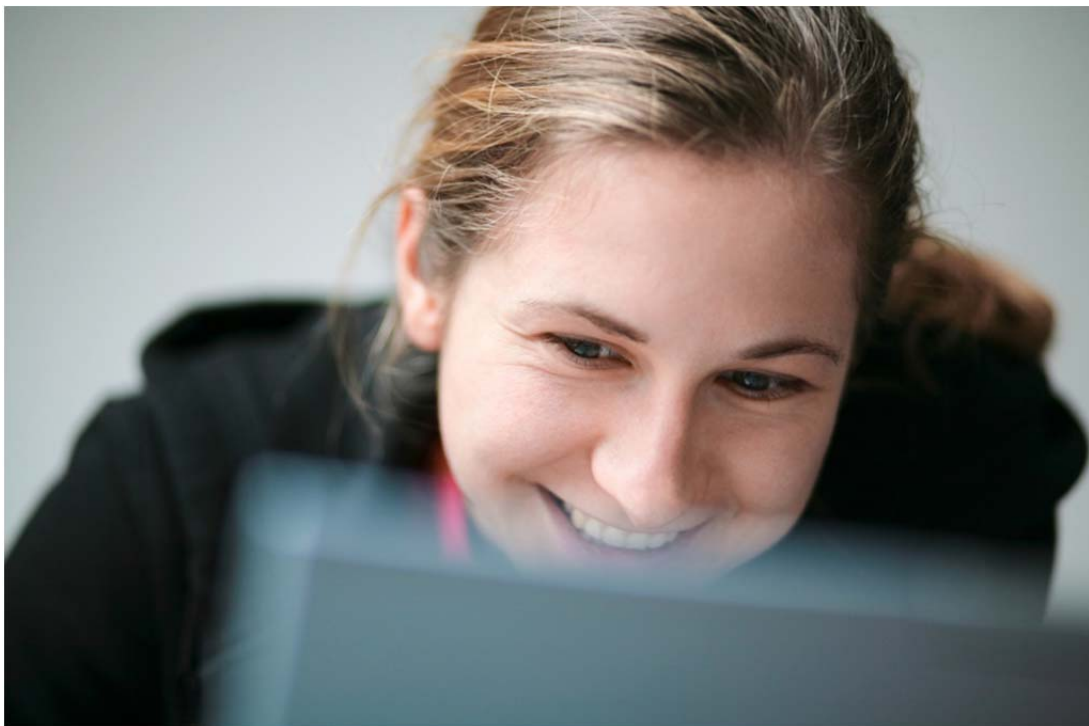




Leitfaden E-Moderation

E-Learning-Koordination der Philosophischen Fakultät



Stand: Oktober 2012

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangssituation	3
2 Planung und Organisation	4
2.1 Vorüberlegungen	4
2.2 Soziale Organisation	5
2.2.1 Die Netiquette – Kommunikationsregeln im Netz	5
2.2.2 Drei Grundregeln für die Online-Kommunikation	5
2.2.3 Mögliche Kommunikationsprobleme	6
3 Die Moderation	7
3.1 Rollen	7
3.2 Aktivitäten	7
4 Rück- und Ausblick	10
5 Quellen	11
Weitere empfehlenswerte Literatur zur E-Moderation	11
Arbeitsblätter	11

1 Ausgangssituation

Bei der **Begleitung Studierender** in netzbasierten Lehr-Lern-Umgebungen (Diskussionsforen oder Lernplattformen wie z.B. OLAT, BSCW u.a.) besteht eine andere Ausgangslage als im traditionellen Unterricht mit seiner Face-to-Face-Betreuung. Die Kommunikationssituation ist anonym: Man sieht und hört die Studierenden nicht und auch die Studierenden untereinander hören und sehen sich nicht.

Sich dieses Unterschieds in der Betreuung bewusst zu werden, ist essenziell für den Erfolg des netzbasierten Lernens. Der vorliegende Leitfaden bietet Hilfestellung bei der E-Moderation, indem er einige grundlegende Anforderungen und Regeln für ihre Durchführung benennt. Dabei wird von einem sogenannten Blended-Learning-Szenario ausgegangen, also einer Kombination von Präsenz- und netzbasiertem Lehren und Lernen. An der Philosophischen Fakultät der Universität Zürich ist dies derzeit die häufigste Form von E-Learning. Für ausschliesslich netzbasierte Veranstaltungen gelten die hier formulierten Anforderungen an die Online-Moderation erst recht, da deren Erfolg in noch höherem Masse von einer geschickten Moderation abhängt.

Ein Erfolgskriterium für E-Learning-Angebote ist die sorgfältige Begleitung der Lernenden in den sogenannten virtuellen Phasen, also bei der eigenständigen Arbeit mit PC und Internet. Lässt man sie dann allein, ist der Lernerfolg in der Regel gering. E-Moderation, die Begleitung von Lernenden im Netz, ist darum unverzichtbar. ([4], S. 7)

2 Planung und Organisation

2.1 Vorüberlegungen

Die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche E-Moderation ist eine sorgfältige Planung und Organisation. Dabei sind vorab folgende grundlegende Fragen zu beantworten:

- Wird im Netz als Plenum oder in Gruppen gearbeitet?
- Bei einer Einteilung in Gruppen: Welche Grösse sollen die Gruppen haben? Sollen die Gruppen in Bezug auf das fachliche Vorwissen der Studierenden eher heterogen oder homogen zusammengesetzt sein?
- Werden Rollen unter den Studierenden bestimmt? Gibt es z.B. Hilfsmoderierende, die anderen Studierenden bei der Lösung einer Aufgabe mit Kommentaren oder Ratschlägen beistehen?
- Welche und wie viele **Kommunikationskanäle** (z.B. asynchrones Forum, Wiki, Chat) werden eingerichtet? Wann und wozu sollen sie benützt werden?
- Welche Leistungen müssen welche Studierenden wann erbringen? Wie werden diese bewertet und wie werden die Studierenden darüber informiert?

Beim Einrichten mehrerer Foren ist die richtige Anzahl festzulegen; es besteht v.a. die Gefahr, dass die Diskussion zu einem Thema auf mehreren Ebenen stattfindet und die Teilnehmer den Überblick verlieren.

Diese Fragen sind nicht zu trennen von der Konstruktion der Lernaufgaben, die in der Netzumgebung bearbeitet werden sollen. Ergebnis ihrer Beantwortung sollte es sein, dass in der Formulierung der Lernaufgabe explizit genannt werden kann, was wann von wem weshalb und in welchem Medium erwartet wird. Eine Hilfestellung, um Online-Lernaufgaben systematisch zu planen, können Sie im Internet abrufen [14].

Sinnvoll ist es zudem, den Studierenden von Anfang an das „Abonnieren“ von Arbeitsbereichen, etwa einem Forum, naheulegen – über eine solche Funktion verfügen die meisten Lernumgebungen: Wurde ein Bereich abonniert, erhält der Benutzer täglich ein Mail, das ihn über die Vorgänge der letzten 24 Stunden orientiert. Auf diese Weise wird vergebliches Einloggen verhindert und zudem es ist einfacher sich in den Diskussionen zu orientieren und gezielt mitzuarbeiten.

2.2 Soziale Organisation

Die Netiquette – Kommunikationsregeln im Netz

Eine zentrale Massnahme für das Gelingen netzbasierter Kommunikation und Kollaboration ist die Aufstellung eines für alle verbindlichen Verhaltenscodex zur Regelung des Austauschs im Netz, der sogenannten Netiquette. Diese Kommunikationsregeln tragen zu einem Gruppenbewusstsein bei, fördern die aktive Teilnahme und helfen, Kommunikationsstörungen zu vermeiden. Sie können mit den Studierenden gemeinsam erarbeitet werden; wichtig aber ist in jedem Fall, sie offen zu besprechen. Wird ein **Lernvertrag** mit Regeln, Rechten und Pflichten abgeschlossen, sollte die Netiquette darin enthalten sein.

Der Verhaltenscodex kann theoretisch für jede Lehr-Lern-Situation neu formuliert werden. Dennoch gibt es drei Grundregeln, welche die Online-Kommunikation verbessern helfen (siehe [8], S. 200 und [7], S. 147-149).

In einen Lernvertrag können zu Beginn einer Veranstaltung z.B. Ziele festgehalten, verlangte Leistungen und Verhalten bei Ausstieg bekannt gegeben und *Gruppenregeln definiert* werden.

Drei Grundregeln für die Online-Kommunikation

Das oberste Prinzip der Netiquette lautet: „Vergessen Sie niemals, dass auf der anderen Seite ein Mensch sitzt!“ [10]

Folgende drei Regeln für das Feedback im Netz wenden sich direkt an die Studierenden und könnten in dieser Weise in die „Netiquette“ (besser: den Lehrvertrag) übernommen werden. Sie gelten freilich genauso für die Moderierenden.

Deine Mitteilungen an andere Personen sind:

1. *sachbezogen* und *konkret*:

Schreibe nicht nur: „Ich finde deinen Beitrag gut“, sondern: „Gut an deinem Beitrag finde ich, dass du ... schreibst“.

2. *qualitätsorientiert*:

Negative Kritik übst du, indem du Verbesserungsmöglichkeiten oder Alternativen aufzuzeigen versuchst.

3. *persönlich*:

Du formulierst stets in der 1. Person, Singular: „Ich finde interessant, dass ...“, „An deiner Stelle würde ich ...“, „Könntest du mir bitte erklären, wieso ...“, „Ich hätte noch eine Idee: Möchtest du nicht ...?“ oder „Ich würde vorschlagen, dass du ...“.

Mögliche Kommunikationsprobleme

Die gegenüber dem traditionellen Unterricht veränderten Kommunikationsbedingungen können zu unerwünschten Verhaltensweisen der Teilnehmenden führen, die eine Störung der Zusammenarbeit und des sozialen Klimas zur Folge haben:

- a) Lurking, d.h. das passive „Herumhängen“, ist ein nicht selten auftretendes Problem. Lurker lesen zwar, was die anderen machen, tragen aber selbst nichts bei. Dies führt schnell zu Unmut unter den aktiven Studierenden und blockiert die Zusammenarbeit.
- b) Flaming, d.h. „Aufflammen“ negativer Gefühle und ihr unkontrolliertes Äussern, ist zwar weniger häufig, führt aber ebenso zu massiven Frustrationen innerhalb der Gruppe.

Lurking und Flaming können zwar nicht von vorneherein ausgeschlossen, aber doch mit geeigneten Massnahmen eingedämmt werden. Eine dieser Massnahmen ist die genaue Planung und Bekanntgabe der sozialen Organisation und sind klare Aufgabenstellungen. Wenn die Studierenden wissen, was verbindlich ist, d.h. was von ihnen erwartet wird und was sie von den anderen zu erwarten haben, können sowohl unsoziale Passivität als auch unkontrollierte Gefühlsausbrüche reduziert werden.

3 Die Moderation

Um das netzbasierte Lernen erfolgreich zu gestalten, übernimmt die Moderatorin/der Moderator verschiedene Rollen und Aktivitäten. Die Moderation kann dabei sowohl von Dozierenden wie TutorInnen ausgeübt werden (Das Folgende stützt sich im Wesentlichen auf [3]).

3.1 Rollen

Gastgeber-Rolle:

Moderierende laden in die Lehr-Lern-Umgebung ein und sorgen dafür, dass sich die Studierenden darin zurechtfinden und wohlfühlen (willkommen heissen, technischer Support, Hilfestellung bei Unklarheiten etc.).

Diskussionsleiter-Rolle:

Moderierende können je nach Organisation der Lehr-Lern-Umgebung Themen aufwerfen, Beiträge zu Diskussionen leisten oder Diskussionen zusammenfassen, wenn sie den Eindruck haben, ein Thema sei erschöpfend behandelt. Der Diskussionsleiter-Rolle obliegt auch die Einhaltung der „Netiquette“. Inaktive oder hyperaktive Studierende werden auf konstruktive Weise zu einer sozialverträglichen Mitarbeit aufgefordert.

Türsteher-Rolle:

Teilnehmende mit mangelnder Integrationsbereitschaft müssen von den Moderierenden, in der Regel vom Dozierenden, ggf. von der weiteren Mitarbeit ausgeschlossen werden.

Bewerter-Rolle:

Wird die Mitarbeit in der Netzumgebung auf irgendeine Weise beurteilt (was nach Einführung der Bologna-Reform meist der Fall sein dürfte), erfüllen die Moderierenden auch die Aufgabe eines Bewerter.

Je nach Lehr-Lern-Situation können fallweise noch weitere Rollen dazukommen. Es ist wichtig, dass Moderierende ein Bewusstsein dafür entwickeln, in welcher Rolle sie jeweils aktuell agieren. Das erhöht die Klarheit der Mitteilungen an die Studierenden.

3.2 Aktivitäten

In diesem Abschnitt werden, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, einige notwendige Tätigkeiten der Online-Moderation aufgeführt. Sie konkretisieren die Rollen aus Kapitel 3.1.

- Startschuss geben: Die moderierende Person eröffnet eine Diskussion oder andere Interaktions-Orte.
- Ziel und Zeitraum der Diskussion bekannt geben: Orientieren Sie die Studierenden darüber, was das Diskussionsziel ist, bis

wann die Beiträge spätestens eintreffen müssen und was Sie sich als Ergebnis erhoffen (z.B. bereinigte Diskussionsgrundlage für die Präsenzveranstaltung).

- Aufgabenschwierigkeit anpassen: Wählen Sie zu Beginn des Semesters eine niederschwellige Diskussionsaufgabe, die allen erlaubt, in die Online-Diskussion einzusteigen (z.B. Brainstorming zum Seminarthema, Beispiele zu einem Phänomen oder Theoriebestandteil beisteuern).
- „Netiquette“ anwenden: Die zu Beginn aufgestellten Kommunikationsregeln müssen von den Moderierenden aktiv gelebt werden, und auch sie sollten ihre Arbeitsbereiche abonnieren.
- Metakommentare geben: Metakommentare zielen auf den Lehr-Lern-Kontext, die soziale Organisation oder das Einhalten der „Netiquette“ einer Netzumgebung und tragen damit zur Aufrechterhaltung einer erfolgreichen Kommunikation bei.
- Einbringen von zusätzlichen Informationen: Die Moderierenden fördern den Lernprozess durch Bereitstellung von Informationen in Form von Hyperlinks, eigenen Dateien oder Scans aus Fachbüchern.
- Bestätigen: Die Moderierenden signalisieren den Studierenden regelmässig, dass sie ihre Beiträge gelesen haben. Das kann in Form von Lob oder weiterführenden Hinweisen, aber auch von Richtigstellungen oder Aufklärungen von Missverständnissen geschehen.
- Zusammenfassen: Die Moderierenden sollten Diskussionen/ Diskussionsstränge, die sich erschöpft haben oder auszufern drohen, zusammenfassen – und zwar so, dass die fachlich relevanten Aspekte herausgehoben werden. Dabei sollten möglichst viele Beitragende zitiert werden – die oben genannte Aktivität der „Bestätigung“ überlagert sich hier mit dem Zusammenfassen.
- Auffordern: Die Anforderungen der sozialen Organisation können online durch den Moderator zur Auffrischung nochmals wiederholt werden; v.a. aber sollten Moderierende die Studierenden, die ihren Aufgaben nicht nachkommen, freundlich und bestimmt auffordern, diese zu erledigen. Zudem können herausragende Studierende fallweise mit Zusatzaufgaben betraut werden (die als Vorschlag, nicht als Anweisung zu formulieren sind).

Bewerten: Online-Aktivitäten können auch bewertet werden. Dabei muss je nach Lehr-Lernsituation entschieden werden, ob die Bewertungen für die anderen Teilnehmer sichtbar sein sollen oder nicht. Für systematische Bewertungsabläufe sind Bewertungsmatrizen (sog. Rubrics) nützliche Hilfsmittel.

Delegieren: Einige Moderations-Aktivitäten wie das Eröffnen von spezifischen Diskussionsthemen, das Einbringen zusätzlicher Informationen oder das Zusammenfassen von Diskussionen können an Studierende delegiert werden, entweder dauerhaft oder fallweise.

Feedback einholen: Fragen Sie die Studierenden mit Hilfe eines kurzen Online-Fragebogens zwischendurch, ob die Diskussionen zu ihrer Zufriedenheit verlaufen, welche Schwierigkeiten sie in den Diskussionen antreffen und welche Aspekte optimiert werden könnten.

4 Rück- und Ausblick

Geschickte Moderation ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für gelingende Online-Kommunikation. Neben Spass und Interesse am Online-Austausch sind auch Kommunikationsregeln und präzise Aufgabenstellungen notwendig. Unser Anliegen war, ein paar grundlegende Anforderungen und Gestaltungsmöglichkeiten dazu zusammenzustellen. Zusätzlich dazu lässt Online-Moderation viel Raum für das Entwickeln eigener fachgerechter Diskussionsanlässe und für das Aufbauen einer je passenden Diskussionskultur.

Anstelle einer Zusammenfassung möchten wir Sie zum Abschluss einladen, einen Blick auf das „Themenblatt e-Moderation“ des E-Learning-Centers Wien zu werfen. Wir zitieren daraus den Punkt: „Probleme bei Online-Diskussionen und Lösungsvorschläge“, der einige in diesem Leitfaden erläuterte Massnahmen beschreibt, aber auch auf weitere Möglichkeiten im Bereich der Moderationstätigkeit verweist:

Probleme	Lösungsmöglichkeiten
mangelnde Beteiligung	<ul style="list-style-type: none"> - Starten Sie zu Beginn mit einer „Probediskussion“ über ein alltägliches Thema, um eventuelle Scheu vor dieser Form der Kommunikation bei den Studierenden abzubauen. - Beteiligung in die Beurteilung miteinbeziehen - Studierende abwechselnd selbst ModeratorInnen-Rolle übernehmen lassen (fördert Verantwortung)
LV-LeiterIn / ModeratorIn wird von Anfragen überhäuft	<ul style="list-style-type: none"> - Teilen Sie den Studierenden mit, wann und wie Sie erreichbar sind bzw. wie oft Sie sich in die Diskussion einklinken. - Legen Sie FAQ-Listen mit Antworten zu häufig gestellten Fragen an. - Regen Sie die Studierenden dazu an, sich bei Problemen, Fragen etc. gegenseitig zu helfen.
Studierende halten sich nicht an die vereinbarten Regeln	<ul style="list-style-type: none"> - Verweisen Sie auf Netiquette-Regeln - Setzen Sie Sanktionen und verschriftlichen Sie diese auf der Plattform. Eine Sanktion dient meist als „abschreckendes“ Beispiel für andere Verstöße und es kommt zu keinem weiteren Fehlverhalten.

Tabelle 1: Probleme bei Online-Diskussionen und Lösungsvorschläge (Quelle: [2])

5 Quellen

- [1] Büttner, F., Kohle, H. & Wätjen, E. (o.J.): http://www.projekte.kunstgeschichte.uni-muenchen.de/dt_frz_malerei/41-dt-franz-malerei/studieneinheiten/horizontale/kurslinks/gruppenregeln_gesamtversion.htm (27.12.2012)
(Beispiel für einen ausgefeilten Vorschlag zu Gruppenregeln im Fach Kunstgeschichte an der Ludwig-Maximilians-Universität München: Online-Seminar zu „Deutsche und französische Malerei von 1780 bis 1880 im Vergleich“)
- [2] E-Learning-Center Wien: Themenblatt eModeration: <http://elearningcenter.univie.ac.at/index.php?id=506> (27.12.2012)
- [3] Feenberg, A. & Xin, C. (2006): A Teacher's Guide to Moderating Online Discussion Forums: From Theory to Practice <http://webmarginalia.net/pedagogy/moderation-guide/> (27.12.2012)
- [4] Graf, M. (2004): eModeration. Lernende im Netz begleiten. Bern: hep.
- [5] Haab, S. & Zimmermann, T. (2005): Leitfaden für die Planung von E-Learning-Projekten inkl. Planungshilfe für Online-Lernaufgaben.
- [6] Häfele, H. & Maier-Häfele, K. (2004): 101 e-Learning Seminarmethoden. Bonn: Manager-Seminare.
- [7] Ruf, U. & Gallin, P. (2003): Dialogisches Lernen in Sprache und Mathematik. Band 2: Spuren legen – Spuren lesen. Unterricht mit Kernideen und Reisetagebüchern. Seelze-Velber: Kallmeyer.
- [8] Ruf, U., Frei, N. & Zimmermann, T. (2003): Leitfaden für den ICT-Einsatz in kooperativen und dialogischen Lehr-Lern-Umgebungen. Beiträge zur Lehrerbildung, 21 (2), 192–205. Im Internet unter: http://www.bzl-online.ch/archivdownload/.../BZL_2003_2_192-205.pdf (27.12.2012)
- [9] Wikipedia: Netiquette: <http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette> (27.12.2012)

Weitere empfehlenswerte Literatur zur E-Moderation

- [10] Berge, Z. L. (1995): The Role of the Online Instructor/Facilitator (sehr praxisorientiert) http://emoderators.com/wp-content/uploads/teach_online.html http://emoderators.com/wp-content/uploads/teach_online.html (27.12.2012)
- [11] Bett, K. & Gaiser, B. (2004): E-Moderation <http://www.e-teaching.org/lehrszenarien/vorlesung/diskussion/e-moderation.pdf> (27.12.2012)
- [12] Feenberg, A. (1989): The Written World: On the Theory and Practice of Computer Conferencing. http://www.sfu.ca/~andrewf/books/The_Written_World_old.pdf (27.12.2012)
(Insbesondere das Kapitel „The Moderator“)
- [13] Salmon, G. (2000): E-Moderating – The Key to Teaching and Learning Online. London, Sterling: Kogan Page

Arbeitsblätter

- [14] Haab, S. & Zimmermann, T. (2006): Planungshilfe für die Entwicklung von Online Lernaufgaben.

Für die E-Learning-Koordination: Tobias Zimmermann, Susanne Haab & Wolfram Schneider-Lastin.

