

# Die Supporter-Cloud



Wie erfahrene Studierende andere besser unterstützen können

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Folgenden auf „gendergerechte“ Formulierungen verzichtet und meistens die männliche Form (z.B. „Supporter“) verwendet. Es sollen jedoch immer alle Geschlechter eingeschlossen und angesprochen sein.

In meiner Idee geht es darum, die gegenseitige Unterstützung zwischen Studierenden zu erleichtern.

Konkret soll erreicht werden, dass die diejenigen, die mehr Wissen und Erfahrung hinsichtlich eines bestimmten Fachgebiets oder Kurses haben (z.B. erfolgreiche Kursabsolventen) besser erreichbar und ansprechbar sind für diejenigen, die weniger Wissen und Erfahrung in dem Gebiet haben (z.B. Kursbeginnende).

Es gibt natürlich schon einen sehr guten Ansatz, der diese Idee bereits umsetzt: die Rolle des Tutors. Tutoren sind in der Regel erfahrene, in ihrem Fachgebiet kompetente Studierende, die weniger erfahrene Studierenden dabei unterstützen, neue Wissensinhalte zu lernen und zu verstehen. Allerdings sind Tutoren für ein bestimmtes Fach, wenn es sie überhaupt gibt, in ihrer Anzahl in der Regel deutlich begrenzt, genauso wie die Zeit in der sie zur Verfügung stehen. Meist stehen sie ausschließlich während der entsprechenden Tutorien oder Übungen zur Verfügung. Fragen an Tutoren per Mail sind meist möglich, sollten aber eher die Ausnahme sein.

Ich würde gerne das Angebot an fachlicher Lern-Unterstützung, die zum Teil bereits durch Tutoren gegeben ist, erweitern und eine zusätzliche Rolle von Unterstützungspersonen an der Uni einführen, die ich im Folgenden als *Supporter* bezeichnen werde.

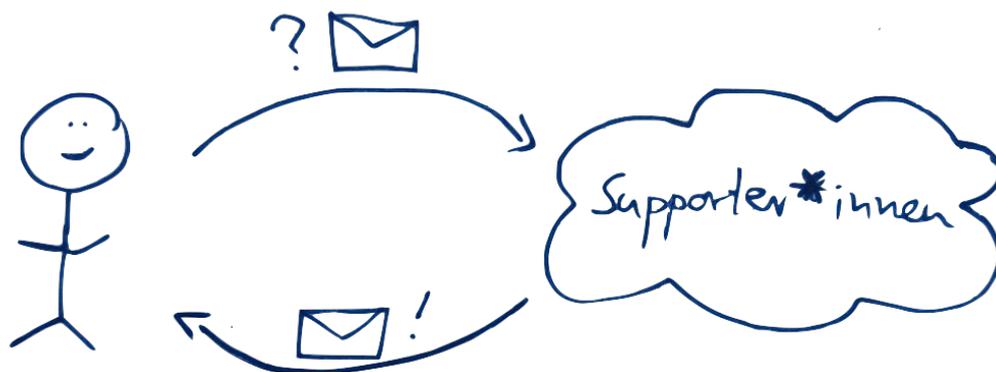
Supporter sind Studierende, die a) überdurchschnittlich viel Wissen und Erfahrung bzgl. eines Fachs besitzen und b) sich fähig fühlen und motiviert sind, andere beim Lernen und Verstehen der Fachinhalte zu unterstützen und deshalb c) Teil einer sog. Supporter-Community sind, die untereinander vernetzt ist und an die sich Studierende mit Unterstützungsbedarf leicht und unkompliziert wenden können. Supporter profitieren außerdem selbst davon, andere zu unterstützen, da sie eigenes Wissen vertiefen und womöglich noch erweitern. Zudem sind sie motiviert, ihren Wissensstand aufrechtzuerhalten, da sie sich weiterhin aktiv mit den Inhalten auseinandersetzen.

Wie Supporter ausgewählt werden können, möchte ich hier nicht tiefer behandeln. Verschiedene Verfahren sind denkbar, z.B. über die Prüfungsleistung. Dies sollte wahrscheinlich von Kursverantwortlichen (z.B. Professoren) individuell überlegt werden.

Wer Teil der Supporter-Community ist, erklärt sich bereit, für einen bestimmten Zeitraum (z.B. ein Semester) als Ansprechperson für das entsprechende Fach zur Verfügung zu stehen. Wie die Umsetzung dieser Unterstützungsfunktion genau aussieht, ist in verschiedenen Ansätzen denkbar.

Im Folgenden möchte ich nun einige konkrete Ideen vorschlagen, wie diese Supporter-Community erreichbar und nutzbar gemacht werden kann. Da die digitale Erreichbarkeit via Email dabei zentral ist, möchte ich diese Community als die **Supporter-Cloud** bezeichnen.

## 1. E-Mail-Support



Wer eine Frage oder ein Problem zu einem bestimmten Thema hat, schickt eine Email an die „Supporter-Cloud“ und erhält idealerweise eine entsprechend qualifizierte Antwort. Im einfachsten Fall, ist die Supporter-Cloud eine Mailingliste, in der jeder Supporter eingetragen ist. Jede Email an die Cloud geht also an jeden Supporter. So erhält man als fragende Person vielleicht sogar mehrere Antworten.

Diese einfache Umsetzung schließt jedoch ein paar Nachteile nicht aus: bei einer Mail, die an alle geht, fühlt sich der einzelne Supporter vielleicht weniger verpflichtet zu antworten, in der Erwartung, dass sich jemand anderes schon drum kümmern wird. Wenn alle so denken, antwortet niemand. Zudem, wenn viele Fragen geschickt werden, erhält auch jeder Supporter recht viele Mails, und das kann nerven.

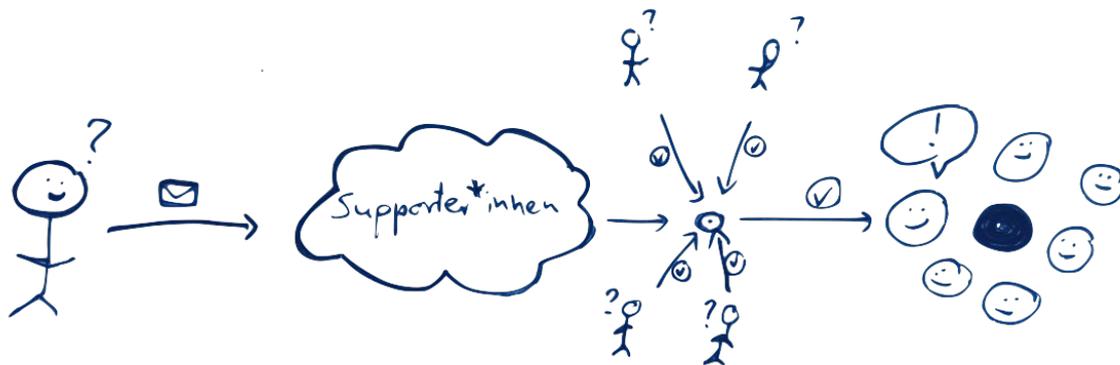
Die Cloud könnte so strukturiert sein, dass jede Email erstmal nur an genau einen Supporter geht. Mit dem Wissen, dass vorerst immer nur eine Person die Email erhält, weiß dieser Supporter auch um seine Verantwortung. Entweder beantwortet er die Email direkt, oder, wenn er sich dazu nicht in der Lage fühlt, leitet er die Email einfach weiter. Dabei gibt es zwei Weiterleitungs-Möglichkeiten: er leitet die Mail an die Supporter-Cloud zurück, wodurch sie automatisch an einen anderen Supporter geht. Oder er leitet sie direkt an einen Supporter, von dem er weiß, dass er die in der Email gestellte Frage gut beantworten kann.

Sollte eine Frage mal so speziell sein, dass sie von allen Supportern nicht beantwortet werden kann, könnte diese am Ende an die entsprechende Lehrperson (z.B. die Professorin) weitergeleitet werden.

Denkbar wäre auch, dass jede Frage und Antwort öffentlich in einem Forum der Supporter-Cloud gepostet wird, evtl. mit Zusatzmaterial, sodass alle darauf Zugriff haben.

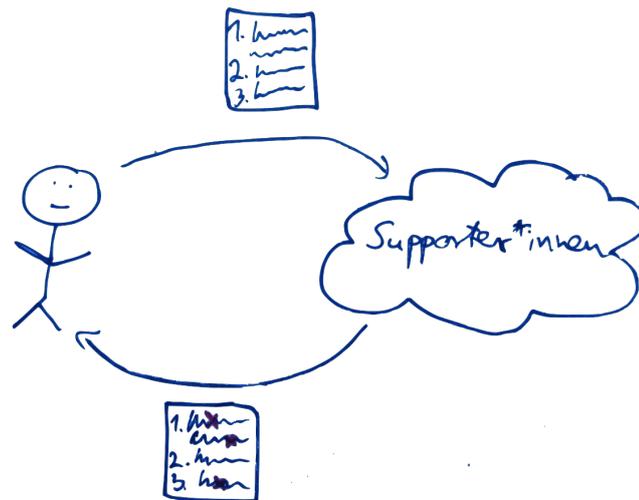
Denkbar ist auch, den ganzen Ansatz möglichst anonym zu gestalten, insbesondere von Seiten der Fragenden. Die Supporter würden dann nicht einsehen können, von welcher Person die Email geschickt wurde, was den Fragenden mögliche Hemmungen nimmt, das eigene Unwissen zu offenbaren. Damit hat ausschließlich Bedeutung was geschrieben wird, und nicht wer da schreibt.

## 2. Persönlicher Support (Tutoring)



Die Supporter-Cloud soll am Besten nicht nur Unterstützung in Form von Email-Support bieten können. Auch persönliche Tutoring-Treffen könnten über die Cloud in die Wege geleitet werden. Das gilt für allem für Themen, die sich schlecht per Email kommunizieren lassen. Zum Beispiel wenn Student X Schwierigkeiten damit hat, Daten in R statistisch auszuwerten und dringend jemanden bräuchte, die oder der ihm Tipps zur Programmierung und dem Datenhandling geben kann. Womöglich ist Student X nicht die einzige Person, der das so geht. Student X schickt eine Anfrage an die Supporter-Cloud, in der er sein Anliegen genau formuliert. Hält ein Supporter die Anfrage für angemessen und erklärt sich gleichzeitig bereit, ein persönliches Tutoring anzubieten, kann er die Anfrage bestätigen und, z.B. über die Mailing-Liste oder ein Forum, öffentlich bekanntgeben, dass ein Tutoring zum entsprechenden Thema (eventuell mit Ort und Uhrzeit versehen) stattfinden kann. Es soll nämlich keine „Einzelnachhilfe“ stattfinden, da das erstens die Kapazitäten der Supporter übersteigen würde und zweitens es schön wäre, wenn auch andere Studenten mit dem gleichen Anliegen unterstützt werden. Von daher sollte man festlegen, dass eine bestimmte Anzahl an Anmeldungen eingehen muss, bevor das Tutoring mit einer Mindestteilnehmendenzahl stattfinden kann.

### 3. Feedback-Support



Man kann auch die Supporter direkt in das Lernkonzept einer Vorlesung (oder einer anderen Kursveranstaltung) mit einbeziehen. Beispielsweise indem es am Ende jeder Vorlesung eine Auswahl an offenen Fragen zu den Vorlesungsinhalten gibt, die die Studierenden nach der Vorlesung selbstständig und schriftlich beantworten sollen. Ihre Antworten schicken die Kursteilnehmenden an die Supporter-Cloud, von der sie dann entsprechendes Feedback zurückbekommen. Die Fragen sollten sich natürlich so gut es geht auf die Lernziele der Veranstaltung beziehen und die Studierenden insbesondere dazu anregen, Zusammenhänge in eigene Wort zu fassen und eigene Erklärungen zu produzieren. Aus der Lernforschung ist bekannt, dass Selbsterklärungen eine sehr effektive Lernmethode sind (siehe z.B. [1] ). Die zusätzliche Feedback-Möglichkeit wirkt dazu motivierend und hilft vorhandene Fehlkonzepte und Wissenslücken zu beseitigen.

Meine Idee der Supporter-Cloud ist natürlich noch nicht zu 100% ausgereift und lässt noch einige Fragen offen. Sollte die Uni die Supporter vergüten? Wenn ja, wie? Wer und was entscheidet, wer Supporter wird? Wie viel Supporter sollte es geben? Für welche Fächer machen Supporter Sinn, für welche nicht?

Ich hoffe, dass meine Ausführung aber eine guter Anstoß ist, die Idee so weiterzuspinnen, sodass sie am Ende umsetzungstauglich ist. Denn Möglichkeiten, die den lernförderlichen Austausch und die gegenseitige Unterstützung zwischen Studierenden effektiv fördern, kann es meiner Meinung nach nicht genug geben.

Fußnote:

[1] [https://www.kieler-schulleitungssymposium.de/docs\\_2014/schumacher\\_aktivierende\\_ausgestaltung\\_von\\_%20aufgaben\\_im\\_fachunterricht.pdf](https://www.kieler-schulleitungssymposium.de/docs_2014/schumacher_aktivierende_ausgestaltung_von_%20aufgaben_im_fachunterricht.pdf)