

Inhalt

Vorwort	11
1 Einleitung	15
1.1 Einführung in den Themenzusammenhang	15
1.2 Zentrale Fragen	20
1.3 Methodische Vorgehensweise	21
1.4 Einschlägige Arbeiten zum Thema Support	24
1.5 Gliederung	28
2 Hintergrundbeschreibung: Zum Verhältnis von Online Lernen und Fernstudium	31
2.1 Medien vermitteltes Lernen	31
2.1.1 Die vier Hauptformen	31
2.1.2 Tools	33
2.1.3 Multimedia und Mediencharakteristika	34
2.2 Das Fernstudium	36
2.2.1 Zur Definition von Fernstudium	36
2.2.2 Der systemische Ansatz und das unterrichtstechnologische Modell	39
2.2.3 Online Lernen und die wachsende Bedeutung des Fernstudiums	43
2.3 Vom Korrespondenzstudium zum Online Lernen	49
2.3.1 Korrespondenz-Generation	51
2.3.2 Telekommunikations-Generation oder Open University-Generation	53
2.3.3 World Wide Web-Generation	54
2.4 Fazit	55
3 Support	59
3.1 Beschreibung des Begriffs	59
3.2 Support als Dienstleistung	60
3.3 Elemente des Student Support im Fernstudium	63
3.4 Fazit	69

4 Die besondere Bedeutung des Support im Online Studium	71
4.1 Kompetenzen des Online Lernens	72
4.2 Empirisch nachweisbare Auswirkungen des Support	75
4.3 Faculty Support	78
4.4 Fazit	79
5 Online Student Support	81
5.1 Formen des Support im Rahmen einiger Lernmodelle	81
5.1.1 Das behaviouristische Lernmodell	84
5.1.2 Das kognitivistische Lernmodell	86
5.1.3 Das konstruktivistische Lernmodell	87
5.1.4 Exkurs: Wandel des Medienverständnisses – vom Darbietungsmedium zum Tool	89
5.1.5 Die besonderen Vorzüge neuer Medien für den Support im Rahmen des konstruktivistischen Modells	92
5.1.6 Fazit	99
5.2 Online Tutoren	100
5.2.1 Zwei Modelle des Online Tutoring	100
5.2.2 Die Aufgaben, Funktionen und das Selbstverständnis von Online Tutoren	104
5.2.3 Phasen einer Online Betreuung	109
5.2.4 Qualifikationsmerkmale und Schulung von Online Tutoren	115
5.2.5 Online Tutorenschulung für die „Ökonomische Bildung online“	117
5.2.6 Fazit	124
6 Die administrativ-institutionellen Elemente des Support	127
6.1 Evaluation und Qualitätssicherung im Online Studium	128
6.2 Online Support Systeme	129
6.2.1 Online Support am Excelsior College (Regents College)	129
6.2.2 Online Support an der Open University UK	134
6.3 Zur Rolle von Fernstudienzentren im Online Support	141
6.3.1 Organisation und Aufgaben von Fernstudienzentren	141
6.3.2 Die niedersächsischen Fernstudienzentren und ihre Entwicklung zum verteilten Kompetenz- zentrum für Online Distance Learning	143
6.4 Online Faculty Support	147
6.4.1 Hemmnisse und mögliche Anreize	148
6.4.2 Organisationsstrukturen für E-Learning Support	154
6.5 Fazit	157

7 Online Support an der University of Pretoria (Südafrika)	159
7.1 Gründe für die Auswahl der University of Pretoria	159
7.2 Methodische Vorgehensweise: Experteninterviews	160
7.2.1 Entwicklung des Interviewleitfadens	160
7.2.2 Auswahl der Interviewpersonen	161
7.2.3 Durchführung der Interviews	162
7.2.4 Aufnahme, Transkription und Auswertung der Interviews	163
7.3 Institutioneller Kontext	164
7.3.1 Zur Einführung des Fernstudiums und neuer Medien in der Lehre	164
7.3.2 Von single-mode zu mixed-mode: Flexible Learning	165
7.3.3 Die University of Pretoria in Zahlen	166
7.4 Der Master in Early Childhood Intervention (MECI)	168
7.4.1 Ziele und Zielgruppen	168
7.4.2 Struktur und Kosten	169
7.4.3 Didaktisches Konzept	171
7.4.4 Qualitätssicherung	178
7.4.5 Think fast, read deep: Die Sicht der Studierenden	179
7.5 Student Support	180
7.5.1 Der virtuelle Campus	181
7.5.2 Servicemanagement im Client Service Centre	185
7.6 Faculty Support	187
7.6.1 Innovation der Lehre: Division of Education Innovation & Client Services	187
7.6.2 Flexible Learning Projektmanagement: E-Education Division	190
7.6.3 Anreize für Lehrende zur Beteiligung an Flexible Learning Programmen	192
7.7 Ergebnisse: Zusammenfassende Darstellung der Supportstruktur	194
8 Faculty Support in einem Online Master-Studiengang (USA, Deutschland)	197
8.1 Gründe für die Auswahl des Studiengangs	197
8.2 Kontext des MDE	198
8.2.1 Kooperation zwischen UMUC und der Universität Oldenburg	198
8.2.2 Ziele und Curriculum des Studiengangs	198
8.2.3 Die Studierenden	200
8.2.4 Die Lehrenden und „Visiting Experts“	200
8.2.5 Didaktische Konzeption der Kurse	201
8.2.6 Die Internet basierte Lernumgebung WebTycho	202

8.3	Elemente des Online Faculty Support im MDE	202
8.3.1	Support bei der Kursentwicklung und Lehre	203
8.3.2	Management und Bereitstellung von Online Ressourcen	208
8.3.3	Technischer Support	209
8.4	Ergebnisse	209
9	Ergebnisse: Ein neues pädagogisches Aktivitätsfeld	211
10	Perspektiven	215
11	Anmerkungen	217
12	Literatur	219
13	Abbildungen und Tabellen (Verzeichnis)	239
14	Anhang	241
A	Best Practices for Electronically Offered Degree and Certificate Programs	241
B	Leitfaden für Experteninterviews an der University of Pretoria (Südafrika)	246
B.1	Institutional Context and Support	246
B.2	Student Support	246
B.2.1	Pre-Enrollment Services	247
B.2.2	Post-Enrollment Services / Learner Support	247
B.2.2.1	Counselling Services	247
B.2.2.2	Tutoring and Teaching	247
B.2.2.3	Learning Resources	248
B.2.2.4	Academic Community	248
B.2.2.5	Technical Support	248
B.2.3	Post-Graduation Services	248
B.3	Faculty Support	249
B.3.1	Course Development and Teaching Support	249
B.3.2	Management of Online Material and Resources	249
B.3.3	Technical Support	249
B.4	Quality Assurance: Evaluation and Assessment	250
C	Rollen und Funktionen der Mitglieder des Flexible Learning Project Teams (University of Pretoria)	251
	Der Autor	255