

Sinnvolle Hilfe oder unnötiger Mehraufwand?

Ergebnisse einer Befragung zur Online-Sprachlernberatung

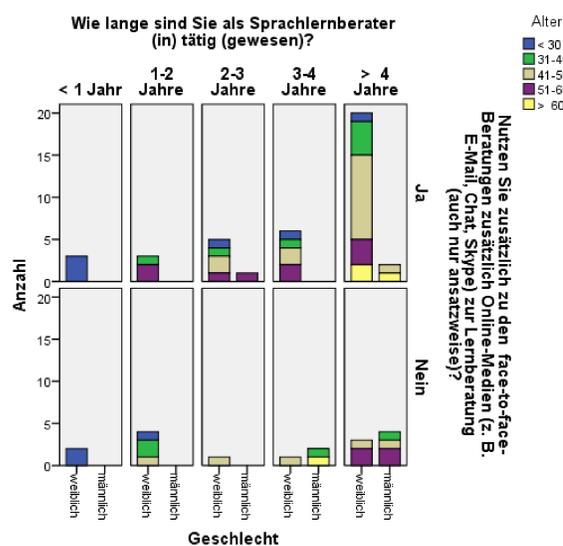
Constanze Saunders, Technische Universität Berlin

1. Hintergrund

- Im Frühjahr 2011 nahmen 59 Lernberater_innen (50 Frauen, 9 Männer) an einer Online-Umfrage teil, die sich mit dem Einsatz von Online-Sprachlernberatung (OSLB) beschäftigte.
- 41 der Befragten nutzten Online-Medien für ihre Beratungen und gaben zu ihren Erfahrungen Auskunft, 18 nutzten keine Online-Medien und gaben u. a. ihre Gründe dafür an.
- Die Befragten arbeiteten hauptsächlich in Sprachzentren (Lernberatung und Sprachunterricht) und berieten am häufigsten auf Deutsch und Englisch. □□

2. Erfahrungen, Geschlecht, Alter (Online-Beratende)

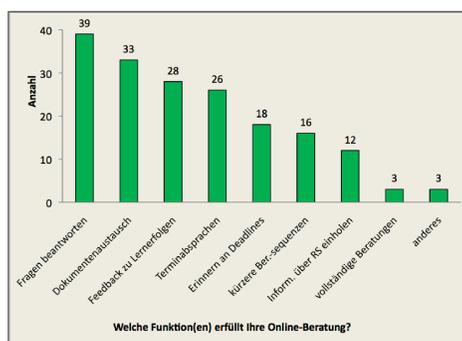
- OSLB wird meist von erfahrenen Beraterinnen genutzt
- ältere Männer und junge Frauen scheinen eher Präsenzberatung zu bevorzugen



- ⇒ Sind erfahrene Berater_innen innovationsfreudiger?
- ⇒ Wo ist der Beraternachwuchs?
- ⇒ (Warum) Trauen sich Männer nicht an die OSLB?
- ⇒ Inwieweit besteht hier ein Einfluss der Selbstselektion der Stichprobe?

3. Funktionen der Online-Sprachlernberatung (OSLB)

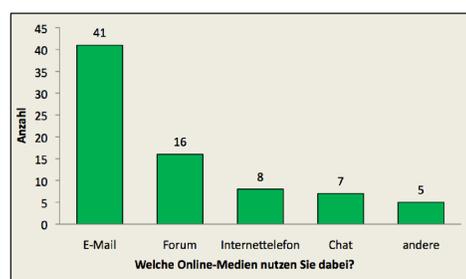
- Vielfalt an Funktionen, aber meist nur kurzer Informations- und Dokumentenaustausch
- kaum vollständige Sitzungen, allerdings "kürzere Beratungssequenzen"
- meist beratungsbegleitend in etablierten Beziehungen, selten beratungsvorbereitend



⇒ Warum so wenig Beratungsvorbereitung, wäre doch zeiteffektiv?

4. Mediennutzung bei der OSLB und im Alltag

- meist lediglich 1 - 3 Stunden/ Woche, häufigstes Medium: E-Mail; andere s. Grafik
- Beratende mit OSLB nutzen insgesamt im Alltag ein größeres Spektrum an Medien (soziale Netzwerke, Chat, E-Mail), während Beratende ohne OSLB genauso viel "Online-Zeit" verbringen, allerdings (fast) nur E-Mails lesen und schreiben



⇒ Sind OSLBer_innen besonders experimentierfreudig?

5. Hilfsfunktionen

örtliche und zeitliche Flexibilität

„schneller“ Austausch, Erreichbarkeit der Beratenden unterstützte Beziehungsebene, flexiblere Reaktionsmöglichkeiten, Zugang zu neuen Gruppen

Funktionsvielfalt

häufigste s. 3., außerdem: alternative Materialressourcen im Internet, komfortable Materialversendung, Textkorrekturen/ -feedback, Klärung organisatorischer Fragen

Dokumentationsmöglichkeiten

Details des Beratungsprozesses, institutionelles Legitimierungsinstrument (Statistiken etc.)

6. Herausforderungen

Folgen der Schriftlichkeit

„Schreibarbeit“ lohne sich nicht, genaues Verstehen und präzises Mitteilen schwierig (L2-Lernende)

Folgen der Distanz und Anonymität

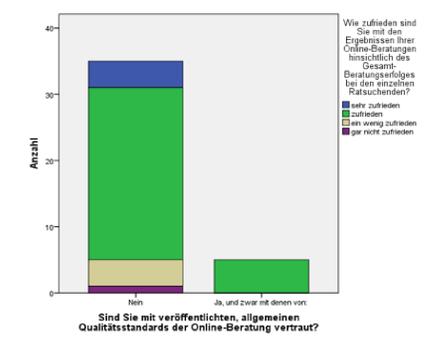
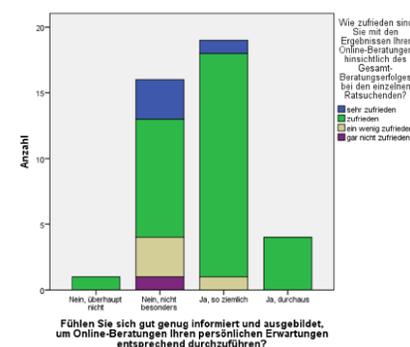
Oberflächlichkeit, mangelnde Effizienz, fehlende Verbindlichkeit, langwierige Klärung der „Zuständigkeiten“, Studierende entwickelten „Nehmerhaltung“, Seriosität und Dringlichkeit der Anfragen manchmal unklar

Lerneräußerungen schwer „lesbar“

Evaluation sprachlicher Kompetenz schwierig, Lernproblemdiagnose schwierig, affektive Aspekte schwer lesbar

7. Informationen/ Ausbildung und Qualitätsstandards

- die OSLBerater_innen sind zwar mit ihren Beratungsergebnissen generell (sehr) zufrieden (85%), fühlen sich allerdings „gemischt gut“ zu OSLB informiert und ausgebildet
- mit Qualitätsstandards zur Online-Beratung sind sie sehr wenig vertraut



- ⇒ Welche Qualitätsstandards sind für die Online-Sprachlernberatung besonders wichtig?
- ⇒ (Wie) Müssen bestehende Qualitätsanforderungen an Online-Beratung ergänzt werden?

8. Gründe für Ablehnung der OSLB („Nicht-Nutzer“)

- fehlende zeitliche Ressourcen, fehlende Erfahrung mit OSLB
- fehlende technische Ausstattung der Studierenden

fehlender „Bedarf“ von Seiten der Studierenden, der Beratenden und der Institution

- Erstkontakt persönlich, Beratung bleibt so bestehen
- bestehende Möglichkeiten der Präsenzberatung ausreichend und adäquat
- „institutionell nicht vorgesehen“

medial bedingte reduzierte Kommunikation erschwere Gesprächsführung

- nur wenige erkannte hilfreiche Funktionen (Ausnahme: Terminfindung)
- zu „unpersönlich“

⇒ Was genau bedeutet „institutionell nicht vorgesehen“?

⇒ Bestätigen sich diese Gründe in der Realität? Wie sehen das die Online-Beratenden?

9. Informationsbedarf aller Beratenden

besteht besonders

- zu Qualitätsstandards in der Online-Beratung
- zu technischen Weiterentwicklungen in der OSLB
- zur Optimierung von OSLB bei begrenzten zeitlichen und finanziellen Ressourcen
- zur Integration von OSLB in bestehende Lernarrangements und
- generell zu Online-Beratungstechniken.

Interesse besteht auch an kollegialem Erfahrungs- und Meinungsaustausch und einem frei zugänglichen Materialpool online.