Zuhause aus geleistet, so dass Verfahren für die Vergütung und ggf. Kostenerstattung gefunden werden müssen.
- Schulung und Beratung von Mentorinnen und Mentoren:  
Die Schulung und anschließende Beratung der Mentorinnen und Mentoren nicht nur in technischer, sondern vor allem auch in didaktischer Hinsicht ist eine aufwendige Aufgabe, die im Verbund erheblich effizienter realisiert werden kann.
- Technische Einführung und Beratung für Studierende:

Auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer benötigen eine Einführung und haben evtl. technische Fragen, für die es Ansprechpartner geben muss.

- **Gemeinsame Betreuung von Kursen:**  
Da MentorInnen in der Regel nebenberuflich mit maximal 6 Stunden pro Woche beschäftigt sind und aus didaktischen Gründen auch im Präsenzbetrieb tätig sein sollen, bleibt Ihnen nur wenig Zeit für die Betreuung im Internet. Eine gemeinsame Betreuung von Kursen kann die MentorInnen entlasten, die Antwortzeiten für die Studierenden verkürzen und hat außerdem die oben genannten didaktischen Vorteile.

Nach gründlicher Erwägung verschiedener Alternativen wurde im Jahre 1999 als Lernplattform Lotus Learning Space ausgewählt. Das Land Niedersachsen ermöglichte den Aufbau der technischen Infrastruktur im Rahmen des Projekts "Virtuelle Lernräume im Studium" (ViLeS, siehe: <http://wwwfz.uni-lueneburg.de/FERN/3-STU-PRO/Projekte/viles.htm>) mit dem ausdrücklichen Ziel, diese Infrastruktur auch für andere Online-Studienangebote niedersächsischer Universitäten zu nutzen.

## **5. Mentorielle Betreuung im Internet durch das virtuelle Fernstudienzentrum**

Heute bietet der Kooperationsverbund Fernstudierenden zu 19 Kursen aus den Fachbereichen Wirtschaftswissenschaft (12), Informatik (4), Elektrotechnik, Mathematik und Sozialwissenschaften (je 1) eine mentorielle Betreuung im Internet an. In jedem Studienjahr machen zwischen 350 und 400 Studierende von dem Angebot Gebrauch.

Die Studierenden erwerben eine Lizenz für die Software (Lotus Notes Client und Lotus Smart Suite) und eine CD, auf der neben den Programmen auch bereits die vorbereiteten Beiträge der MentorInnen enthalten sind.

In der Regel installieren die Studierenden die Software zu Hause. Die Konfiguration wird von einer automatischen Routine erledigt, bei der die Studierenden lediglich ihre Kurse auswählen müssen. Sie gehen dann jeweils nur kurz online, um zu "replizieren". Replikation bedeutet, dass die Informationen auf den neuesten Stand gebracht werden. Da nur geänderte oder neue Dokumente übermittelt werden, ist die online Zeit minimal. Die Studierenden arbeiten dann offline, ohne eine Verbindung zum Internet zu benötigen. Wenn sie selbst einen Beitrag verfasst haben, replizieren sie zum Schluss ihrer Arbeitssitzung erneut, damit die anderen ihren Text lesen können.

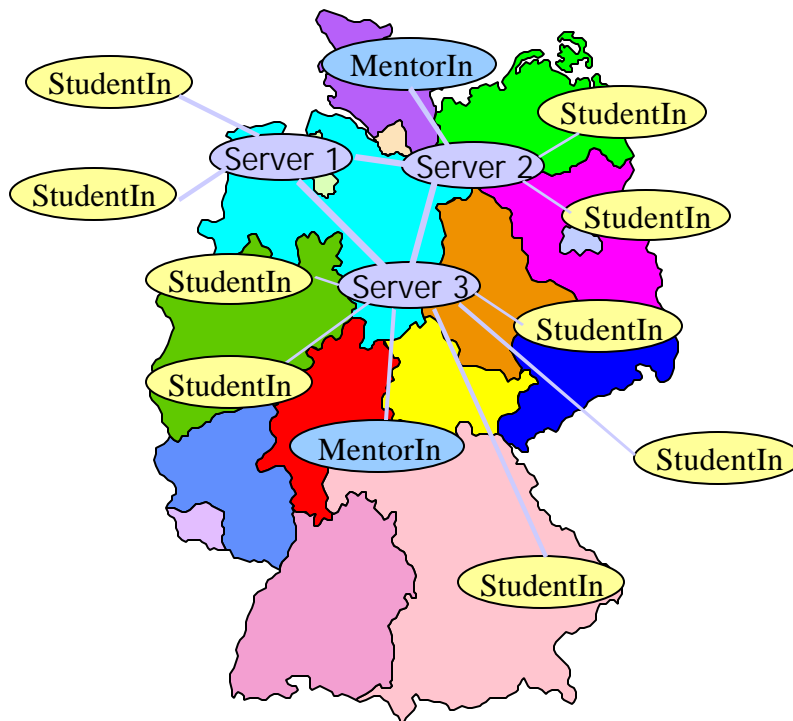
Mit Hilfe der mitgelieferten Software können die Studierenden auch die von den MentorInnen erstellten Formeln, Grafiken oder Arbeitsblätter kopieren, weiterverarbeiten und in ihren eigenen Beiträgen verwenden. Natürlich können sie auch z. B. neue Formeln erstellen. Wenn sie bereits Dokumente z. B. mit MS

Word erstellt haben, können sie sie durch Kopieren und Einfügen in ihren Beitrag einbringen.

Falls der standardmäßig eingestellte Server ausfallen sollte, merken dies nur sehr aufmerksame TeilnehmerInnen. Bei der Replikation schaltet der Client in diesem Fall nämlich automatisch auf einen anderen Server um.

Wer die Software nicht installieren möchte, kann an der Betreuung auch mit einem WWW-Browser teilnehmen. In diesem Fall muss allerdings online gearbeitet werden, und die Möglichkeiten der aktiven Textgestaltung sind auf die Möglichkeiten einer Newsgroup reduziert. Die Darstellung der Beiträge der MentorInnen und der anderen Studierenden erfolgt aber ohne Einschränkung.

Den Studierenden muss dabei nicht bewusst sein, dass dies alles durch ein relativ komplexes Kooperationsmodell realisiert wird:



Die technische Basis bilden drei Server an den Universitäten in Hildesheim, Lüneburg und Oldenburg. Diese Server replizieren die Kurse regelmäßig gegenseitig und halten sich so auf dem aktuellen Stand. Die Studierenden und die MentorInnen nehmen für die Replikation jeweils kurz Kontakt mit einem Server auf.

Die insgesamt 21 MentorInnen selbst wohnen an unterschiedlichen Orten und sind in Diensten verschiedener Fernstudienzentren der Universitäten in Frankfurt a.M., Hamburg, Hildesheim, Lübeck, Lüneburg, Oldenburg und Rostock. In vier Kursen

betreuen MentoInnen aus verschiedenen Fernstudienzentren einen Kurs gemeinsam.

Für die Studierenden verschimmt der örtliche Bezug zum Fernstudienzentrum. Sie nutzen die so koordinierten und vernetzten Betreuungsangebote als das Angebot eines einzigen virtuellen Fernstudienzentrums.

## 6. Erfahrungen und Perspektiven

Als eine der größten Herausforderungen hat sich - nicht ganz unerwartet - das Problem der **Qualifizierung der Mentorinnen und Mentoren** herausgestellt. Es wurde ein Schulungskonzept mit einer Einführungsschulung und einer Aufbauschulung entwickelt. Diese Angebote wurden gut angenommen und waren in der Regel auch ausreichend, um einen Umgang mit dem System zu ermöglichen. Die Heterogenität der Mentorinnen und Mentoren sowohl in Hinblick auf ihr technisches Vorwissen, vor allem aber in Hinblick auf die unterschiedlichen fachspezifischen Erfordernisse führten zu einem hohen spezifischen Beratungsbedarf, dem angesichts der kleinen Gesamtzahl nur in individuellen Gesprächen und daher nur im begrenzten Umfang entsprochen werden konnte. Künftig soll die qualitative Weiterentwicklung Vorrang vor einem weiteren quantitativen Ausbau haben, um durch eine noch gezieltere Nutzung der Möglichkeiten des Systems den Gewinn für die Studierenden weiter zu erhöhen. An einigen Standorten (insbesondere in Oldenburg) hat sich der Umfang der Internetbetreuung schnell erhöht und läßt sich nicht mehr länger nur als eine Ergänzung zu den Präsenzangeboten denken. Die mentorielle Betreuung im Internet entfaltet eine Eigendynamik.

Die Hoffnung auf eine **Wiederverwertung einmal erarbeiteter Inhalte** und damit nach einem tendenziell sinkender Aufwand für die Betreuungsleistung hat sich erfüllt. Die erste Durchführung eines Kurses ist mit einem außerordentlich hohen Aufwand verbunden. Dann steht aber eine Datenbank als Ausgangspunkt zur Verfügung, die im Laufe der Zeit aus den Erfahrungen der laufenden Betreuung mit vertretbarem Aufwand weiter verbessert werden kann.

**Erfahrungen der Mentorinnen und Mentoren** konnten durch telefonische Interviews mit allen Beteiligten im Herbst 2001 gesammelt werden. Es stellte sich heraus, dass der größte Teil der Mentorinnen und Mentoren die neue Herausforderung mit Mühen, aber letztendlich erfolgreich gemeistert hat. Eine kleinere Gruppe hat sich ohne Probleme in das neue Metier eingefunden und beherrscht es mühelos. Eine Mentorin ist trotz ursprünglich hoher Motivation gescheitert. Generell schätzen die Mentorinnen und Mentoren, die ja alle auch im Präsenzbetrieb aktiv sind, die Vorteile der Arbeit im Internet sehr, beklagen aber gerade bei kleineren Gruppen oft mangelnde Aktivität der Studierenden und das Fehlen von Rückmeldungen.

Bei **Befragungen der Studierenden** mit standardisierten Fragebögen stellte sich heraus, dass die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch Präsenzangebote



nutzen und die Internetbetreuung als eine wichtige Ergänzung begreifen. Technische Probleme wurden nur von einem sehr kleinen Teil der Studierenden genannt. Dieses Ergebnis ist allerdings insofern mit Vorsicht zu behandeln, als Studierende mit technischen Schwierigkeiten wenig motiviert sein dürften, sich an Umfragen zu beteiligen.

Die beteiligten **Institutionen** mussten die Erfahrung machen, dass die komplexen und grenzüberschreitenden Kooperationsbeziehungen eines virtuellen Fernstudienzentrums nur schwer mit den vorwiegend noch an raum- und ortsbezogenen Rahmenbedingungen der staatlichen Bildungspolitik und der universitären Entwicklungsplanung in Einklang zu bringen sind. Die herkömmlichen territorialen Strukturen stehen im Widerspruch zu der Nicht-Räumlichkeit des eingeleiteten und als erstrebenswert eingeschätzten Lehr- und Lernprozesses im Internet. So gesehen geht es nicht nur darum, einen neuen Ball ins Spiel zu bringen und Gewichte zu verschieben, sondern um die Einleitung eines tief greifenden qualitativen Veränderungsprozesses im Bildungsbereich.

#### **Literatur:**

- BERNATH, U. (1983) Beratung und Betreuung von Fernstudenten der FernUniversität Hagen durch niedersächsische Fernstudienzentren - an Beispielen des Fernstudienzentrums der Universität Oldenburg, in: 15 Jahre Beratung und Betreuung für Studieninteressenten und Studierende der FernUniversität -Gesamthochschule - Hagen durch das Fernstudienzentrum der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg 1978 - 1993. Hrsg.: Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Zentrale Einrichtung Fernstudienzentrum, Oldenburg 1993:BIS, S. 7 - 31 (überarbeitet in: Bernath, U. (2001) Projektstudium - Fernstudium - Online-Studium. Beiträge zur Weiterentwicklung von Studium und Lehre. Dissertation im Fachbereich 1 (Pädagogik) der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg. Siehe auch: <http://www.uni-oldenburg.de/zef/literat/diss-all.pdf>
- BERNATH, U. (1991) Zur Stellung und zum Stellenwert der Mentorentätigkeit im Fernstudienystem der FernUniversität Hagen. Ein Diskussionsbeitrag aus dem (nicht-nordrhein-westfälischen) Fernstudienzentrum der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg im Jahre 1991, in: Bückmann, N.-M., Ortner, G.E., Schuemer, R (Hrsg.) (1992) Lehre und Betreuung im Fernstudium, Abschlußbericht zum Ringkolloquium des ZIFF im Wintersemester 91/92, FernUniversität - Gesamthochschule - Hagen, S. 75-87 (wieder abgedruckt in: 15 Jahre Beratung und Betreuung, a.a.O.)
- BERNATH, U., HOHLFELD, G. (1983) Ergebnisse einer empirischen Untersuchung über den Einfluß von Distanz auf die Lernsituation von Studenten der FernUniversität im Einzugsgebiet des Fernstudienzentrums der Universität Oldenburg, in: Mentor aktuell 1+2/83, Hrsg.: FernUniversität – Gesamthochschule, Hagen, S. 5 – 20
- BERNATH, U., KLEINSCHMIDT, A. (1998) Mentorielle Betreuung im Internet - Eine Herausforderung für die Weiterentwicklung des Fernstudiums. Siehe: <http://www.uni-oldenburg.de/zef/literat/intbetr.htm>

**Autoren:**

**Dr. Ulrich Bernath**

**Axel Kleinschmidt**

Carl von Ossietzky Universität Oldenburg

Zentrale Einrichtung Fernstudienzentrum

D - 26111 Oldenburg

[ulrich.bernath@uni-oldenburg.de](mailto:ulrich.bernath@uni-oldenburg.de)

[axel.kleinschmidt@uni-oldenburg.de](mailto:axel.kleinschmidt@uni-oldenburg.de)

