

# Die Betreuung der Betreuer

*Dynamische und flexible Betreuung in der Fernlehre durch ein erweitertes Split-Tutoring-Modell*

## 1 Einleitung

Die akademische Bildungslandschaft befindet sich im Umbruch. Die Universitäten öffnen sich für nicht-traditionell Studierende. Der Bologna-Prozess bringt Studierende früher ins Berufsleben — und mit der Forderung nach lebenslangem Lernen wieder an die Hochschulen zurück. Die vielfältigen Lebenssituationen aus denen die Studierenden heute und in Zukunft an die Universitäten kommen, bringen neue Anforderungen an das Studieren mit sich (Hanft 2012). Ein Studium muss sich örtlich und zeitlich flexibel an die jeweiligen Lebensumstände anpassen lassen. In diesem Zusammenhang muss auch die Betreuung der Studierenden in den verschiedenen Studienphasen, insbesondere im berufsbegleitenden Fernstudium, überdacht werden. Die bisherigen Betreuungsmodelle der Präsenzlehre lassen sich nur sehr bedingt auf diese neue Situation übertragen. Gleichzeitig ergeben sich auch zusätzliche und erhöhte Anforderungen an die Betreuer. Dabei handelt es sich hauptsächlich um überfachliche Kompetenzen, die von den fachlichen Spezialisten eines Studiengabiets oft nicht, oder nur teilweise erfüllt werden.

Aus den Erfahrungen mit dem weiterbildenden Master-Studiengang *eLearning Bauphysik* haben wir ein differenziertes, dynamisches Betreuungsmodell entwickelt. Mithilfe dieses Modells können auch Fachspezialisten mit fehlenden oder unzureichenden überfachlichen Kompetenzen eingebunden werden. Das Modell bezieht Fachspezialisten als zusätzlich zu betreuende Gruppe in den Betreuungsprozess mit ein, gleicht entsprechend ihrer vorhandenen überfachlichen Fähigkeiten eventuelle Schwächen aus und sorgt trotz der eingeschränkten Präsenzphasen in der Fernlehre für ein motivierendes und persönliches Betreuungsverhältnis.

## 2 Die zukünftigen Herausforderungen an die Betreuung

Der Wunsch nach flexibleren Studienmöglichkeiten und die Forderung nach lebenslangem Lernen haben begonnen, die Universitäten zu verändern. Im Rahmen des Bologna-Prozesses haben sich die Studienbedingungen an den Universitäten mit Einführung der Bachelor- und Masterstudiengänge bereits verändert. Durch ein System einheitlicher Leistungspunkte soll eine einfachere Übertragbarkeit von Studienleistungen gewährleistet und der Wechsel zwischen Universitäten oder auch Studiengängen vereinfacht werden. Die Auswirkungen lebenslangen Lernens werden in den kommenden Jahren noch größere Herausforderungen für die Hochschulen mit sich bringen. Weiterbildende, berufsbegleitende Studienangebote sind bislang ein Feld, das vor allem durch private Anbieter abgedeckt wird. In den letzten Jahren haben allerdings auch die öffentlichen Universitäten und Hochschulen begonnen sich dieser Aufgabe anzunehmen. Die BMBF-Initiative 'Aufstieg durch Bildung - Offene Hochschulen' gibt dieser Entwicklung einen zusätzlichen Impuls.

Mit der Einführung des Bachelors als erstem berufsbefähigenden Studienabschluss verlässt eine zunehmende Anzahl von Studierenden die Hochschulen bereits nach drei Jahren (Heine 2012). Momentan nehmen an berufsbegleitenden, weiterbildenden Masterstudiengängen vor allem noch Berufstätige aus den alten Diplom- und Magisterstudiengängen teil. Zukünftig — nach einigen Berufsjahren — werden auch vermehrt Bachelorabsolventen solche Möglichkeiten nutzen wollen. Jedoch nicht mehr als Direktstudium in Vollzeit, sondern als berufsbegleitende Weiterbildung. Hinzu kommt die politisch gewollte Öffnung der Hochschulen für nicht-traditionell Studierende. Über Anrechnungsmechanismen soll damit auch Personen ohne formale Hochschulzugangsberechtigung der Zugang zu einem Studium ermöglicht werden. Als Berufserfahrene erwarten sie dabei von einem weiterbildenden Studium immer auch den Bezug zur Praxis (Gorges 2011).

Das typische Bild der ‚Kohorten‘, die von der Schule an die Universität kommen, um danach ins Berufsleben zu starten, bildet daher immer weniger die Realität ab. In den heutigen berufsbegleitenden, weiterbildenden Studiengängen zeichnet sich bereits das Bild ab, mit dem die Hochschulen zukünftig konfrontiert sein werden: Eine heterogene Gruppe von Studierenden unterschiedlichen Alters, unterschiedlicher beruflicher und familiärer Situationen, unterschiedlicher Bildungsbiographien und mit differenzierten Erfahrungshintergründen. Mit dieser Ausgangssituation bringen sie auch neue Erwartungen an die Hochschulen mit. Um das

lebenslange Lernen in das alltägliche Leben und die jeweilige persönliche Situation zu integrieren, sind zeitliche und örtliche Unabhängigkeit und entsprechend flexible Studienmodelle gefragt. Diesen Anforderungen werden herkömmliche Präsenzstudienmodelle in den meisten Fällen nicht gerecht. Fernstudienkonzepte gewinnen damit an Bedeutung und in diesem Zusammenhang auch die Frage nach einer darauf abgestimmten Betreuung der Studierenden.

Die mit den Fernstudien erreichbare örtliche und zeitliche Flexibilität hat deutliche Auswirkungen auf den sozialen Zusammenhalt, der im Rahmen herkömmlicher Studiengänge entsteht. Der geringere direkte persönliche Kontakt sowohl unter den Studierenden als auch zwischen Studierenden und Lehrenden vermindert langfristig die Motivation (de Witt 2007). Hinzu kommen steigende Erwartungen an die Betreuung und die fachlichen Inhalte, die mit den oft nicht unerheblichen Studienkosten weiterbildender Studiengänge und der beruflichen Praxis zusammenhängen. Herkömmliche Betreuungsmodelle können hierauf nicht ohne Weiteres übertragen werden. Die Studierenden erwarten nicht nur fachlich, sondern auch organisatorisch, didaktisch und technologisch individuell begleitet zu werden. Das rückt die überfachlichen Kompetenzen im Rahmen der Betreuung in den Mittelpunkt (Otte, 2002). Den idealen Betreuer, der neben den notwendigen fachlichen Voraussetzungen auch diese erweiterten Anforderungen rundum erfüllt, wird man jedoch nicht für jedes Studienfach finden. Je spezialisierter das Fachgebiet ist, desto schwieriger wird es. Ein Betreuungsmodell steht damit vor der Aufgabe den erhöhten Erwartungen der Studierenden gerecht zu werden, dies jedoch mit Fachbetreuern zu erreichen, die die notwendigen Anforderungen oft nur teilweise erfüllen.

### **3 Ein dynamisches Betreuungsmodell**

Im Rahmen des weiterbildenden Master-Studiengangs *eLearning Bauphysik* haben wir ein differenziertes, dynamisches Betreuungsmodell entwickelt. Es basiert auf dem Konzept des *Split-Role-Tutoring* (Kerres, Nübel & Grabe 2005) und wurde im Rahmen verschiedener Probeläufe weiter ausgearbeitet. Es löst die konventionelle Betrachtung des Betreuungsverhältnisses auf indem Lerngruppenbetreuer in das Verhältnis zwischen Fachbetreuern und Studierenden eingebunden werden. Ausgehend von den vorhandenen überfachlichen Fähigkeiten beider Seiten gleichen die Lerngruppenbetreuer die jeweils unzureichenden oder fehlende Fähigkeiten aus und fördern gleichzeitig ihre Weiterentwicklung. Durch die Erweiterung der Betreuung auf die Fachbetreuer lassen sich auch bei fehlenden überfachlichen Fähigkeiten alle Anforderungen an die Betreuung erfüllen und die Zielgruppe der geeigneten Fachbetreuer vergrößern. Als zentraler Ansprechpartner in einer Vielzahl von Betreuungsverhältnissen nutzen die Lerngruppenbetreuer zudem Synergien und verleihen dem Studiengang ein 'persönliches Gesicht'. Mit diesem Betreuungsmodell ist es möglich, flexibel auf die individuellen Fähigkeiten in heterogenen Zielgruppen zu reagieren. Damit kann auch bei zeitlich und örtlich verteilten Lerngruppen eine motivierende Betreuung gewährleistet werden.

#### **3.1 Die Betreuung der Betreuer — Eine erweiterte Sicht auf das Betreuungsverhältnis**

Das klassische Bild des Betreuungsverhältnisses, mit der Bildungsinstitution auf der einen und den Lernenden auf der anderen Seite, funktioniert in einer asynchronen Lernumgebung. Nicht nur die Studierenden sind örtlich und zeitlich flexibel. Die Flexibilität gilt genau so für die Seite der Lehrenden.

Gerade in stark spezialisierten Fachbereichen eröffnet die örtliche Unabhängigkeit neue Möglichkeiten Betreuer zu akquirieren. Die inhaltliche Konzeption eines Studiengangs muss sich nicht mehr nur an der vor Ort vorhandenen Expertise orientieren. Bestehende überregionale Expertennetzwerke aus Forschung und Praxis können in die Betreuung integriert werden.

Trotz des erweiterten Akquisebereichs ist es oft schwierig einen idealen Betreuer für jedes Studienfach zu finden; einen Betreuer, der neben der fachlichen Qualifikation auch die notwendigen überfachlichen Kompetenzen mitbringt. Während in der Präsenzlehre vor allem die fachlichen Fähigkeiten im Vordergrund stehen, treten diese in der Fernlehre gegenüber den überfachlichen Fähigkeiten zurück (Otte 2002). In der Präsenzlehre wird über fehlendes oder unzureichendes didaktisches, soziales und organisatorisches Geschick oft hinweggesehen. Probleme und Missverständnisse können meist im Rahmen der direkten Kommunikation ausgeräumt werden. Durch den verminderten, persönlichen Kontakt eines Fernstudiums gewinnen diese Fähigkeiten jedoch stark an Bedeutung. Informationen, die sonst durch non-verbale und informelle Kommunikation ausgetauscht werden, müssen im Rahmen der eingeschränkten Kommunikationskanäle transportiert werden. Gleichzeitig müssen die technischen Rahmenbedingungen der verwendeten Lernplattform gemeistert werden.

Setzt man die überfachlichen Fähigkeiten als Voraussetzung an, schränkt man trotz der örtlichen

Unabhängigkeit die Auswahl möglicher Fachbetreuer deutlich ein. Gerade bei hochspezialisierten Fachgebieten ist es bereits schwierig einen rein fachlich geeigneten Spezialisten zu finden. Diese Situation verändert die Rolle der Betreuer. Sie sind nicht mehr eine gegebene Ressource, sie müssen für einen Studiengang gewonnen und als Fachbetreuer gehalten werden. Ohne eine entsprechende Betreuung der Fachbetreuer ist das nicht möglich. Statt der bekannten Zweiteilung der Betreuung ergibt sich ein dreigeteiltes Betreuungsverhältnis: Lerngruppenbetreuer begleiten und unterstützen das Betreuungsverhältnis als Bindeglied zwischen Lehrenden und Lernenden.

### **3.2 Lücken schließen — Der Ausgleich überfachlicher Fähigkeiten**

Fachliche Kompetenzen beruhen auf einer langjährigen Ausbildung und Erfahrung. Sie können nur schwierig von Dritten übernommen werden und sind damit für die Auswahl eines Fachbetreuers zwingend erforderlich. Im Gegensatz dazu sind überfachliche Fähigkeiten fachunabhängig und haben als Ausbildungsthema heute bereits Eingang in eine Vielzahl akademischer Curricula gefunden. Sie können in einem begrenzten Zeitrahmen vermittelt werden.

Für die überfachliche Ausbildung von Fachbetreuern in der akademischen Weiterbildung ist dieser Lösungsweg jedoch kaum gangbar. Sie spielen im Arbeitsalltag der Fachbetreuer nur eine unwesentliche Rolle. Die fachliche Betreuung eines weiterbildenden Studiengangs ist oft nur ein einzelner, zeitlich begrenzter Aufgabenbereich. Die Anwendung von neu erworbenen, überfachlichen Fähigkeiten findet zu selten Anwendung, um sie auf diesem Weg nachhaltig zu etablieren. Gerade bei fehlenden technischen Grundkenntnissen, z.B. im Umgang mit der Lernplattform, ist die Nutzung insgesamt zu selten, um diese Fähigkeiten zu entwickeln.

Die hauptsächlich asynchrone Kommunikation in Fernstudiengängen ermöglicht jedoch an dieser Stelle einzugreifen. Schwächen bei überfachlichen Fähigkeiten können ausgeglichen werden, indem diese Kompetenzen in der Position des Lerngruppenbetreuers personell gebündelt und an zentraler Stelle in den Betreuungsprozess mit eingebunden werden. Der Lerngruppenbetreuer fungiert als Puffer zwischen den Betreuungsanforderungen und den Fähigkeiten des jeweiligen Fachbetreuers. Abhängig davon passt er seine Unterstützung oder die Übernahme bestimmter Tätigkeiten an. Für die inhaltliche und erschöpfende Beantwortung fachlicher Fragen ist und bleibt jedoch in jedem Fall der Fachbetreuer verantwortlich.

Im Falle eines Fachbetreuers mit guten Vorkenntnissen im Umgang mit Internet-basierten Werkzeugen, Kommunikationsmitteln und Didaktik, kann die Begleitung der fachlichen Betreuung temporär begrenzt sein. Der Lerngruppenbetreuer unterstützt hier nur die technische Einarbeitung bis der Fachbetreuer das notwendige Verständnis für die Besonderheiten der Fernlehre entwickelt hat. Das kann so aussehen, dass er die Aktivitäten innerhalb des Kursraums mit beobachtet, Hinweise zur Entwicklung von Aufgaben und Feedback gibt und bei der mediengerechten Umsetzung von Lerninhalten unterstützt.

Im ungünstigsten Fall bringt ein Fachbetreuer nur technische Grundkenntnisse mit und unzureichende soziale oder didaktische Fähigkeiten. In diesem Fall übernimmt der Lerngruppenbetreuer die Transformation der Kommunikation in ein für den Fachbetreuer geeignetes Medium und umgekehrt. Das kann so weit gehen, dass Fragen aus Diskussionsforen kopiert und per eMail verschickt werden und die Antwort des Fachbetreuers vom Lerngruppenbetreuer eingestellt wird.

### **3.3 Synergien nutzen — Gesicht zeigen**

Auch wenn die fachliche Betreuung für die Studierenden der eigentliche Grund für die Aufnahme einer Weiterbildung ist, treten die Fachbetreuer über den Gesamtzeitraum gesehen nur punktuell in Erscheinung. Die fachliche Betreuung bleibt auf einzelne Kurse beschränkt, die parallel zu anderen Kursen von den Studierenden bearbeitet werden und nur einen zeitlich begrenzten Ausschnitt der gesamten Weiterbildung ausmachen. An den fachlichen und persönlichen Problemen der Studierenden, die im Laufe eines mehrjährigen Studiums auftreten, haben sie daher nur einen geringen Anteil. Der persönliche Kontakt zu den Fachbetreuern ist damit nicht nur durch die asynchrone Kommunikation, sondern auch organisatorisch fragmentiert.

Viele technische oder didaktische Fragen oder Probleme die im Laufe des Fernstudiums auftreten sind jedoch fachübergreifend oder ähneln sich in den einzelnen Modulen. Ein zentraler Ansprechpartner kann solche Probleme meist schneller und effektiver lösen als ein Fachbetreuer, der nur punktuell damit konfrontiert ist. Aufgrund dieser Probleme stehen die Lerngruppenbetreuer in ständigem Kontakt mit den Studierenden und den Fachbetreuern. Als Ansprechpartner über den gesamten Studienzeitraum gewinnen sie dabei einen Überblick über fächerübergreifende Zusammenhänge und Probleme. In dieser Rolle können sie Synergien

zwischen den verschiedenen Einzelbereichen nutzen und entwickeln. Am Wichtigsten ist jedoch, dass die Lerngruppenbetreuer als durchgehende und persönlich bekannte Ansprechpartner für Fachbetreuer und Studierende dem Studiengang ein Gesicht verleihen.

## **4 Existierende Support-Modelle**

Mit der fortschreitenden Entwicklung und Verbreitung von E-Learning hat sich auch ein verändertes Verständnis von der Betreuung solcher Szenarien entwickelt. Otte (2002) weist auf die beim E-Learning durchgehend hohen Anforderungen an die überfachlichen Fähigkeiten von Betreuern hin. Im Gegensatz zur Präsenzlehre. Dort sieht er vorrangig Fachwissen und pädagogische Fähigkeiten im Vordergrund, während weitere überfachliche Fähigkeiten kaum eine oder keine Rolle spielen.

### **4.1 Split-Role-Tutoring**

Grundlage unseres Betreuungsmodells ist das Konzept des Split-Role-Tutoring, das von Nübel und Kerres (2004) beschrieben und von Kerres, Nübel und Grabe (2005) weiter ausgearbeitet wurde. Grundlage des Konzepts ist eine Trennung der Betreuungsaufgaben in einen fachbezogenen und einen personenbezogenen Anteil. Die fachbezogene Betreuung übernehmen darin Fachtutoren. Ihre Aufgabe ist es Lernmaterialien festzulegen und zu kontrollieren und den Umgang der Lernenden damit zu regeln und zu unterstützen. Die Fachtutoren formulieren Aufgaben, korrigieren Ergebnisse und geben fachliches Feedback. Die personenbezogene Betreuung übernehmen Gruppentutoren. Ihre Aufgabe ist die Klärung nicht-fachlicher Probleme und Fragen, das Eingreifen in Konflikte zwischen Lernenden und Fachbetreuern und die Moderation von Live-Online-Veranstaltungen.

Hinsichtlich der Kommunikation stehen Gruppen- und Fachtutoren dem Lernenden gleichberechtigt gegenüber. Untereinander kommunizieren sie, um z.B. hinsichtlich der Aufgabengebiete falsch zugestellte Nachrichten an die richtige Stelle weiter zu leiten oder um sich hinsichtlich übergreifender Probleme auszutauschen. Der technische Support wird in diesem Modell als separate Aufgabe betrachtet, die unabhängig neben dem eigentlichen Betreuungsverhältnis steht.

Ziel dieser Betreuungsorganisation ist es mit dem Gruppentutor eine zentrale Kontaktperson für die Lernenden anzubieten. Da diese konstanter Ansprechpartner für 5-7 Studierende ist, soll so eine persönliche Beziehung aufgebaut und die Abbruchraten gesenkt werden. Das Modell bleibt jedoch bei einer einfachen zweiseitigen Betrachtung der Betreuungssituation mit den Lernern auf der einen und den Betreuern auf der anderen Seite. Es geht damit implizit von ausreichenden überfachlichen Kompetenzen auf der Seite der Fachbetreuer aus.

### **4.2 One- & Multiple-Level-Support**

In ihrer Dissertation beschreibt Ojstersek (2006) den Level-Support als Ausgangspunkt vieler Betreuungsverhältnisse beim E-Learning bzw. Blended Learning. Ein Konzept, das aus dem IT-Service-Management stammt. Dort wurde es mit dem Ziel entwickelt den Kundenkontakt und auch die Kundenbindung zu verbessern. Während der One-Level-Support noch alle Betreuungsaufgaben vereint, sind diese im Two- und Multiple-Level-Support in verschiedene Stufen aufgeteilt. Die Betreuer der ersten Stufe übernehmen dort einfache und organisatorische Fragen. Wissen sie nicht weiter, leiten sie das Problem an einen Experten der folgenden Betreuungsstufe weiter. Als Betreuer der ersten Stufe und 'Universalansprechpartner' werden hier die Lerngruppentutoren gesehen. Die Fachtutoren als zweite Betreuungsstufe. Mit diesem Konzept wird die Bedeutung eines zentralen Ansprechpartners weiter in den Vordergrund gerückt. Aber auch hier fehlt die Erweiterung des Blickwinkels auf die Einbindung der Fachtutoren.

## **5 Bewertung & Ausblick**

Auf die Schwierigkeiten der Akquise, Einbindung und Motivation von Fachbetreuer wird in existierenden Betreuungsmodellen nicht eingegangen. Die Ursache für die fehlende Erweiterung des Blickwinkels auf diese Seite der Betreuung sehen wir vorrangig darin, dass die Modelle in pädagogisch/didaktisch orientierten Fachgebieten entstanden sind. Fachgebiete, die sich forschend mit dem Bereich des E-Learning auseinandersetzen und sich aus Erfahrungen mit Studiengängen entwickelt haben. Daher gehen wir dort von einer grundsätzlich stärkeren Ausprägung der überfachlichen Fähigkeiten bei den Betreuern aus, da sich Weiterbildungs- und Forschungsbereich überschneiden.

In anderen Fachgebieten ist diese Situation nicht gegeben. Hier spielt ein zentraler Ansprechpartner eine wichtige Rolle, um für Lehrende und Lernende eine erfolgreiche, fachliche Betreuung sicherzustellen. Ihre Vorteile spielt diese Organisation der Betreuung vor allem bei langfristigen Ausbildungsangeboten aus. Als Ansprechpartner für beide Betreuungsseiten,

gewinnt der Lerngruppenbetreuer einen individuellen Einblick in die Stärken, Schwächen und Probleme von Lernenden und Lehrenden und einen Überblick über Studienleistungen, Betreuungsprobleme, etc. Auch Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Kursen kann er schnell erkennen, bei Problemen beraten und individuelle Lösungen dafür entwickeln.

Mit dem Lerngruppenbetreuer als Schlüsselperson der Betreuung, ist die Wahrnehmung der Betreuung durch Lernende und Fachbetreuer allerdings auch stark von dieser Person abhängig. Der Position kommt bei der Besetzung daher besondere Bedeutung zu. Aufgrund der Komplexität des Aufgabenbereiches ist es wichtig, diese Rolle möglichst mit einem wissenschaftlichen Mitarbeiter der federführenden Professur längerfristig zu besetzen. Vorhandenes Fachwissen im Bereich des angebotenen Studienganges erhöht die Akzeptanz sowohl der Lehrenden als auch der Lernenden. Wenn möglich sollte der Lerngruppenbetreuer aus diesem Grund auch in einem Teilbereich des Studiums gleichzeitig als Fachbetreuer eingesetzt werden.

Bei Studiengängen mit größeren Studentenzahlen, muss die Anzahl und die Funktion der Lerngruppenbetreuer angepasst werden. Hier bekommen typische Level-Support-Strukturen wieder eine größere Bedeutung, um Organisation und persönliche Betreuung auch bei einer größeren Zahl von Studierenden zu koordinieren.

Eine erfolgreiche und Service-orientierte Betreuung ist der Schlüssel zur Betreuung der Studierenden von Morgen. Das erweiterte Split-Tutoring-Modell bietet einen Lösungsansatz, um auf die zukünftigen Anforderungen des Studierens einzugehen. Im Rahmen der begrenzten persönlichen Kontakte, die ein Fernstudium mit sich bringt, sind die Lerngruppenbetreuer die Grundlage eines erfolgreichen Betreuungsverhältnisses. Sie stellen nicht nur die Qualität der Betreuung sicher, sondern tragen als Gesicht des Studienganges maßgeblich zur Motivation aller Beteiligten bei.

## 6 Quellen

de Witt, Claudia; Czerwionka, Thomas; Mergel, Sandro (2007): Mentorielle Betreuung im Web - Konzepte und Perspektiven für das Fernstudium. Schriftenreihe des Instituts für Bildungswissenschaft und Medienforschung. Hagen. Fernuniversität Hagen, IfBM.

Hanft A. (2012): Strategische Positionierung von Hochschulen - zwischen bürokratischer Planung und Handlungskompetenz, In: Kerres, M., Hanft, A., Wilkesmann, U., Wolff-Bendik, K. (Hrsg.): Studium 2020. Positionen und Perspektiven zum lebenslangen Lernen an Hochschulen. Münser, New York, München, Berlin: Waxmann, S. 21-27

Heine, Ch. (2012): Übergang vom Bachelor- zum Masterstudium - Studien zum deutschen Innovationssystem Nr. 2-2012, HIS-Institut für Hochschulforschung (HIS-HF), Hannover, Expertenkommission Forschung und Innovation (EFI) Berlin (Hg)

Gorges, K. & Bröker, T. (2012): eLearning Bauphysik — Nachhaltigkeit durch Flexibilität in GML2 - Grundfragen multimedialen Lehrens und Lernens. Berlin, S. 94–106.

Gorges, Karin; Kornadt, Oliver (2011): Student ist nicht gleich Student - die Bedeutung der Zielgruppenorientierung bei der Konzeption und Durchführung von eLearning-Weiterbildungsangeboten. In: Hambach, Sybille; Martens, Alke; Urban, Bodo (Hg.): eLearning Baltics 2011. Proceedings of the 4th International eLBA Science Conference. Stuttgart: Fraunhofer, S. 182– 197.

Gorges, Karin; Kornadt, Oliver (2007): e-Learning Bauphysik - Erfahrungen aus einem weiterbildenden Studiengang. In: Lange, Jörg (Hg.): Bauingenieur(aus)bildung im 21. Jahrhundert Was soll gelehrt werden - wie soll gelehrt werden? 1. Darmstädter Ingenieurkongress - Bau und Umwelt. Darmstadt: Eigenverlag: Technische Universität Darmstadt, S. 19–28.

Kerres, Michael; Nübel, Ilke; Grabe, Wanda (2005): Gestaltung der Betreuung beim E-Learning. In: Euler, Dieter/ Seufert, Sabine (Hrsg.): E-Learning in Hochschulen und Bildungszentren. München: Oldenbourg, S. 335-350.

Ojstersek, N. (2007): *Betreuungskonzepte beim Blended Learning*. Münster: Waxmann Verlag GmbH.

Otte, M. (2002): Der Trainer als Moderator: das Trainerbild im Wandel. In *Online Tutorien — Beiträge zum Spezialkongress "Distance Learning" der AG-F im Rahmen der LearnTec 2002*.

Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg  
(BIS) Verlag, S. 21–32.

Thomas Bröker, Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur Bauphysik der Bauhaus-  
Universität Weimar

Karin Gorges, Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Professur Bauphysik der Bauhaus-  
Universität Weimar