

Organisationsstrukturen für E-Learning Support an der University of Pretoria

Olaf Zawacki

Carl von Ossietzky Universität Oldenburg

Abstract

This article is a summary of a case study of online student and faculty support that was carried out at the University of Pretoria (South Africa) early in 2002. Organisational structures for academic support services that facilitate the development and implementation of e-learning programmes are described. The study is based on interviews with decision makers, academic support staff and faculty members that have been involved in the process of educational innovation. Special emphasis is placed on the importance of distance education and e-learning project management. Finally, the university's strategies of helping lecturers make the transition to new modes of education are discussed.

1. Einführung

Zwei aktuelle Studien haben die große Bedeutung des Supports der Lehrenden (*faculty support*) bei der Implementierung von Online Studiengängen bestätigt. Die Western Cooperative for Educational Telecommunications (WCET) wurde vom Council of Regional Accrediting Commissions (C-RAC) in den USA beauftragt, die Elemente herauszuarbeiten, die zur Entwicklung qualitativ hochwertiger Online Programme (*online distance education*) beitragen (2001). Der Support der Lehrenden nimmt hier einen weiten Raum ein. Im Jahr zuvor wurde *faculty support* in der Benchmarkstudie des Institute for Higher Education Policy (IHEP 2000) als wichtiges Erfolgskriterium eingestuft. Der Bedarf an Support ist bei der Entwicklung von Online Studiengängen groß (Brindley, Zawacki & Roberts 2002). "Faculty members need much more support and encouragement than has been provided to date for their use of technology for teaching and learning. [...] Teaching with technology requires a high skill level, and this necessitates training not just in technical matters but also in educational practice." (Bates 1999, S. 3).

Im Februar 2002 wurde im Rahmen eines Promotionsvorhabens am Fachbereich Pädagogik der Universität Oldenburg eine Studie über die Implementierung von E-Learning am Beispiel eines Master-Studiengangs in "Early Childhood Intervention" an der University of Pretoria in Südafrika durchgeführt. Dabei wurden insbesondere die Organisationsstrukturen zur Unterstützung des Online Lehrens und Lernens untersucht. Dieser Beitrag soll die Strategie der Universität Pretoria zur Innovation der Lehre darstellen und zur gegenwärtigen Diskussion über Kompetenzzentren für E-Learning beitragen.

1.1 Warum University of Pretoria?

Es ist zu beobachten, dass Länder mit einer langen Fernstudientradition bei der Entwicklung von "Virtuellen Universitäten" weiter entwickelt sind als Länder mit weniger Erfahrung in diesem Bereich. Institutionen des Fernstudiums sind hier im Vorteil (c.f. Schulmeister, 2001, S. 62, sowie Zawacki, 2001, S. 414). In Südafrika wurde 1875 mit der University of South Africa (UNISA) die erste Fernuniversität der Welt gegründet. Anders als z. B. in Deutschland finden in einem Land wie Südafrika die Erkenntnisse der Fernstudiendidaktik auch an Präsenzuniversitäten stärker Eingang. Hier werden Fernstudien spezialisten in Supporteinrichtungen beschäftigt,

um das Lernen "erwachsenengerecht und fernstudiengerecht" (c.f. Peters, 1997, S. 30) zu machen. So können die Präsenzuniversitäten von diesen Erfahrungen und Konzepten profitieren.

Das Beispiel der University of Pretoria (UP) wurde für eine Studie über die Einführung von E-Learning an einer Universität gewählt, weil hier das Lehren und Lernen mit Neuen Medien mit beeindruckender Konsequenz und großem Erfolg vorangetrieben wurde. UP ist allerdings in erster Linie keine Fernuniversität, sondern die größte *residential university* Südafrikas mit ca. 28.000 Präsenz-, aber auch 27.000 Fernstudierenden. Erst 1995 wurden print-basierte Studienmaterialien zur Lehrerfortbildung eingesetzt, und seitdem wurden die Studierendenzahlen nahezu verdoppelt. 1997 wurde ein Kompetenzzentrum zur Förderung von E-Learning gegründet. Seit 1998 wurden über 60 Studiengänge in eine Onlineform umgewandelt oder neu entwickelt. Hinzu kommen ca. 375 weitere web-basierte Kurse und 34 Multimediaprojekte (CD-ROM Entwicklungen). Auch in der Fachliteratur wird UP als herausragendes Beispiel hervorgehoben (Naidoo & Schutte, 1999). Gegenläufig zum negativen Trend in Südafrika konnte UP die Einschreibungen von Präsenzstudierenden über die letzten zwei Jahre um 10% steigern. Dieser Erfolg wird dem innovativen und flexiblen Lehrangebot zugeschrieben.

1.2 "Flexible Learning"

An der University of Pretoria wird E-Learning für Fern- und Präsenzstudierende gleichermaßen angeboten. Als "reines Fernstudium" wird nur das print-basierte Fernstudium verstanden. Das medien- oder technologie-basierte Lernen wird als "Telematic Learning" bezeichnet, wozu auch das print-basierte Fernstudium gezählt wird. Hinsichtlich der Lerner wird nicht speziell zwischen Fernstudierenden (off-campus) und Präsenzstudierenden (on-campus) unterschieden. Ziel ist es, zeit- und ortsunabhängiges Lernen für die häufig schon berufstätigen Studierenden, insbesondere im Masterbereich, zu schaffen. So hat sich der Begriff "Flexible Learning" etabliert. Dementsprechend werden *Telematic-* und *Flexible Learning* wie folgt definiert: "Telematic education refers to a comprehensive system of flexible learning. The use of information and communication technology to enhance the learning environment, is emphasised. (Note that paper material is considered as a low level of technology and is thus included in the use of the word 'technology'). Telematic education includes the full spectrum of education modes, from contact education to paper-based and web-based distance education. It also includes supportive modes such as interactive television, video conferencing and interactive multimedia." (Brown, 1999, S. 30). Präsenzphasen werden allerdings als unerlässlich angesehen. Auch in den Online Studiengängen, wie zum Beispiel im untersuchten Master in Early Childhood Intervention (MECI), nehmen die Studierenden für eine Woche im Jahr an einer Blockveranstaltung auf dem Campus in Pretoria teil. Flexible Learning an der University of Pretoria ist ein weiterer Hinweis darauf, dass durch den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien die Grenzen zwischen traditionellem Fernstudium und Präsenzstudium unscharf werden (c.f. Mills & Tait 1999, Naidu 2001, Zawacki 2001).

1.3 Experteninterviews

Um zu erfahren, wie der Innovationsprozess an der University of Pretoria organisiert und vorangetrieben wird und wie die Fachbereiche mit den Supporteinrichtungen für E-Learning zusammenarbeiten, wurden offene, leitfadensorientierte Experteninterviews nach Meuser und Nagel (1991) durchgeführt. Der Leitfaden wurde auf Grundlage der bereits erwähnten Studien über *Best Practices for Electronically Offered Degree and Certificate Programs* (WCET 2001) und *Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education* (IHEP 2000) erstellt. Im weiteren wurde Literatur zum Management und zur Planung von Supportsystemen herangezogen, z.

B. Bates (2000) zum Bildungsmanagement und Tait (2000) zur Planung von Student Support. Hinsichtlich des MECI Studiengangs lieferte ein Evaluationsbericht des South African Institute for Distance Education (SAIDE) erste Anhaltspunkte (Dawjee, du Plessis & Welch 2001).

Interviewt wurden Entscheidungsträger aus der Universitätsleitung, Direktorinnen und Direktoren von Supporteinrichtungen, sowie auf Seiten der Nutzer des Supports die leitende Professorin und die Studiengangskoordinatorin des MECI.

2. Organisationsstrukturen für E-Learning Support und Innovation der Lehre

Der Aufbau und die Gliederung der University of Pretoria, insbesondere das Verhältnis und die Beziehungen zwischen den Fachbereichen und den Supporteinrichtungen für E-Learning werden in Abbildung 1 dargestellt. Die Universitätsleitung wird strategisch vom Bureau for Institutional Research and Planning beraten. Hier ist 1994 die Entscheidung gefallen, zunächst print-basiertes Fernstudium in einem Studiengang zur Lehrerfortbildung und ab 1997 E-Learning für alle Studierenden einzuführen.

Jedem der neun Fachbereiche steht ein Dekan vor (der 10. Dekan ist der "Dean of Students"). Größere Fachbereiche bestehen aus mehreren Schools, geleitet von Chairs of Schools. Die Schools bestehen wiederum aus mehreren Departments (Heads of Departments). Ein Programme Manager koordiniert das Curriculumdesign und stellt die Integrität der angebotenen Studiengänge und Kurse sicher. In jedem Fachbereich wurde ein Education Innovation Committee mit einem Education Innovation Manager gegründet. Dieses Gremium arbeitet einen Plan zur Entwicklung und Implementation von E-Learning am Fachbereich aus. Zur Zeit wird an einem integrierten Plan zur Modernisierung der Lehre für die ganze Universität gearbeitet. Dieser Prozess wird von sogenannten Educational Consultants aus dem Institute for Telematic Learning and Education Innovation (TLEI) unterstützt.

Das TLEI nimmt als Kompetenzzentrum für E-Learning eine zentrale Rolle an der University of Pretoria ein. Es wurde im November 1997 gegründet, um die Entwicklung von Flexible Learning zu managen, zu fördern und umzusetzen. Hierunter fällt der Support für alle denkbaren Medien (*educational technologies*): von Print, Audio- und Videoconferencing, Videoproduktionen über Multimedia CD-ROMs bis zum Online Studiengang. Ziel war zunächst die Entwicklung eines virtuellen Campus, der als Internetportal alle Online Services für Studierende und Lehrende vereinigt. Im Oktober 1999 wurde der Virtual Campus¹ eröffnet: "The Virtual Campus makes available online application, registration, payment, record enquiries, studies, interaction with lecturers and fellow students. All services that are available for students on campus shall now be available via the Internet." (Brown 1999, S. 30). Weiterhin sind Informationen für Studieninteressenten und die Dienstleistungen der Bibliothek zugänglich. Die verwendete Lernplattform ist WebCT.

Das TLEI besteht aus zwei großen Abteilungen mit insgesamt ca. 60 Mitarbeitern, der Division of Education Innovation & Client Services und der Division of E-Education. Die beiden Abteilungen werden jeweils von einem Deputy Director geleitet – Stellen, die mit Experten aus einer südafrikanischen Fernuniversität besetzt wurden (Technikon SA).

Die *Division of Education Innovation & Client Services* besteht wiederum aus zwei Untereinheiten. Die Einheit *Partnerships & Client Services* knüpft Partnerschaften mit anderen Universitäten, um Studienzentren zur Betreuung von Studierenden in weiten Teilen des Landes nutzen zu können. UP unterhält selbst keine eigenen Studienzentren, in denen Studierende akademisch und administrativ betreut werden, sondern nutzt Einrichtungen

¹ <http://vc.up.ac.za/> [Zugriff am 15.05.2002]

anderer Universitäten. Es gibt "viewing points", die nur für die Übertragung z. B. von Videokonferenzen oder als Prüfungsort genutzt werden. In "fully fledged learning centres" werden Studierende akademisch beraten und von Tutoren betreut. Von hier aus können auch administrative Vorgänge erledigt werden. Die Mitarbeiter der Partnerships & Client Services Abteilung organisieren die Zusammenarbeit zwischen UP und den anderen Universitäten. Außerdem wurde ein Helpdesk eingerichtet (*TeleHelp*). Dieser Service soll jedoch bald vom Client Service Centre übernommen werden (s. unten).

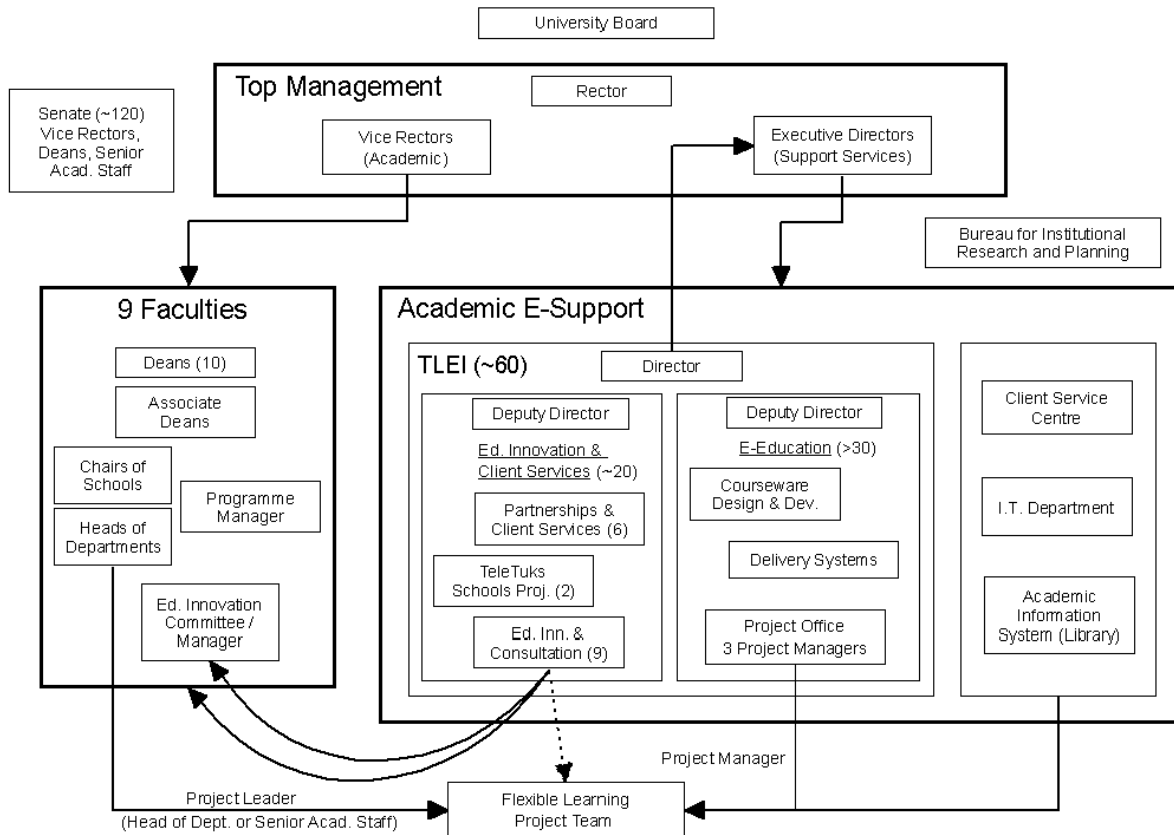


Abb. 1: Aufbau und Gliederung der University of Pretoria, Stellung der Supporteinrichtungen

Die Einheit Education Innovation & Consultation wurde vor ca. zwei Jahren gegründet. Hier wurde für jeden der neun Fachbereiche ein *Educational Consultant* mit dem jeweiligen fachlichen Hintergrund, langjähriger Lehrerfahrung und besonderen didaktischen Qualifikationen eingestellt. Die Aufgabe der Consultants könnte als "Change Management" bezeichnet werden. Sie gehen in die Fachbereiche hinein, um für neue Formen des Lernens mit Vorträgen und Präsentationen von Best Practice Beispielen zu werben. Sie beraten Lehrende, die Neue Medien einsetzen wollen, und sie moderieren die Diskussion über E-Learning, die über das Education Innovation Committee in den Fachbereichen geführt wird. Eine weitere wichtige Aufgabe der Educational Consultants ist auch die Beratung der Lehrenden bei der didaktischen Aufbereitung ihrer Studienmaterialien. Sie stellen z. B. sicher, dass Lernziele definiert werden (*outcomes-based learning*). Obwohl die neun Educational Consultants überwiegend direkt in den Fachbereichen wirken, sind sie dennoch nicht isoliert, sondern arbeiten als Team an generellen Fragen und Strategien zur Implementierung des Online Lernens.

Die operative Umsetzung von E-Learning Projekten wird allerdings von der *E-Education Division* übernommen. Hier arbeiten ca. 30 Instructional Designer, Graphiker, Webdesigner, Fotografen und Programmierer an der

Erstellung von Online Kursen und Multimedia CD-ROMs. Jedes Vorhaben wird vom Project Office der E-Education Division koordiniert (siehe 3. Projektmanagement). Die Arbeit der E-Education Division ist also produktorientiert, während die der Educational Consultants strategisch ausgerichtet und prozessorientiert ist.

Das TLEI arbeitet eng mit drei weiteren Supporteinrichtungen zusammen. Eine Abteilung der Bibliothek, das Academic Information System (AIS), sorgt für die Digitalisierung von Texten, stellt diese auf Webseiten für Online Kurse bereit und übernimmt die Klärung der Copyrights. Das I.T. Department ist für die technische Verlässlichkeit der Server und der Computer in den Schulungsräumen verantwortlich und berät in technischen Fragen.

Dass gerade Universitäten noch viel vom Service Management lernen können, verdeutlicht Rumble (2000). Das neu gegründete Client Service Centre (CSC) wird nach Erkenntnissen des "Customer Relationship Managements" geleitet. Es vereinigt alle institutionellen Support Services für die Studierenden, die als zahlende Kunden behandelt werden. Während sie früher häufig von einem Gebäude zum anderen geschickt wurden, können sie nun alle Informationen an einem Ort erhalten (*one-stop service*): von der Beratung für Studieninteressenten, der Vergabe von Plätzen im Wohnheim bis hin zur Einschreibung und Beratung in allen administrativen Fragen des Studiums. Alle Kontakte mit den Studierenden per Anruf im Call Centre, per Fax, E-Mail oder direkt im CSC werden mit einem web-basierten "multi-channel interaction management" System² verarbeitet, zu dem das Servicepersonal Zugriff hat, um unnötige oder falsche Informationen zu vermeiden. Das CSC soll in Kürze auch die Beratung der Studierenden übernehmen, die an Online Kursen teilnehmen. Die jetzige Direktorin des CSC war 1998 in ihrer Funktion als Deputy Director des TLEI auch für die Entwicklung des Virtual Campus verantwortlich. Die Services des CSC und des Virtual Campus werden integriert, so dass ein umfassendes Online Student Support Portal entsteht.

Für das neue Client Service Centre wurde kein neues Personal eingestellt. In einem "matrix approach" wurden Mitarbeiter aus über den Campus verteilten Service- und Beratungseinrichtungen im neuen Gebäude des CSC zusammengezogen.

3. E-Learning Projektmanagement

Am Beispiel des Master in Early Childhood Intervention soll nun dargestellt werden, wie die Fachbereiche mit den Supporteinrichtungen an E-Learning Entwicklungen zusammenarbeiten. Das Projektmanagement liegt hierbei nicht im Fachbereich, sondern im TLEI. Hierfür wurde in der E-Education Division das *Project Office* mit drei erfahrenen Instructional Designern als Projektmanager gegründet. Die Projektleitung und alle Eigentumsrechte bleiben in der akademischen Einrichtung, aber den Projektmanager stellt das Project Office. Der MECI wird seit Januar 2000 vom Centre for Augmentative and Alternative Communication (CAAC) angeboten³. Der Masterstudiengang erstreckt sich über zwei Jahre. Bis auf eine einwöchige Präsenzphase im Jahr wird online studiert. Diese Form des Lernens eignet sich in besonderer Weise für die Zielgruppe des MECI, bei der es sich um Vollzeitberufstätige aus verschiedenen Disziplinen des Faches handelt ("isolated professionals"), die auf diese Weise in gemischten Gruppen über das Internet an Fällen arbeiten können. Die leitende Professorin des CAAC war besonders von den Möglichkeiten der asynchronen Kommunikation und Gruppenarbeit überzeugt, als sie den Projektantrag (*project proposal*) für den MECI schrieb. Dieser

² Apropos: http://www.apropos.com/index.cfm?action=South_Africa [Zugriff am 22.04.2002]

³ <http://www.up.ac.za/academic/caac/> [Zugriff am 15.05.2002]

Projektantrag wird vom Project Office unterstützt und koordiniert. Im "Proposal for a new telematic course" müssen die folgenden Punkte dargelegt werden: die Ziele und Inhalte des Studiengangs, das Curriculum, die Medienauswahl, die Zielgruppe, Partner oder konkurrierende Anbieter, Entwicklungskosten, zu erwartende Einnahmen (aus staatlichen Zuwendungen und Studiengebühren), eine Prognose über den Zeitpunkt der Kostendeckung und ein detaillierter Zeitplan zur Erstellung der Studienmodule. Der Antrag zirkuliert im Fachbereich und muss vom Dekan (in diesem Fall von drei Dekanen, da der Studiengang fachbereichsübergreifend ist) und vom zuständigen Vice-Rector aus der Universitätsleitung unterschrieben werden. Der Antrag wird dann beim TLEI eingereicht. Hier entscheidet das TLEI Management Committee (bestehend aus Mitgliedern der Führungsebene des TLEI) über die Annahme des Antrags. Fällt der Bescheid positiv aus, erhält der Fachbereich sogenannte "seed funds" als Anschubfinanzierung für die Kursentwicklung. Im Falle des MECI waren dies ca. 40.000 Rand (ca. 4.300 Euro) für operative Kosten, z.B. für die Entsendung eines Videoteams zum Filmen von Interviews für Fallstudien. Die Personalkosten des TLEI gehen (noch) nicht in die Bilanzierung ein.

Der Projektmanager stellt das Projektteam zusammen. Zum Projektteam gehören der Projektleiter (Fachbereich), der Projektmanager (TLEI), Lehrende (Fachbereich), ein Instructional Designer (TLEI), ein Information Specialist (Academic Information Service der Bibliothek), ein Graphiker (TLEI) und weitere Supportmitarbeiter, wenn erforderlich. Ein Educational Consultant kann ein Projekt in pädagogischen Fragen beratend begleiten, ist aber nicht Mitglied des produktorientierten Teams. Die Projektleitung und die inhaltliche Verantwortung bleiben selbstverständlich beim Fachbereich.

Das E-Learning Projektmanagement durchläuft die klassischen Phasen des Instructional Design Prozesses (c.f. Schreiber 1998): Analyse (wozu die Zusammenstellung der Daten für den Projektantrag gehört), Design, Entwicklung, Produktion/Implementierung und Evaluation. Diese Entwicklungsphasen und die Funktionen und Aufgaben aller Beteiligten sind in einem für die ganze Universität geltenden "Instructional Design Toolkit" genau definiert. Der Projektmanager koordiniert die Arbeitsabläufe und die Kommunikation zwischen den Lehrenden und den Mitarbeitern aus der E-Education Abteilung sowie aus den anderen Supporteinrichtungen, wie z. B. der Bibliothek, um Texte scannen zu lassen und Copyrights einzuholen.

Weiterhin werden vom TLEI Schulungen für die Lehrenden und Studierenden in WebCT und zur Didaktik des Online Lernens geplant und durchgeführt.

4. Anreize für Lehrende

Nach der "Innovation Adaption Curve" von Rogers (1995) können wir die leitende Professorin des CAAC sicherlich als "innovator" oder "early adopter" bezeichnen. Doch wie kann nun die Mehrheit der Lehrenden dazu bewogen werden, ihre Vorlesungen multimedial aufzubereiten oder ihre Seminare über das Internet anzubieten? Trotz der vorzeigbaren Erfolge berichten die Educational Consultants, dass das akademische Personal mitunter wenig aufgeschlossen gegenüber den neuen Lehr-/Lernformen ist. Als Grund hierfür wird in der Regel die damit verbundene höhere Arbeitsbelastung genannt. Die akademische Reputation auf dem Weg zur Professur wird mehr durch Forschungsergebnisse und Publikationen als durch gute Lehre erworben. Hingegen werden 60 bis 70% der Arbeitszeit eines wissenschaftlichen Mitarbeiters von der Lehre eingenommen, ohne dass dies im Verhältnis angemessen gewürdigt wird. Entsprechend gering ist zuweilen die Motivation, hier noch mehr Arbeit zu investieren. Dies wird langsam geändert. Vor vier Jahren wurde die Arbeit des wissenschaftlichen Personals noch zu 80 % nach *research outputs* bewertet, heute sind es 65 %, und das Ziel sind 50 %. In nächster Zeit soll

ein "Performance Management System" eingerichtet werden, in das auch Bewertungen der Studierenden und die Nutzung Neuer Medien als Kriterien eingehen, so dass sich der akademische Nachwuchs auch über innovative Lehre profilieren kann.

Als "Türöffner" wurden von der Leitung der E-Education Division die Möglichkeiten des Computer-based Testing im ersten oder zweiten Studienjahr genannt, die für die Lehrenden erhebliche Arbeitsentlastung bedeuten können.

Weiterhin gibt es die monetären Anreize auf Fachbereichs-, aber auch auf individueller Ebene. Auf Fachbereichsebene sind dies die "seed funds", finanzielle Mittel, um neue Projekte zu starten oder die Umarbeitung eines bestehenden Kurses oder Studiengangs in ein Online Format zu fördern. Als *individual incentive* verleiht die Universität jedes Jahr einen "Chancellors Award for Education Excellence", der mit 80.000 Rand (ca. 8.600 Euro) dotiert ist. Die Preisträger können das Geld (steuerfrei) reinvestieren, z. B. für weitere inhaltliche Modulentwicklungen, Weiterbildung oder Tagungsteilnahmen, oder privat auszahlen lassen. Die Leiterin des MECI hat diese Auszeichnung bekommen. Hinzu kommen weitere "Certificates for Education Innovation", die allerdings nicht mit großen finanziellen Zuwendungen verbunden sind.

Das große Ziel ist nun, die Mehrheit der Lehrenden davon zu überzeugen, Neue Medien zu nutzen, um den Studierenden ein flexibleres Lernen zu ermöglichen, denn die Mehrzahl aller Lehrveranstaltungen werden immer noch in traditioneller Form angeboten.

4. Fazit

- Das Beispiel zeigt, dass der gesteigerte Einsatz Neuer Medien auch an Präsenzuniversitäten die klaren Grenzen zwischen Fern- und Präsenzstudium verschwimmen lässt. Vielmehr entwickelt sich ein Kontinuum zwischen den beiden Polen, das wir als "Flexible Learning" bezeichnen können.
- An der University of Pretoria ist es gelungen, ein sehr effizientes Kompetenzzentrum für die Entwicklung von E-Learning zu etablieren. Arbeitsteilung und Teamarbeit sind grundlegenden Prinzipien des Instructional Designs. Hierbei wird auf Konzepte aus dem Fernstudienbereich zurückgegriffen. Das Rad muss nicht neu erfunden werden! Im Vergleich dazu sind an den meisten deutschen Universitäten zentral koordinierte Supportstrukturen, die ganzheitliche Services für *alle* Lehrenden bieten, nur rudimentär entwickelt.
- Hierzu ist die deutliche Unterstützung der Universitätsleitung erforderlich, denn es sind harte Entscheidungen zu treffen: Es müssen Verantwortung sowie die nötigen finanziellen und personellen Ressourcen auf ein solches Kompetenzzentrum übertragen werden; innovative Lehrende müssen unterstützt werden (Anreizsystem); es muss die technische Infrastruktur (Lernplattform) zur Verfügung gestellt werden, für die der Support rund um die Uhr garantiert werden kann.
- Eine schwierige Komponente des Managements ist die personelle. Häufig ist ein grundlegender Wandel der Servicekultur nötig. Daher muss auch in einem Bottom-up Approach ein langsames Umdenken bewirkt werden.
- Nicht die Technologie, sondern didaktische Konzepte müssen bei der Entwicklung von E-Learning im Vordergrund stehen. Lehrende können durch fachlich und didaktisch kompetente Partner für die Nutzung Neuer Medien aufgeschlossen werden.

Literatur

- Bates, A. W. (1999). *Managing Technological Change - Strategies for College and University Leaders*. San Francisco: Jossey Bass.
- Brindley, J., Zawacki, O., & Roberts, J. (2002). Support Services for Online Faculty: The Provider's and the Users' Perspectives. In U. Bernath & E. Rubin (Hrsg.), *Reflections on Teaching and Learning in an Online Master Program*. Oldenburg: Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg.
- Brown, T. (Hrsg.). (1999). *University of Pretoria: Telematic Education - Focussing on the Client into the Future with Flexible Learning*. Pretoria: University of Pretoria.
- Dawjee, R., du Plessis, I., & Welch, T. (2001). *Think fast, read deep - A Formative Evaluation of the Masters Degree in Early Childhood Intervention*. Pretoria: SAIDE.
- IHEP. (2000). *Quality on the Line - Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education*. Washington: Institute for Higher Education Policy.
- Meuser, M., & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews, vielfach erprobt, wenig bedacht - Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz & K. Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441-471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mills, R., & Tait, A. (Hrsg.). (1999). *The Convergence of Distance and Conventional Education : Patterns of Flexibility for the Individual Learner*. London: Routledge.
- Naidoo, V., & Schutte, C. (1999). Virtual Institutions on the African Continent. In G. Farrel (Hrsg.), *The Development of Virtual Education: A global perspective* (S. 89-124). Vancouver, Canada: The Commonwealth of Learning.
- Naidu, S. (2001). Designing Instruction for E-Learning Environments. In M. G. Moore (Hrsg.), *Handbook on Distance Education*: Lawrence Erlbaum Associates.
- Peters, O. (1997). *Didaktik des Fernstudiums - Erfahrungen und Diskussionsstand in nationaler und internationaler Sicht*. Neuwied, Kriftel, Berlin: Luchterhand.
- Rogers, E. (1995). *Diffusion on Innovations*. New York, Free Press.
- Rumble, G. (2000). Student support in distance education in the 21st century: Learning from service management. *Distance Education*, 21(2), 216-235.
- Schulmeister, R. (2001). *Virtuelle Universität, Virtuelles Lernen*. München, Wien: Oldenbourg Verlag.
- Schreiber, D. A. (1998). Instructional Design of Distance Training. In D. A. Schreiber & Z. L. Berge (Hrsg.), *Distance training - how innovative organizations are using technology to maximize learnign and meet business objectives* (S. 37-65). San Francisco: Jossey-Bass.
- Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open Learning*, 15(3), 287-299.
- WCET. (2001). *Best Practices for Electronically Offered Degree and Certificate Programs*. Western Cooperative for Educational Telecommunications. Retrieved December 7, 2001, from the World Wide Web: <http://www.wiche.edu/telecom/Article1.htm>
- Zawacki, O. (2001). Zum Verhältnis von Online-Lehre und Fernstudium. In E. Wagner & M. Kindt (Hrsg.), *Medien in der Wissenschaft: Virtueller Campus, Szenarien - Strategien - Studium* (Bd. 14, S. 411-419). Münster: Waxmann.

Kontakt:

olaf.zawacki@uni-oldenburg.de