

eModeration

Einführung

Im Rahmen von eLearning Szenarien erfährt die Beziehung zwischen Lernenden und Lehrenden durch ein neues Lernverständnis einen grundlegenden Wandel: „Lernende gestalten ihre Lernaktivität zunehmend selbstgesteuert. Sie erschließen sich neues Wissen in Zusammenarbeit mit anderen Lernenden und mit Unterstützung von Lehrenden. Lehrende übernehmen eher eine Moderatorinnen- bzw. Moderatorenrolle und beraten. Sie regen Lernaktivitäten durch Bereitstellung von Informationen an und unterstützen die Selbststeuerung und Eigenaktivität in Lernprozessen.“ (Rautenstrauch 2001). Dabei kommen auf die Lehrenden zunehmend andere Aufgaben zu: neben der teletutoriellen Betreuung von Lernenden moderieren sie Gruppendiskussionen in Chats, Videokonferenzen oder online Diskussionsforen. Viele Autoren betonen die wichtige Bedeutung, die der online Moderation im Rahmen von Diskussions- und Lernszenarien zukommt. Friedrich, Hesse, Ferber und Heins (1999) zitieren einige Autoren, die der Moderation eine wesentliche Aufgabe beim Gelingen netzbasierter Kommunikation in Konferenzen zuschreiben. So schreibt Fries (1995), dass netzbasierte Gruppenarbeit der Koordination und Unterstützung eines Tutors oder Koordinators bedarf, während ein anderer Autor betont, dass eine Computerkonferenz nur mit einer aktiven Moderation gelingen kann (Garrison 1997). Moderation bedeutet auch, die Übertragung des Gruppenmanagements an eine Person, wodurch eine Delegation bestimmter Aufgaben erfolgt. Meist ist jedoch die Rolle der Moderation von Beginn an bestimmt, so dass nicht die Gruppe die Rolle vergibt, sondern diese durch das Szenario vorgegeben ist. eModeration umfasst jedoch weitaus mehr als nur die Begleitung und Strukturierung netzbasierter Diskussionsprozesse. Sie berührt auch viele Aufgabenbereiche des Teletutorings, weshalb sie diesem Begriff gegenüber zunächst abgegrenzt werden soll.

Tele-Tutoring und eModeration

Der Einsatz von Tele-Tutoren kann auf die Tradition der Hochschultutorien in der Hochschullehre zurückgreifen, wo z.B. in vorlesungsbegleitenden Übungen Tutorinnen und Tutoren Studierende betreuen. In Rahmen des eLearning kommt dem Tele-Tutoring jedoch eine neue und oftmals bedeutsamere Rolle zu, da es wesentlich zum persönlichen Kontakt, Austausch, Unterstützung und Motivation der Lernenden beitragen muss. Rautenstrauch definiert in ihrem entsprechend betitelten Buch Tele-Tutoring wie folgt:

„Tele-Tutoring ist eine Bezeichnung für die Unterstützung von Tele-Lernenden durch eine/einen TutorIn, die /der von den Lernenden getrennt ist. Da die TutorInnen in der Regel in einem telemedialen Kontakt mit den Tele-Lernenden stehen, werden sie als Tele-TutorInnen bezeichnet. Alternativ zur Bezeichnung Tele-TutorIn werden Personen, die Tele-Lernende betreuen, auch Tele-Teacher, Online-Facilitator, Tele-TrainerInnen sowie Tele-Coach genannt.“ (Rautenstrauch 2001).

eModeration wird einerseits als Teilaspekt des Tele-Tutoring verstanden, d.h. Tele-Tutoren übernehmen Aufgaben der online Moderation, wenn sie z.B. Gruppensitzungen moderieren. Salmon (2001) allerdings favorisiert eModeration als Oberbegriff für alle online Lern- und Arbeitsszenarien und benennt Tele-Tutoring wiederum als einen Aspekt der eModeration. Dies unterstreicht den Wandel der Lehr- und Lernkulturen in der Erwachsenenbildung und Hochschuldidaktik, indem zum Beispiel von Lernbegleitern, Coaches und Lerncoaches (Schumacher 2002) gesprochen wird, um so die veränderten Rollen und Aufgaben der Lehrenden auch begrifflich zu verdeutlichen. eModeration kommt darüber hinaus mittlerweile auch in vielen anderen Kontexten außerhalb expliziter Lernszenarien zum Einsatz, so beispielweise in virtuellen Konferenzen (Bremer 1999) oder in kooperativen, netzbasierten Projekt- und Arbeitszusammenhängen in Betrieben.

eModeration im Kontext der technischen Möglichkeiten

Die Aufgaben und Ausgestaltung der eModeration unterscheiden sich wesentlich in Abhängigkeit von den technischen Möglichkeiten, welche die Moderation unterstützen, den Moderationsanlässen, wie sie schon oben behandelt wurden, und den verwendeten Medien. Netzbasierte Kooperationen, eLearning Szenarien usw. lassen sich in den Standarddiensten des Internet wie Email, Chat, Usenet oder auch in webbasierte Foren und spezialisierten Programmen umsetzen. Meist kommt ein Medienmix zum Einsatz der mehrere dieser Medien im Rahmen einer gesamten Veranstaltung kombiniert. Besonders für den Bereich des kooperativen Telelernens und der Telekooperation, d.h. für das vernetzte, kooperative Arbeiten und Lernen wurden spezielle Anwendungen wie z.B. Groupware Tools entwickelt, welche Terminkalender, Dokumentenmanagement und asynchrone und synchrone Nutzung gemeinsamer Dokumente unterstützen. In eLearning Szenarien kommen häufig auch Lernplattformen oder speziell für die Veranstaltung programmierte Lösungen zum Einsatz. Erforderliche Funktionalitäten, die besonders die eModeration unterstützen können, sind online Anmeldeverfahren, die Verwaltung von Zugriffsrechten, das Administrieren von Foren und Dokumenten, die Auflistung der Teilnehmenden und das einfache Einrichten und Bedienen von Foren, Chats oder Videokonferenzen usw.. Auch redaktionelle Eingriffe wie z.B. das Freischalten von Teilnehmerbeiträgen unterstützen die eModeration wesentlich. Auf Einzelaspekte dieser Anwendungen wird später eingegangen werden.

Die verfügbaren Medien lassen sich in verschiedene Kategorien unterteilen: Zum einen können sie nach Synchronizität und Parallelität unterschieden werden, zum anderen in Push/Pull-Medien unterteilt werden. In einer zeitlichen Dimension unterscheiden sich die Medien nach Gleichzeitigkeit (Synchronizität):

Synchrone Medien	Asynchrone Medien
<ul style="list-style-type: none">▪ Chat▪ Audiokonferenz▪ Videokonferenz▪ Whiteboard▪ Shared Application	<ul style="list-style-type: none">▪ Email▪ Foren▪ Dokumentenablage

Synchrone Medien bedingen, dass die Teilnehmenden gleichzeitig an verschiedenen Orten online sein können, um auf eine Anwendung im Internet zugreifen zu können. Damit sind diese Medien nur für bestimmte Szenarien und Zielgruppen geeignet. Chat und Videokonferenzen sind ab einer bestimmten Anzahl an Teilnehmenden nur noch bedingt für eine erfolgreiche Debatte nutzbar. Bei großen Teilnehmerzahlen ist daher eine gute Moderation und Strukturierung der Debatte unabdingbar. Gleichzeitig erweist sich der Chat aber für informelle Kommunikationsprozesse, spontane Äußerungen oder Befragungen wie z.B. eine Expertenbefragung als durchaus sinnvoll.

Asynchrone Medien dagegen ermöglichen den dezentralen, zeitversetzten Zugriff auf ein gemeinsames Forum oder auf einen Emailaustausch. Während synchrone Medien oft den Vorteil der spontanen Interaktion, informellen Kommunikation und dem direkten Erfahren der anderen Teilnehmenden ermöglichen, so bieten asynchrone Medien den Vorteil, dass Teilnehmende zeitversetzt entsprechend ihren eigenen Präferenzen Beiträge lesen und schreiben können.

Eine andere Kategorisierung unterscheidet Push- und Pull-Medien und bezieht sich auf eine Medieneigenschaft, die das Verhältnis der Nutzer zum Medium betrifft: müssen die Nutzer das Medium aktiv aufrufen, um an eine Information zu kommen, oder kommt die Information eher bei ihnen direkt an, ohne hohe Eigenaktivität? In Pullmedien müssen die Nutzer aktiv Auswahlprozesse vornehmen, um Informationen abzurufen, d.h. das Medium muss durch ein interessantes Angebot ein ausreichendes Interesse wecken. Häufig werden Push- und Pull-Medien kombiniert: Push-Medien wie Email werden genutzt, um die Informationen im Pull-Medium (Foren, Webseiten) bei den Nutzern anzukündigen und z.B. immer wieder auf neue Phasen im Diskussionsverlauf aufmerksam zu machen. So wird durch Push-Medien auf

Aktualisierungen in den Pull-Medien hingewiesen. Beispiele dafür sind Werbemaßnahmen via Email, die auf weitere Informationen auf einer Webseite hinweisen oder Foren, die eine automatische Email-Benachrichtigung an den Verfasser eines Beitrags vorsehen, wenn ein Kommentar auf dessen Beitrag verfasst wurde. In Diskussionsprozessen, die auf asynchronen Medien basieren, können zudem regelmäßig Zusammenfassungen der Diskussionsstände und Ankündigungen via Email verschickt werden. Auch die Anmeldung in Foren mit der dazugehörigen Passwortvergabe wird oft mit Email-Benachrichtigungen kombiniert, um die Zugangsdaten zu verschicken. Mit sogenannten Newslettern (regelmäßige Email-Versendungen) kann auf neue Angebote auf den Webseiten hingewiesen oder neueste Diskussionsstände verschickt werden.

Eine weitere Kategorisierung unterscheidet nach der „Theory of Media Synchronicity“ Medien, die sich eher für konvergente und Medien, die sich eher für divergente Kooperationsprozesse eignen (Dennis/Valacich 1999). Laut dieser Theorie eignen sich für divergente Phasen (z.B. Ideensammlung) eher Medien mit niedriger Synchronizität und hohem Parallelisierungspotential, während Phasen, die eher konvergente Prozesse beinhalten (z.B. Erarbeitung eines gemeinsamen Ergebnisses) Medien mit niedriger Parallelität und hoher Synchronizität benötigen (Filk 2000). Ein Chat beispielsweise eignet sich nach dieser Theorie besser für konvergente als für divergente Prozesse (hohe Synchronizität, niedrige Parallelität), wobei sich der Chat nach Erfahrungen der Autorin auch für divergente Prozesse wie z.B. ein Brainstorming einsetzen lässt. Die Konvergenz ergibt sich im Chat häufig durch das Nichtbeachten oder Abschneiden einzelner Diskussionsstränge und Beiträge. Zumindest bestätigt sich der Einsatz von Foren (niedrige Synchronizität, hohe Parallelität) nach dieser Theorie, da er sich für die divergenten Prozesse, die eine Vielzahl von Diskussionssträngen und Meinungen zulassen und die nicht auf die Erarbeitung eines einzelnen Ergebnisses abzielen, hervorragend eignet.

Moderation synchroner und asynchroner Sitzungen in den verschiedenen Medien

An eine erfolgreiche eModeration stellen sich unterschiedliche Anforderungen je nach Wahl des eingesetzten Mediums. Eine Diskussion in einem Forum kann andere Prozesse bedingen als in einem Chat. An dieser Stelle seien die unterschiedlichen Anforderungen an eModeration aufgrund verschiedener technischer Szenarien beleuchtet.

Moderation eines Chats

In einer synchronen Sitzung auf Basis eines Chats ist die Aufgabe der eModeration in Abhängigkeit von der Zielsetzung der Chatsitzung zu verstehen. Dient der Chat einem Brainstorming, so gilt es, die Teilnehmenden zu aktiver Beisteuerung von Beiträgen zu motivieren. Gleichzeitig müssen Kommentare verhindert, da die Beiträge erst einmal gesammelt werden sollen. In einem Chat, welcher der Befragung eines Experten dient, muss die eModeration dafür sorgen, dass verschiedene Teilnehmende die Möglichkeit haben, Fragen zu stellen und der Experte oder die Expertin ausreichend Zeit erhält, Fragen zu beantworten. Unter Umständen werden die Fragen schon vorher eingereicht und redaktionell sortiert, wodurch jedoch die Spontaneität des Chats leiden kann. Gleichzeitig ermöglicht dies, eine Übersicht über mögliche Fragen zu bekommen und diese ggf. vorzusortieren. Aufgabe der Moderation wäre dann, Fragen freizuschalten und den Chat zu inhaltlich strukturieren. Chats die einem Rollenspiel oder einer strukturierten Diskussion dienen, müssen ebenfalls durch die Moderation strukturiert werden. Hier ist es hilfreich, vorab eine Struktur in einem anderem Medium, z.B. auf einer Webseite oder in einer Email bekannt zu geben, um sich während des Verlaufs der Chatsitzung darauf beziehen zu können. Eine mögliche Chatsitzung, die einer elektronischen Sprechstunde dient, könnte beispielsweise wie folgt aussehen:

- a) Eröffnung des Chats, Begrüßung aller Teilnehmenden, Bekanntgabe der Struktur der Chatsitzung, der Themenstellung und Zielsetzung
- b) Eröffnungsstatements durch die Teilnehmenden nach Aufrufen durch Moderator
- c) Beantwortung von Fragen
- d) Eingabe neuer Fragen durch die Teilnehmenden
- e) Beantwortung von Fragen
- f) Abschlussstatement durch die Teilnehmenden, Verabschiedung

Neben elektronischen Sprechstunden können Chats auch Rollenspielen, Pro-Kontra-Diskussionen, kooperativen Arbeitssitzungen, Terminabsprachen, usw. dienen. In Pro-Kontra-Debatten können den Teilnehmenden nach Eintritt in den Chat Positionen zugeordnet werden, die sie vertreten müssen bis es ggf. zu einem Positionstausch kommt. Aufgabe der Moderation wäre dann, die Positionen zuzuordnen, die Teilnehmenden aufzurufen, Statements zu verfassen, die Sitzung zu strukturieren, den Rollentausch auszurufen und die Sitzung zu schließen. Besonders wichtig kann es hier sein, dafür zu sorgen, dass sich alle Teilnehmenden auf die Diskussion um eine Position, ein Statement konzentrieren und nicht parallel mehrere Positionen vertreten oder behandeln. Das kann dadurch geschehen, dass die Teilnehmenden aufgerufen werden, sich vorerst auf ein Statement zu fokussieren und andere Positionen später zu behandeln. Beiträge mit anderen Themen können ignoriert oder gar gerügt werden. Dabei spielt es eine große Rolle, welche technische Unterstützung der Chat der Moderation bietet. Können Beiträge von Teilnehmenden zurückgehalten, freigeschaltet, ausgeblendet werden? Ist der Chat strukturierbar wie ein Forum oder erfolgen die Beiträge linear, sukzessiv hintereinander? Und: besteht die Option, eine Rednerliste zu führen, die ein sogenanntes digitales Handzeichen ermöglicht, in dem Teilnehmende signalisieren, dass sie einen Beitrag schreiben möchten, aber erst nach Aufruf durch die Moderation dazu in der Lage sind? Je nach technischer Unterstützung verändern sich die Handlungsoptionen der eModeration.

Eine besondere Einsatzmöglichkeit des Chats, die hier erwähnt werden sollte, ist das Rollenspiel (Bremer 2000). Hier ermöglicht der Chat spontane, interaktive Reaktionen aufeinander, die sich für das Rollenspiel ausgezeichnet eignen. Je nach Komplexität werden die Rollen und das Szenario vorher auf einer Webseite oder in einer Email beschrieben und den Teilnehmenden zugeteilt. Es besteht jedoch auch bei weniger komplexen Szenarien die Option, die Rollen nach Eintritt in den Chat zu verteilen, wodurch sichergestellt werden kann, dass bestimmte Rollen auch besetzt werden.

Die Moderation leistet hier die Aufgabe,

- die Sitzung zu eröffnen,
- die Rollen ggf. zu verteilen,
- einzelne Rollen zu Eröffnungsstatements und Reaktionen aufzurufen,
- die Sitzung durchweg z strukturieren,
- sicherzustellen, dass alle Beteiligten aktiv partizipieren
- den Teilnehmenden Zeit zu geben, ihre Rollenpositionen zu formulieren, indem im Chat immer wieder Pausen eingelegt werden
- die Abschlussrunde mit Abschlussstatements zu eröffnen
- die Sitzung zu schließen

In Chats die eher kooperativen Arbeitssitzungen, Abstimmungen usw. dienen, ist die Frage inwiefern die Moderation die Verantwortung für das Erreichen eines Ergebnisses selbst übernimmt oder ob diese Verantwortung bei den Beteiligten liegt und die Moderation nur die Aufgabe übernimmt, die Sitzung selbst zu moderieren. Diese Rollenzuordnung und Verantwortlichkeit sollte vorab deutlich geklärt werden.

Moderation von Videokonferenzen

Im Unterschied zu Chats ist in Videokonferenzen neben dem Beitrag des Teilnehmenden auch dessen Videobild zu sehen. Eine Moderation wird meist bei der Teilnahme von mehr als 3 Teilnehmenden sinnvoll, 2 Personen können meist noch ohne Moderation miteinander kommunizieren, außer der Moderation kommt eine besondere Aufgabe zu wie beispielsweise die Mediation zwischen den Verhandlungsteilnehmenden, die Einhaltung von Spielregeln, die Strukturierung der Sitzung oder die Moderation eines Expertengesprächs. Bei mehr als 3 Teilnehmenden kann es zu Überschneidungen paralleler Beiträge kommen, so dass auch hier die Einführung digitaler Handzeichen zur Kenntlichmachung des Redewunsches sinnvoll sein kann. Moderation kann auch die Zusammenfassung von Diskussionsständen und Positionen, die Strukturierung der Diskussion, das Einhalten von Regeln und das Sicherstellen, dass eine Zielsetzung verfolgt wird, beinhalten. Gerade in Sitzung, die dem

Erreichen einer Zielsetzung dienen oder die Gefahr laufen, in zu viele parallele Diskussionsstränge zu verlaufen, kann Moderation sinnvoll sein, da auch in Videokonferenzen die körpersprachlichen Signale, die Einigung, Zustimmung, Ablehnung usw. ausdrücken noch unzureichend zur Geltung kommen. Hier kann die Moderation durch Zwischenabstimmungen, Zwischenfragen usw. wesentlich zum sinnvollen Diskussionsverlauf oder zum Abschluss eines Ergebnisses beitragen.

Moderation von Foren

Anders als in den synchronen Medien, in denen die Moderation wesentlich zur Fokussierung auf ein Statement, Behandlung aller Fragen usw. beitragen muss und ggf. das Verhindern zu vieler paralleler Diskussionsstränge zum Ziel hat, hebt sich dieses Problem in online Foren auf. Hier ist gerade in der Parallelität von Diskussionssträngen ein wesentlicher Vorteil zu sehen. Gleichzeitig kann dies jedoch auch die Aufnahmekapazität der Teilnehmenden überfordern, so dass Zwischenzusammenfassungen, das Schließen und Neueröffnen von Strängen usw. eine wesentliche Aufgabe der Moderation werden kann. Da anders als in synchronen Sitzungen, in denen die Teilnehmenden sich zu einer bestimmten Zeit dem online Geschehen widmen, Foren zu verschiedenen Zeiten aufgesucht werden, kann das Problem entstehen, dass Teilnehmende kaum oder wenig in Foren schreiben. Hier kann die Moderation durch den Einsatz von Push/Pull Medienkombinationen Anreize schaffen, sich aktiv zu beteiligen. Fragen und Zwischenstände können via Email verschickt und im Forum aufgegriffen werden. Teilnehmenden können an die Forendiskussion erinnert und durch das baldige Schließen von Strängen zu Statements motiviert werden. Die Ergänzung durch Abstimmungen und Meinungsumfragen kann als wesentliches Gestaltungselement hinzugezogen werden. Hier kann es zur Aufgabe der Moderation werden, die Elemente zeitlich einzusetzen und die Gestaltung des gesamten Diskussionsverlaufes zu übernehmen. Die Moderationstätigkeit umfasst im Rahmen netzbasierter Diskussionen folgende Aufgaben:

- Eröffnung der Diskussion
- Setzen neuer Impulse zu setzen, um die Diskussion am laufen zu halten
- Zusammenfassen von Diskussionsverläufen und –ständen und das Verschicken der Zwischenstände an die Teilnehmenden bzw. Bereitstellen der Zusammenfassungen im Forums oder einem dafür ausgewiesenen Bereich
- Verfolgen des Diskussionsverlaufes und Aufordern der Teilnehmenden durch Emails und Forenbeiträge zur aktiven Partizipation
- Wahrung und Einhaltung der Kommunikationsregeln

Die Frage, ob Kommunikationsregeln vorher bekannt gegeben oder im Rahmen des Diskussionsverlaufes entwickelt werden sollten ist zweischneidig. Einerseits trägt die Vereinbarung von Regeln zur Gruppenbildung bei. Andererseits lässt sich in kürzeren Diskussionsprozessen nicht ausreichend Zeit auf die Entwicklung von Regeln verwenden. Daher hilft es dort zur Orientierung erste Regeln bekannt zugeben, auf die die Moderatorinnen und Moderatoren explizit hinweisen können und auf die sie sich bei Störungen und Zuwiderhandlungen berufen können. Solche Regeln können das Verhalten gegenüber anderen Teilnehmenden, die Länge und Form der Beiträge, die inhaltliche Ausrichtung usw. betreffen. In den virtuellen edupolis Foren¹ wurde beispielsweise vereinbart, dass Teilnehmende, die einen Beitrag inhaltlich falsch platzieren, aufgefordert werden, ihre Eintragung zu korrigieren. Die Beiträge wurden jedoch nicht von der Moderation editiert oder verschoben. Teilnehmende bekamen daher immer die Gelegenheit, entsprechende Korrekturen selbst vorzunehmen.

Die Moderation kann vor allem auch als Dienstleistung an den Teilnehmenden verstanden werden. Besonders das regelmäßige Bereitstellen von Zwischenzusammenfassungen hilft den Teilnehmenden, die erst einen späten Einstieg in die Diskussion finden oder die einige Tage offline waren und den Diskussionsprozess nicht andauernd verfolgen konnten. In

¹ Vgl. www.edupolis.de/konferenz2002 – jährlich stattfindende zweiwöchige virtuelle Konferenzen. Beschreibungen zum Einsatz von Foren in dieser Konferenzform vgl. Bremer 1999 und Bremer 2002

zeitlich sehr langen und intensiven Diskussionsphasen ist es auch hilfreich, ältere Diskussionsstränge zu schließen und die Aufmerksamkeit der Beteiligten auf neuere Themen zu lenken, so dass eine gewisse Taktung der inhaltlichen Entwicklung in der Debatte erreicht wird.

Hauptaufgabe der Moderation ist es, neue Impulse zu setzen und die Diskussion am laufen zu halten. Schon in der Eröffnung der Diskussion spiegelt sich diese Aufgabe wieder. Die edupolis Konferenzen¹ haben gezeigt, dass es vorteilhaft ist,

- in einem Beitrag nur einen Themenschwerpunkt aufzugreifen und nicht mehrere Fragen und Unterpunkte darin unterzubringen. Dazu sollten besser mehrere Einzelbeiträge verfasst werden, auf die sich Reaktionen explizit beziehen können.
- Experten punktuell einzubinden und dies als Anreiz für Teilnehmenden anzubieten, an der Diskussion teilzunehmen. Jedoch sollte sich die Teilnahme der Experten auf bestimmte Zeitfenster, Räume oder Phasen der Debatte reduzieren, um den Teilnehmenden Gelegenheit zu geben, auch „unter sich“ zu diskutieren. Nur damit ist eine hohe Teilnehmeraktivierung beim Verfassen eigener Beiträge sicherzustellen (Teilnehmeraktivität kann sich auch im Lesen von Expertenbeiträgen niederschlagen. Hier wurde jedoch explizit die Aktivierung von Teilnehmenden zum Verfassen von Beiträgen angestrebt.)
- Debatten durch kurze, prägnante und gut strukturierte Eröffnungstexte und Thesen zu eröffnen und nicht durch überlange Texte zu überfrachten. Nur durch die Strukturierung von Eingangstexten kann in der Diskussion darauf Bezug genommen werden. Die Moderation hat zudem die Aufgabe, die Diskussion durch einfache, aber kontrovers diskutierbare Fragestellungen zu eröffnen. Dabei sollte ein „dramaturgischer“ Ablauf der Diskussion im Auge behalten werden. Anders als in Präsenzsitzungen, synchronen Chats und Videokonferenzen können in Foren parallele Stränge entwickelt werden. Zwar ist dies zum Teil auch wünschenswert, doch kann es den Fokus der Teilnehmenden zu sehr verteilen. Daher ist zu beachten, dass
- in regelmäßigen Abständen Zwischenzusammenfassungen, neue Impulse und ein gemeinsamer Fokus für die Teilnehmenden geschaffen wird. Zudem muss die Moderation auf Abschlussphasen hinleiten, indem gegen Ende der Debatte eine Runde für Abschlussstatements, Umfragen (Blitzlichter) oder Abstimmungen usw. eröffnet wird. Bei gemeinsam zu verfassenden Endergebnissen ist ggf. ein Medienwechsel in ein eher konvergentes Medium (Chat, Shared Application, usw.) zu überlegen (Denis & Valacich 1999, Filk 2001).

Zudem wurde aufgrund dieser bisherigen Erfahrungen die Rolle eines inhaltlichen Verantwortlichen oder der eines Fachexperten von der Moderationsaufgabe getrennt. Die Moderationsaufgabe wird von einer Person übernommen, die nur diese Aufgabe hat und sich nicht um die inhaltliche Schwerpunktsetzung und die fachliche Beantwortung von Fragen kümmern muss. Gleichzeitig können sich die Fachexperten genau dieser letztgenannten Aufgabe widmen und müssen keine Moderationsaufgaben leisten. Im Kontext von eLearning lässt sich eine solche Aufgabenteilung durch ausgewiesene eModeratoren oder durch Szenarien wie die weiter unten beschriebenen Moderationszirkel umsetzen. Ein weiteres Forschungs- und Experimentierfeld ist die Verkettung von Präsenz- und online Phasen, die auch im Kontext von „Blended learning“ Ansätzen immer relevanter werden wird. Neben vorgeschalteten Präsenzphasen, in denen die Kleingruppenbildung und thematische Schwerpunktsetzung für spätere online Phasen stattfindet, lassen sich auch umgekehrt die online Phasen nutzen, um die Gestaltung von Präsenzsitzungen zu planen.

Moderation anderer Anwendungen bspw. Whiteboard und Shared Application

Synchrone Anwendungen aus dem Bereich des kooperativen Arbeitens sind Shared Application (geteilte Anwendungen, in dem zwei oder mehrere Teilnehmende parallel an einem Dokument arbeiten können. Shared Application kann mit Anwendungen wie WinWord

usw. genutzt werden) und das sogenannte Whiteboard, ein geteiltes Zeichenbrett. Moderation kann hier zum Einsatz kommen, wenn mehr als zwei Teilnehmende miteinander kooperieren und dabei Unterstützung brauchen, Dabei kann die Moderation auch von einem der Teilnehmenden oder rotierend übernommen werden. Moderationsaufgaben können hier umfassen, die Einigung zu unterstützen, was die nächsten Arbeitsschritte sind, welches Ziel erreicht werden soll, an welcher Stelle eine Unterbrechung oder Pause vorgenommen werden soll, welche Zwischenschritte und -stände erreicht werden müssen usw. Hier bezieht sich die Aufgabe mehr auf die Gestaltung des Kooperationsprozesses und Koordinationsaufgaben denn auf die Moderation von Diskussionsprozessen. Auch hier gilt, dass die Aufgabe und Verantwortlichkeit der Moderation deutlich gemacht werden muss: Welche Rolle spielt die Moderation, d.h. bspw. auch: wer ist für das Erreichen des Ergebnisses verantwortlich? Die Teilnehmenden oder die Moderation?

Kommunikations- und Spielregeln

Spielregeln dienen der Einhaltung von Verhaltensweisen zwischen den Teilnehmenden einer netzbasierten Sitzung. Diese Regeln können von den Beteiligten miteinander entwickelt werden, was einen wesentlichen Aspekt der Gruppenbildung ausmachen kann. Durch die Selbstbestimmung der Regeln lernen sich die Teilnehmenden besser kennen, erfahren mehr über ihre unterschiedlichen Positionen und erarbeiten miteinander im Rahmen des Einigungsprozesses ein Gruppengefühl. Gleichzeitig kann die Bildung von Gruppenregeln sehr zeitaufwendig sein und im Rahmen einer eLearning Veranstaltung eine zu lange Zeitspanne in Anspruch nehmen. Zudem bietet es sich gerade bei großen Teilnehmerzahlen an, Regeln vorzugeben, statt diese durch eine zu große Gruppe über einen langen Zeitraum entwickeln zu lassen. Daher sollte die Eigenentwicklung von Regeln eher kleineren Arbeitsgruppen, die in einer kontinuierlichen Gruppenzusammensetzung über einen längeren Zeitraum miteinander kooperieren vorbehalten sein, während größere online Konferenzen auf vorhandene Spiel- oder Kommunikationsregeln zurückgreifen. Dabei ist es sinnvoll auf schon den Teilnehmenden durch das Bewegen im Netz vertraut Netiquette zurückzugreifen, wie sie bspw. im Usenet vorliegen. Spielregeln dienen den ModeratorInnen in Konfliktfällen, um auf vorhandene Verhaltensregeln zurückgreifen zu können, die ein Eingreifen legitimieren. Die vorherige Bekanntmachung macht den Teilnehmenden die Verhaltensregeln transparent. Die Einhaltung kann durch die eModeration aber auch durch die Teilnehmenden selbst erfolgen. Gleichzeitig könnte die Rolle der eModeration aber auch rotieren, so dass verschiedene Teilnehmende die Aufgabe erhalten Sitzungen zu moderieren und auf die Einhaltung der Regeln zu achten.

Regeln können bestimmen, wie lange Beiträge sein sollen, wo sie (z.B. thematisch) gepostet werden, welche Reihenfolge von Beiträgen in Chats erfolgen (z.B. bei Rollenspielen, Expertenbefragungen kann es eine Regel sein, dass Teilnehmende nur nach Aufruf durch die Moderation ihre Beiträge abschicken dürfen), usw.. Oftmals stehen die Regeln in engem Kontext zur Veranstaltungsart und Form sowie zum eingesetzten Medium. Regeln die eine Videokonferenz- oder Chatsitzung betreffen, müssen nicht unbedingt auf eine Forendiskussion zutreffen, wo alle gleichzeitig Beiträge verfassen können, ohne dass es zu zeitlichen Überschneidungen kommt.

Auch die Archivierung und Publikation kann von Regeln betroffen sein. Zum Schutz der Teilnehmenden kann z.B. vereinbart werden, dass Beiträge nur nach Rücksprache mit den VerfasserInnen außerhalb der Veranstaltung veröffentlicht werden dürfen, dass diese vor der Archivierung ihre Beiträge noch einmal korrigieren dürfen usw.. Solche Regeln werden je nach Verwendungszusammenhang der Veranstaltungsdokumentation (z.B. für Publikationen) relevant werden.

Beispiele für Regeln, wie sie auf virtuellen Konferenzen zum Einsatz kamen, sind:

- Beiträge dürfen nur in thematisch passenden Foren publiziert werden
- Ein Kommentar auf einen vorhandenen Beitrag muss auf diesen antworten und darf keinen neuen Strang eröffnen
- Ein neuer Strang darf nur mit einer neuen Themen-/Fragestellung eröffnet werden

- Angaben zur maximalen Länge der Beiträge
- Hinweise zum Verfahren bei Verstoß gegen Beiträge, wie z.B. zu lange Beiträge, falsche thematische Einordnung usw. Dabei wurde vereinbart, dass die Moderation die Verfasser über das weitere Vorgehen vorab informiert und deren Einverständnis nach Möglichkeit einholt, wie. Z.B. das Verschieben eines Beitrags in ein anderes Forum oder die Bitte, einen Beitrag zu kürzen
- Das Verbot, Werbung, Beschimpfungen usw. in Beiträgen aufzunehmen
- Das Recht der Moderation, Beiträge in diesen Fällen zu editieren/zu löschen
- Hinweise auf Ansprechpartner und Zuständigkeiten (technisch, organisatorisch, inhaltlich, redaktionell usw.)

In Chats und Videokonferenzen können Kommunikationsregeln Angaben zur Sprechzeit, zur Reihenfolge und dem Verfahren mit Rednerlisten usw. beschreiben. Dabei dienen die Regeln auch der Orientierung der Teilnehmenden und sollten VOR der Veranstaltung gelesen werden, um Missverständnisse zu vermeiden. Sie können den Teilnehmenden dabei auch mehr Sicherheit bezüglich ihres Verhaltens und ihrer aktiven Beteiligung im Netz geben.

Beispiele zur eModeration

An dieser Stelle soll anhand einiger Beispiele eModeration verdeutlicht werden. Im Rahmen einer virtuellen Konferenz wurden den ModeratorInnen die Rolle zugedacht, die Diskussion zu eröffnen, neue Impulse zu setzen, Diskussionsverläufe zusammen zu fassen und auf die Einhaltung von Regeln zu achten. Dabei wurde sichergestellt, dass sie keine rein inhaltliche Aufgabe hatten, da es zu jedem der 4 Foren noch sogenannte inhaltliche Verantwortliche gab, die die Aufgabe hatten, inhaltliche Fragen zu klären und die inhaltlichen Schwerpunkte zu setzen. Den Moderatoren kam damit eine reine moderierende Aufgabe zu, d.h. sie konnten sich auf den Diskussionsprozess konzentrieren und mussten keine inhaltlichen Fragen klären und nicht als Inhaltsexperte auftreten, d.h. sie konnten solche Fragen an den inhaltlichen Verantwortlichen weiterleiten. Diese Rolle eignete sich, Teilnehmende zu ermutigen, selbst „unwissend“ zu sein und Fragen zu stellen, da die Moderation selbst nicht als Fachexperte auftrat. Gleichzeitig war explizite Aufgabe der Moderation, Teilnehmende selbst zur Beantwortung von Fragen anzuregen statt selbst Fragen zu beantworten und damit Diskussionsstränge zu schließen, wie es die Beiträge von Fachexperten oft tun (Bremer, 2002; Hesse et al, 1999).

In chatbasierten Rollenspielen kam der Moderation die Aufgabe zu, die Rollen nach Eintreten der Teilnehmenden in den Chat aufzuteilen, wenn die Rollenverteilung nicht vorher per Email oder Webseite bekannt gegeben war und die Teilnehmenden sich schon vorab darauf vorbereiten mussten (Bremer 2000). In beiden Fällen wurden die Teilnehmenden nach Eintreten in den Chat durch die Moderation gebeten, sich unter ihrem Rollennamen anzumelden. Nach den Begrüßungsworten haben alle Teilnehmenden Zeit, sich auf ihr erstes Statement vorzubereiten. Die Moderation entscheidet, ob auf verspätete Teilnehmende gewartet wird oder nicht. Das hängt unter Umständen von der Wichtigkeit ihrer Rolle für das Rollenspiel und die zur Verfügung stehende Zeit ab. Die Moderation kann auch Fragen zum Szenario und den Rollenbeschreibungen klären. Nach Eröffnung der Debatte erfolgt die wesentliche Aufgabe der eModeration: die Beiträge aufrufen, eine Struktur in die Debatte bringen, verschiedene Phasen einleiten und bestimmen, welche Rolle wann am besten aufgerufen wird. Dabei kann einigen Rollen die Aufgabe zugeteilt werden, die Debatte zu eröffnen, während andere dazu angehalten werden, auf Eröffnungsstatements zu reagieren. Hier kann es unter Umständen notwendig sein, die Teilnehmenden anzuhalten, sich auch tatsächlich auf andere Beiträge zu beziehen, statt neue Themenschwerpunkte zu eröffnen. In Rollenspielen kommt der Moderation vor allem auch die zeitliche Strukturierung der Debatte zu: es werden verschiedene Spielphasen eingeleitet wie bspw. Eröffnung, Debatte, Abschlussverhandlung, Abschlussstatements. Über Rednerlisten können die Teilnehmenden auch nacheinander aufgerufen werden, ihre Beiträge zu platzieren. Zum Abschluss des Rollenspiels mag der Moderation die wesentliche Aufgabe zukommen, auf ein Ergebnis oder auf die Abschlussstatements hinzuarbeiten.

In Videositzungen können nehmen Rednerlisten auch Handzeichen für Zustimmung und Ablehnung vereinbart werden. Die Teilnehmenden können durch die Moderation gebeten werden, sich vorzustellen, ihr Bild auf Standbild umzuschalten oder wieder zur Übertragung freizugeben, falls neue Gruppenmitglieder in die Sitzung eintreten. Zudem kann der Moderation die Aufgabe zukommen, die Sitzung zu protokollieren, falls eine automatische Dokumentation wie bei Chats und Foren üblich, nicht möglich ist. Auch die Auswahl der zusätzlich genutzten Medien (Whiteboard, Shared Application usw.) kann der Moderation zukommen. In einigen Fällen kann die Moderation rotieren, d.h. verschiedene Teilnehmende nehmen nacheinander diese Rolle ein, um ihre Moderationsfähigkeiten zu trainieren und die anderen Teilnehmenden zu entlasten, falls keine Person nur zur Moderation verfügbar ist.

Exemplarische empirische Ergebnisse aus virtuellen Konferenzen und Foren

An dieser Stelle seien die Ergebnisse zweier empirischer Untersuchungen zum Verhalten von Teilnehmenden in online Konferenzen und Forendiskussionen exemplarisch vorgestellt. Die Studie, die 1999 von Friedrich, Hesse, Ferber und Heins vorgestellt wurde, untersuchte die Partizipation in einem virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode (Friedrich et al, 1999). Dabei wurde beobachtet, wie verschiedene Moderationsvarianten sich auf die Anzahl der Teilnehmerbeiträge in einem Forum, das begleitend zum Funkkolleg stattfand, auswirkten. In der Untersuchung zeigte sich, dass der Moderator, der die kürzesten Beiträge verfasste und dabei am wenigsten inhaltliche Sachinformationen gab sondern vielmehr seine Beiträge auf die Moderation des Diskussionsprozesses konzentrierte, die meisten Teilnehmerbeiträge erzeugte. Diese Beobachtung konnte durch eine Untersuchung virtueller Konferenzen bestätigt werden (Bremer, 2002): während mehrerer Jahre forderten die Teilnehmenden vermehrt die aktive Beteiligung von Inhaltsexperten und Fachleuten in den Foren. Als dies dann geschah, ging die Teilnehmeraktivität zurück. Beiträge von Sachexperten tendierten eher dazu, Diskussionsstränge zu schließen, während unter Abwesenheit von ausgewiesenen Inhaltsexperten die Teilnehmenden miteinander versuchten, Fragen zu klären, Diskussionsstränge zu entwickeln und Themenschwerpunkte zu setzen, auch wenn sie dabei durchaus von einem Moderator unterstützt wurden. Die Untersuchung der virtuellen Konferenzen zeigte zudem, dass sich Teilnehmende regelmäßig Zusammenfassung des Diskussionsstandes wünschen, um nach kurzer Pause schnell wieder einen Einstieg in die Diskussion zu finden, immer einen Überblick zu wahren und auch unter Umständen ältere Stränge durchaus geschlossen werden können, um die Diskussion auf einige wenige, aktuelle Stränge konzentrieren zu können.

Literatur

- Bremer, Claudia (1999): Virtuelle Konferenzen. In: Bremer, Claudia / Fechter, Mathias (Hrsg.): Die Virtuelle Konferenz - Neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation, Essen.
- Bremer, Claudia (2000): Virtuelles Lernen in Gruppen: Rollenspiele und Online-Diskussionen und die Bedeutung von Lerntypen. In: Scheuermann, F. (Hrsg.): Campus 2000, Münster, 2000, Beiträge der GMW Jahrestagung, S. 135 – 148.
- Bremer, Claudia (2002): Virtuelle Konferenzen. In: Virtuelle Organisation und Neue Medien 2002, Tagungsband des GeNeMe Workshops 2002, Josef Eul Verlag, Lohmar, Köln.
- Dennis, A. R. / Valacich, J. S. (1999): Rethinking Media Richness. In: R. H. Sprague Jr. (Hrsg.): Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference of System Science. Los Alamitos, California , IEEE Computer Society.

- Filk, Christian (2001): Synchronizitätsgrade beim kollaborativen e-Learning : einige Hypothesen und Perspektiven. In: Wagner, Erwin / Kindt, Michael (Hrsg.): Virtueller Campus, Szenarien – Strategien – Studium. Münster.
- Friedrich, Helmut / Hesse, Friedrich W. / Ferber, Sabine / Heins, Jochen (1999): Partizipation im virtuellen Seminar in Abhängigkeit von der Moderationsmethode - eine empirische Untersuchung. In: Bremer, Claudia / Fechter, Mathias (Hrsg.): Die Virtuelle Konferenz - Neue Möglichkeiten für die politische Kommunikation, Essen.
- Fries, C. (1995): Learner needs in an corporate teletraining environment – evaluation findings in the MTS project. In: Held, P / Kugemann, W.F. (Hrsg.): Telemactis for Education and Training. Proceedings of the Telematic for Education and Training Conference, Düsseldorf 1994, IOS Press, Amsterdam, S. 351 – 354.
- Hesse, Friedrich / Giovis, Christos (1997): Struktur und Verlauf aktiver und passiver Partizipation beim netzbasierten Lernen in virtuellen Seminaren. In: Unterrichtswissenschaft 3/1997, S. 34 - 54.
- Rautenstrauch, Christina (2001): Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession. Bielefeld.
- Salmon, Gilly (2000): E-moderating: the key to teaching and learning online, Kogan Page, London.
- Schumacher, Eva-Maria (2001): Der Lehrende als Coach. Schlüsselqualifikationen für eine neue Lernkultur. In: Welbers, U. (Hrsg.) AHD Tagungsband 2001 (in Druck).

Links

Gilly Salmon: <http://oubs.open.ac.uk/e-moderating/exercise.htm>

Zane Berge: <http://www.emoderators.com/moderators.shtml>