

## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 9, Αρ. 5Α (2017)

Ο Σχεδιασμός της Μάθησης

**Τόμος 5, Μέρος Α**

### Πρακτικά

9<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή  
& εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Αθήνα, 23 – 26 Νοεμβρίου 2017

### Ο Σχεδιασμός της Μάθησης

Επιμέλεια  
Αντώνης Λιοναράκης  
Σύλβη Ιωακειμίδου  
Μαρία Νιάρη  
Γκέλη Μανούσου  
Τόνια Χαρτοφύλακα  
Σοφία Παπαδημητρίου  
Άννα Αποστολίδου

ISBN 978-618-5335-00-7  
ISBN SET 978-618-82258-5-5



Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο  
Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης

Η αναγκαιότητα ανάπτυξης συστημάτων υποστήριξης στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Βασικά ζητήματα και καλές πρακτικές

*Αντώνης Λιοναράκης, Άννα Αποστολίδου, Ευαγγελία Μανούσου, Έφη Λιγούτσικου, Βασιλική Ιωακειμίδου, Σοφία Παπαδημητρίου, Αντωνία-Μαρία Χαρτοφύλακα, Μαριάννα Σταμάτη*

doi: [10.12681/icodl.1385](https://doi.org/10.12681/icodl.1385)

**Η αναγκαιότητα ανάπτυξης συστημάτων υποστήριξης στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Βασικά ζητήματα και καλές πρακτικές**

**The necessity of developing support systems in open and distance learning: Key issues and good practices**

<b>Αντώνης Λιοναράκης</b> Καθηγητής Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:alionar@eap.gr">alionar@eap.gr</a>	<b>Άννα Αποστολίδου</b> Μέλος ΣΕΠ Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:annapostolidou@gmail.com">annapostolidou@gmail.com</a>	<b>Ευαγγελία Μανούσου</b> Μέλος ΣΕΠ Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:manousoug@gmail.com">manousoug@gmail.com</a>
<b>Έφη Λιγούτσικου</b> Med Σπουδές στην Εκπαίδευση Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:efilig2@yahoo.gr">efilig2@yahoo.gr</a>	<b>Βασιλική Ιωακειμίδου</b> Υποψ. Διδάκτορας Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:silviioakimidou@yahoo.gr">silviioakimidou@yahoo.gr</a>	<b>Σοφία Παπαδημητρίου</b> Μέλος ΣΕΠ Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:sofipapadi@gmail.com">sofipapadi@gmail.com</a>
<b>Αντωνία - Μαρία Χαρτοφύλακα</b> Μέλος ΣΕΠ Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:thartofylaka@digimagix.gr">thartofylaka@digimagix.gr</a>	<b>Μαριάννα Σταμάτη</b> Διοικητικό Προσωπικό ΕΕΥΕΜ Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο <a href="mailto:marianne.stamati@gmail.com">marianne.stamati@gmail.com</a> <a href="mailto:marianne@ecomet.eap.gr">marianne@ecomet.eap.gr</a>	

**Abstract**

Educational support for students in the field of open and distance education is a multifaceted and decisive parameter for enhancing and promoting learners' engagement and academic progress. This is a conclusion that draws on a number of research findings on the need for effective support for students in order to make the most of their potential learning background as a diverse learning and participatory process. The purpose of this article is to summarize the context of the ongoing research effort of the PENER-16 program of the Hellenic Open University (EAP), emphasizing the need to develop an integrated student support system in the learning community of a distance learning tertiary institution. To this end, we initially present the areas of special interest as far as support mechanisms are concerned, which structure the theoretical investigation of the research program (PENER-16). The inclusion of good practices in distance learning at an international level highlights the need for a supportive framework that is intertwined with the relevant cultural context of the respective reference country, with the aim of further fostering academic and social ties both within the university and the wider social - political context.

**Keywords:** *student support system, distance learning*

## Περίληψη

Η εκπαιδευτική υποστήριξη των φοιτητών στον χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (ΑεξΑΕ) αποτελεί μια πολύπλευρη και καθοριστική παράμετρο ενίσχυσης και προώθησης της μαθησιακής και ακαδημαϊκής πορείας των εκπαιδευομένων. Πρόκειται για μια διαπίστωση που αντλεί από πλήθος ερευνητικών πορισμάτων περί της αναγκαιότητας αποτελεσματικής υποστήριξης των φοιτητών προκειμένου να αξιοποιηθεί στον μέγιστο βαθμό το εν δυνάμει μαθησιακό υπόβαθρό τους συναρτήσει των διαθέσιμων ψηφιακών επιλογών της ΑεξΑΕ, ως πολυμορφικής εκπαιδευτικής και μαθησιακής διεργασίας. Σκοπός του παρόντος άρθρου είναι η συνοπτική παρουσίαση του πλαισίου που διατρέχει την εν εξελίξει ερευνητική προσπάθεια του προγράμματος ΠΕΝΕΡ-16 του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ), επιτονίζοντας την αναγκαιότητα ανάπτυξης ολοκληρωμένου υποστηρικτικού συστήματος φοιτητών στην κοινότητα μάθησης ενός εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού τριτοβάθμιου ιδρύματος. Για τον σκοπό αυτό αρχικά παρουσιάζονται οι περιοχές υποστήριξης ειδικού ενδιαφέροντος, που διαρθρώνουν τη θεωρητική διερεύνηση του ερευνητικού προγράμματος (ΠΕΝΕΡ-16). Εν συνεχεία, η παράθεση καλών πρακτικών υποστήριξης εξ αποστάσεως πανεπιστημίων διεθνώς, αναδεικνύουν την αναγκαιότητα ύπαρξης υποστηρικτικού πλαισίου συνυφασμένου και με το ανάλογο πολιτισμικό πλαίσιο της αντίστοιχης χώρας αναφοράς, με στόχο την περαιτέρω καλλιέργεια ακαδημαϊκών και κοινωνικών δεσμών τόσο στον χώρο του πανεπιστημίου όσο και στο ευρύτερο κοινωνικό-πολιτικό πλαίσιο.

**Λέξεις-κλειδιά:** *σύστημα υποστήριξης φοιτητών, εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά περιβάλλοντα*

## Εισαγωγή

Το πρόβλημα της εκπαιδευτικής υποστήριξης απασχολεί έντονα τον χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης τα τελευταία χρόνια, αφού έχει καταστεί σαφές ότι το ίδιο το στοίχημα της επιτυχούς ενσωμάτωσής της στο εκπαιδευτικό τοπίο του 21<sup>ου</sup> αιώνα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους τρόπους με τους οποίους τα εκπαιδευτικά ιδρύματα αναγνωρίζουν και υποστηρίζουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των ετερογενών ομάδων φοιτητών, που απευθύνονται σε αυτά. Παρά το έντονο ενδιαφέρον αναφορικά με τις αρχές της ανοικτής και εξ αποστάσεως μάθησης αλλά και τις τεχνικές προδιαγραφές και δυνατότητες, που είναι πλέον διαθέσιμες στην εκπαιδευτική διαδικασία, δεν υφίσταται μέχρι στιγμής κάποια εστιασμένη έρευνα στην Ελλάδα, που να εξετάζει ενδελεχώς την αξιοποίηση των παραπάνω αρχών και εργαλείων προς την κατεύθυνση υποστήριξης των φοιτητών στην τριτοβάθμια ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Το παρόν άρθρο τεκμηριώνει την αναγκαιότητα ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου υποστηρικτικού συστήματος και εντάσσεται στην ερευνητική προσπάθεια που βρίσκεται σε εξέλιξη στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.<sup>1</sup> Η ερευνητική πρόταση προκύπτει από

---

<sup>1</sup> «ΠΕΝΕΡ ΕΑΠ 2016: Σύστημα ακαδημαϊκής υποστήριξης φοιτητών τριτοβάθμιας ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης» (επιστ. υπεύθ.: καθ. Αντώνης Λιοναράκης). Μέλη ερευνητικής ομάδας: Αγγέλη Αθανασία, Αποστολίδου Άννα, Βερούκιος Βασίλειος, Ιωακειμίδου Βασιλική, Λιγούτσικου Έφη, Μανούσου Ευαγγελία, Νιάρη Μαρία, Παπαδημητρίου Σοφία, Σιάκας Σπυρίδων, Σταμάτη Μαριάννα, Σταυρόπουλος Ηλίας, Σφακιωτάκη Κυριακή, Τζήλου Γεωργία, Χαρτοφύλακα Αντωνία-Μαρία. Το παρόν κείμενο αποτελεί προϊόν συλλογικής εργασίας στον εντοπισμό και σχολιασμό βιβλιογραφικών πηγών.

τη διαπίστωση του κενού και της διάστασης ανάμεσα στο εκπαιδευτικό προφίλ των ενήλικων φοιτητών, που προσέρχονται στα ανοικτά και εξ αποστάσεως πανεπιστήμια διεθνώς, και στις υψηλές ακαδημαϊκές απαιτήσεις, που οι ίδιοι καλούνται να ικανοποιήσουν χωρίς να έχουν κάποια ουσιαστική υποστήριξη. Το κενό αυτό οδηγεί σε μια σειρά από δυσμενείς επιπτώσεις τόσο για τους ίδιους τους εκπαιδευομένους, όσο και για τα αντίστοιχα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπως έλλειψη πληροφόρησης και αυτοδιαχείρισης της μελέτης, αδυναμία καλλιέργειας δεδομένων γνωστικών δεξιοτήτων, εγκατάλειψη σπουδών, χαμηλές επιδόσεις, απογοήτευση και απομόνωση κ.ά..

Ήδη από την αρχή της περασμένης δεκαετίας το ζήτημα της ποιοτικής υποστήριξης των φοιτητών, ιδιαίτερα σε μια εποχή με εξαιρετικά εξελιγμένες τεχνικές δυνατότητες, απασχόλησε τους σημαντικότερους θεωρητικούς στο πεδίο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Tait, 2003a, 2003b· Sewart, 1993· Keegan, 2003). Σε αυτές τις μελέτες μπορούμε να αναζητήσουμε ιστορικά δεδομένα συναφή με τον ορισμό της υποστήριξης στις προηγούμενες φάσεις ανάπτυξης της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, κυρίως στην Ευρώπη, και των μετασχηματισμών που η έννοια έχει υποστεί με το πέρασμα του χρόνου και τη θεωρητική και τεχνολογική πρόοδο. Η έμφαση στην υποστήριξη αποτελεί ισχυρή προτεραιότητα στα εξ αποστάσεως πανεπιστήμια σε συγκριτικά με τη συμβατική τριτοβάθμια εκπαίδευση (Tait, 2000), χωρίς ωστόσο να λαμβάνει πάντοτε την προσοχή που της αρμόζει, βάσει της σημασίας που έχει για την επιτυχή φοίτηση σε αυτά. Ποικίλοι οδηγοί υποστήριξης για τους σπουδαστές συντάχθηκαν στην πρώιμη αυτή φάση (Northedge, 2001 [1990]), οι οποίοι ωστόσο σύντομα απαξιώθηκαν λόγω των αλματωδών αλλαγών που σημειώθηκαν στον χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως μάθησης και της τεχνολογίας τα τελευταία χρόνια. Μάλιστα, η αποσπασματικότητα των παλαιότερων προσεγγίσεων στο θέμα της υποστήριξης φοιτητών έχει πρόσφατα οδηγήσει σε πιο συστηματικές προσπάθειες διερεύνησης της πολυπλοκότητας του δεδομένου ζητήματος (Simpson, 2000· Thorpe, 2002· Moe-Pryce, 2012), οι οποίες έχουν ήδη αρχίσει να αποφέρουν γόνιμους ερευνητικούς καρπούς.

Η σύγχρονη βιβλιογραφία υπογραμμίζει τον επίκαιρο χαρακτήρα του εν λόγω προβλήματος και περιέχει ποικίλες αναφορές στη συναφή ερευνητική δραστηριότητα των τελευταίων χρόνων, η οποία ανάγει την υποστήριξη των φοιτητών σε μείζονα παράμετρο της σύγχρονης ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το πρόσφατο εκτενές αφιέρωμα του περιοδικού *OpenPraxis* του International Council for Open and Distance Education (2014) υπογραμμίζει την κρισιμότητα της συζήτησης περί υποστήριξης φοιτητών στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την τεράστια σημασία που έχει ενέχει η κατά περίπτωση ανάπτυξη θεωρητικών μοντέλων και εφαρμοσμένων εργαλείων. Οι υποκατηγορίες θεμάτων που παρουσιάζονται εκεί (ψηφιακός εγγραμματοπισμός, αίσθημα ικανοποίησης, αίσθηση του ανήκειν, ακαδημαϊκά εργαλεία, διασφάλιση ποιότητας κ.ά.) και η αναφορά σε αντίστοιχες διεθνείς έρευνες, όπως θα διαφανεί παρακάτω, σηματοδοτούν την ευρύτητα και τη σημασία της συνολικής υποστήριξης φοιτητών στοιχειοθετώντας την κατευθυντήρια οδό για περαιτέρω διερευνήσεις των σχετικών ζητημάτων όπως η προτεινόμενη.

Ανάλογες αναφορές σε ερευνητικές εργασίες γίνονται και στον εκτενή Οδηγό Καλών Πρακτικών για την εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση, που εκδόθηκε από το Council of Higher Education (CHE, 2014), με ιδιαίτερη μνεία στη σημασία της αποτελεσματικής υποστήριξης προς την κατεύθυνση μας επιτυχημένης εκπαιδευτικής

διαδικασίας στην ψηφιακή εποχή (Ludwig-Hardman & Dunlap, 2003). Με διαφορετικό προσανατολισμό αλλά εξίσου εμφανές ενδιαφέρον στην υποστήριξη των φοιτητών προκειμένου να αξιοποιήσουν στο έπακρο το δυναμικό τους αλλά και τις διαθέσιμες ψηφιακές δυνατότητες της εποχής μας, έχουν δημοσιευθεί πρόσφατα πρόσθετες μελέτες (καθώς και αναλυτικοί οδηγοί (Butcher & Wilson, 2013· Butcher & Hooser 2014), που εστιάζουν στις προδιαγραφές ποιότητας των παραμέτρων της διαδικτυακά παρεχόμενης (online) τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στη συνέχεια, επιχειρούμε μια συνοπτική παρουσίαση των βασικών περιοχών ενδιαφέροντος σχετικά με την υποστήριξη φοιτητών σε εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό πλαίσιο και την παράθεση καλών πρακτικών βάσει των οποίων αναπτύσσεται το σύστημα υποστήριξης των φοιτητών του προγράμματος ΠΕΝΕΡ-16.

### **Περιοχές υποστήριξης ειδικού ενδιαφέροντος**

#### **1. Εξοικείωση με τις εξ αποστάσεως σπουδές πριν την έναρξη της εκπαίδευσης**

Η προσέλευση των φοιτητών στο νέο περιβάλλον έχει επισημανθεί σαν παράγοντας που χρήζει υποστήριξης και διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για την μετέπειτα εξέλιξη των σπουδών. Στη μελέτη του Dearnley (2003) η κατάλληλη υποστήριξη των φοιτητών σχετίζεται με την επιτυχία ή την αποτυχία στις σπουδές τους. Ειδικότερα, σημειώνεται η ανάγκη για πρακτική, τεχνική, ακαδημαϊκή και συναισθηματική υποστήριξη. Ως κύριες πηγές για τη στήριξη των φοιτητών, μελετώνται στην εν λόγω έρευνα, τα κοινωνικά, επαγγελματικά και ακαδημαϊκά δίκτυα. Άλλες μελέτες (Jara, 2006) συνδέουν την υποστήριξη φοιτητών με την ποιότητα περιεχομένου των εξ αποστάσεως προγραμμάτων, δίνοντας έμφαση στην υποστήριξη πριν την έναρξη και κατά τη διάρκεια των σπουδών, τόσο σε ακαδημαϊκό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ίσων ευκαιριών που παρέχονται στους εκπαιδευόμενους.

Στην έρευνα των Bird & Morgan (2003: 14-15), προσφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για την καθοδήγηση, την υποστήριξη και παροχή συμβουλών στο στάδιο προ-εισόδου (pre-entry) σε ενήλικους φοιτητές εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Οι ερευνητές σημειώνουν πως, εκτός από το θέμα των κινήτρων, τα ακόλουθα θέματα πρέπει να συζητηθούν με τους υποψήφιους φοιτητές, πριν από την απόφασή τους να εγγραφούν: διαχείριση των φόβων τους, δημιουργία ακαδημαϊκών δεξιοτήτων μέσω των διαθέσιμων ακαδημαϊκών μαθημάτων προετοιμασίας, καλλιέργεια δεξιοτήτων αλφαριθμητισμού και πληροφορικής, διερεύνηση του περιεχομένου και των μεθόδων διδασκαλίας των προγραμμάτων σπουδών για τα οποία ενδιαφέρονται, διερεύνηση των επιπτώσεων της μελέτης σχετικά με τους ρόλους μέσα στην οικογένεια, στρατηγικές προετοιμασίας για τις αλλαγές, πρόβλεψη των επιπτώσεων της μελέτης στον ψυχισμό και την προσωπικότητα του φοιτητή και προσδιορισμός των δικτύων υποστήριξης που σχετίζονται με τις ανάγκες του φοιτητή. Στην έρευνα του Müller (2008) αναφορικά με την αντιμετώπιση του συντελεστή μαθησιακής ετοιμότητας, σημειώνεται πως το εκπαιδευτικό ίδρυμα χρειάζεται να είναι ανοιχτό σε διαδικασίες, όπως η διάγνωση των βασικών δεξιοτήτων των φοιτητών (όπως για παράδειγμα ακαδημαϊκή γραφή, χρήση υπολογιστή, μαθηματικά, κριτική σκέψη) πριν από την εγγραφή, ώστε να προσφέρει φροντιστηριακά μαθήματα ή τεχνική κατάρτιση, εάν κριθεί απαραίτητο (σ. 13). Επίσης, προτείνεται η διαγνωστική εκτίμηση των δεξιοτήτων των φοιτητών κατά τις σπουδές και η παροχή συμβουλών σύμφωνα με την ακαδημαϊκή πρόοδό τους, αλλά και η παρέμβαση σε περιόδους κρίσης και η προσφορά ακαδημαϊκής υποστήριξης (όπως online διδασκαλία),

όταν παρουσιάζεται ανάγκη. Συμβουλευτικές υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στις συναισθηματικές ανάγκες ή σε θέματα υγείας, καθώς επίσης και κάλυψη της ανάγκης των φοιτητών, ώστε να αισθάνονται κοινωνικά συνδεδεμένοι όχι μόνο με τους συμμαθητές και καθηγητές τους, αλλά και με το προσωπικό του ιδρύματος συμπληρώνουν τις προτάσεις του ερευνητή για υποστήριξη των σπουδαστών. Γίνεται επομένως αντιληπτό πως η διαδικασία εξοικείωσης και υποστήριξης στην πρόωπη αυτή φάση είναι εξαιρετικά σύνθετη και βαρύνουσα για την αρχική και μετέπειτα εξέλιξη των σπουδών.

## **2. Κοινότητα και επικοινωνία στο πλαίσιο των εξ αποστάσεως σπουδών**

Ένα από τα πιο κεντρικά ζητήματα που διαφαίνονται στο σύνολο των μελετών είναι η σημασία της επικοινωνίας και οι διαδικασίες σχηματισμού ομαδικότητας και αίσθησης κοινότητας κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως σπουδών. Σύμφωνα με τους Kelly & Stevens (2009), οι φοιτητές σε ένα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό περιβάλλον επιθυμούν την επικοινωνία τόσο ανάμεσα τους, όσο και με τους διδάσκοντες, αλλά με τέτοιο τρόπο, ώστε να αισθάνονται ότι τους εξυπηρετεί. Στο Open University της Αγγλίας δημιουργήθηκαν και υλοποιήθηκαν δύο προγράμματα υποστήριξης των φοιτητών, τα οποία εφαρμόζονταν από την πρώτη μέρα εγγραφής τους στα προγράμματα σπουδών έως και το τέλος της εκπαιδευτικής τους πορείας. Πρόκειται για το Learner Support Framework και για το Personalised Integrated Learning Support. Το πρώτο δημιουργήθηκε, για να υποστηρίξει τους φοιτητές από το ξεκίνημα της μαθησιακής τους πορείας, ενώ εστιάζει ιδιαίτερα σε δυναμικές διαδραστικές και αλληλεπιδραστικές δραστηριότητες χωρίς όμως να παραβλέπει τις δια ζώσης δραστηριότητες με γνώμονα την ενίσχυση της επικοινωνίας και της αίσθησης της συμμετοχής στην κοινότητα. Ταυτόχρονα, εστιάζει ιδιαίτερα στα *forums* και σε δραστηριότητες οι οποίες απευθύνονται σε φοιτητές με ειδικές ανάγκες. Το δεύτερο πρόγραμμα εστιάζει στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και απαιτήσεις των προγραμμάτων σπουδών, καθώς και στην όσο το δυνατό αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των τεχνολογιών στο πλαίσιο υποστήριξης ενός μεικτού (*blended*) εκπαιδευτικού συστήματος.

Η επικοινωνία αποτελεί έναν εξαιρετικά σημαντικό παράγοντα της μαθησιακής διαδικασίας (Μπακιρτζής, 2003, Mezirow, 2006) τόσο στην συμβατικές όσο και στις εξ αποστάσεως σπουδές. Η αξιοποίησή της είναι απολύτως απαραίτητη για την υποστήριξη και την επιτυχία των σπουδών. Η επικοινωνία δύναται να πραγματώνεται είτε δια ζώσης είτε, πολύ συχνότερα τα τελευταία χρόνια, με ψηφιακή διαμεσολάβηση. Οι συζητήσεις στο πλαίσιο των διαδικτυακών κοινοτήτων θεωρούνται από τους φοιτητές ως σημαντικά «κλειδιά» από την αρχή κιόλας της ένταξής τους σε ένα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό περιβάλλον. Σύμφωνα με τους Thormann & Fidalgo (2014), η συμμετοχή σε συζητήσεις στο πλαίσιο μιας διαδικτυακής κοινότητας χαρακτηρίζεται ως μία σύνθετη διαδικασία την οποία οι φοιτητές την διαχειρίζονται μαθαίνοντάς την έμπρακτα μέσω της επικοινωνίας και της αλληλεπίδρασης. Παλαιότερες και πρόσφατες μελέτες σχετικά με τους τύπους ψηφιακών κοινοτήτων μάθησης και της συγκρότησής τους (Henri & Pudelko· 2003, Μελίδου & Αυγερινού, 2013) διαφωτίζουν τον τρόπο, που οι φοιτητές αλληλεπιδρούν στο ψηφιακό περιβάλλον και καταγράφουν εμπειρικά τις αναδυόμενες ανάγκες τους (Rumble, 2001), τόσο από το ίδιο το περιβάλλον όσο και από το περιεχόμενο που φιλοξενείται σε αυτό (βλ. JISC, 2013 αναφορικά με τον σχεδιασμό περιβαλλόντων μάθησης). Μάλιστα, στο πλαίσιο της υποστήριξης των νέων φοιτητών,

το Pennsylvania State University, συμβατικό πανεπιστήμιο που εφαρμόζει σε μεγάλο βαθμός και e-learning προσεγγίσεις, παρείχε τη δυνατότητα μέσω μιας μελέτης περίπτωσης στους φοιτητές να δουλέψουν σε περιβάλλον e-learning με forums, στα οποία η συμμετοχή των διδασκόντων ήταν συχνή και ενεργητική. Σκοπός ήταν να διαφανούν οι δυνατότητες, που μπορούν να δοθούν στους νέους φοιτητές σε μεικτό εξ αποστάσεως εκπαίδευσης περιβάλλον και να υποστηριχθούν στην αφετηρία της εκπαιδευτικής τους διαδρομής αλλά και στη συνέχεια. Εξίσου σημαντική για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της συνεργασίας ήταν η συμμετοχή των φοιτητών οι οποίοι εμπλέκονταν ενεργητικά στη δημιουργία οδηγών μελέτης αλλά και στον σχολιασμό συγκεκριμένων ταινιών (films), που έπρεπε να παρακολουθήσουν μετά από συστάσεις των διδασκόντων προκειμένου μέσα από την εμπλοκή τους να μάθουν να σχολιάζουν, να αλληλεπιδρούν, να αξιολογούν, να μετέχουν στην κοινότητα, στην οποία ανήκαν (Loyd-Smith, 2009).

Η ωφέλεια των online συζητήσεων ως παράγοντας υποστήριξης των φοιτητών, τονίζεται και από τον Baker (2011), ο οποίος υποστηρίζει πως είναι ιδιαίτερα σημαντικές, καθώς εξυπηρετούν τους μαθησιακούς και διδακτικούς στόχους ενός προγράμματος σπουδών. Ουσιαστικά, συμβάλλουν έως ένα βαθμό στην πρόβλεψη της απόδοσης των φοιτητών στις εξετάσεις, καθώς και στον σχετικό καθορισμό του αριθμού των φοιτητών, οι οποίοι θα ολοκληρώσουν τις σπουδές τους. Διευκολύνουν τη δόμηση της μάθησης, ενώ ταυτόχρονα επιδρούν στην ανάπτυξη της αλληλεπίδρασης τόσο ανάμεσα στους φοιτητές όσο και με τους διδάσκοντες. Παράλληλα, η προσπάθεια που κάνουν να εκφράσουν τις απόψεις τους συντελεί στην προώθηση της μάθησης (Μπακιρτζής, 2003).

Η επικοινωνία τόσο ανάμεσα στους Καθηγητές-Συμβούλους (ΚΣ) και τους φοιτητές, όσο και ανάμεσα σε συμφοιτητές είναι σημαντικός παράγοντας στην υποστήριξη των εξ αποστάσεως σπουδών κι αυτή ενεργοποιείται είτε με τις δια ζώσης συναντήσεις είτε με σύγχρονες ή ασύγχρονες εξ αποστάσεως μορφές επικοινωνίας. Βασικός παράγοντας διαρκούς βελτίωσης των επικοινωνιακών διεργασιών είναι η επαγγελματική ανάπτυξη των Καθηγητών-Συμβούλων σε σχετικά θέματα, αλλά και η διαθεσιμότητα των φοιτητών και πιθανόν να παρωθούσαν ευρύτερη επικοινωνία οι μικρές ομαδικές εργασίες (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2010). Η επικοινωνία είναι μια από τις εξαιρετικά κρίσιμες δεξιότητες στο πλαίσιο των σπουδών εξ αποστάσεως, τόσο για τους φοιτητές όσο και για τους Καθηγητές-Συμβούλους (Μανούσου, 2017). Είναι φανερό πως ο σχεδιασμός ενός ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης χρειάζεται να λαμβάνει υπόψη την παράμετρο της επικοινωνίας και να καλλιεργεί το αίσθημα της συλλογικής εργασίας στους φοιτητές και τις φοιτήτριες προκειμένου να ενισχύει την αποτελεσματική και ουσιαστική καλλιέργεια και μάθηση.

### **3. Ψυχολογική υποστήριξη και εγκατάλειψη των εξ αποστάσεως σπουδών**

Η δυναμική υποστήριξη των φοιτητών κατά τη διάρκεια των **των εξ αποστάσεως** σπουδών τους αναδύεται ως μία επίσης σημαντική παράμετρο, η οποία μάλιστα συσχετίζεται και με το φαινόμενο της εγκατάλειψης σπουδών (dropout). Προσεγγίσεις από διάφορα γνωστικά πεδία, όπως για παράδειγμα η ψυχολογία κινήτρων, έχουν αναδείξει την επιτακτική ανάγκη συγκρότησης ενός ολοκληρωμένου θεωρητικού μοντέλου υποστήριξης στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Simpson, 2008) και τα τελευταία χρόνια γίνονται προσπάθειες διατύπωσης σχετικών θεωρητικών προτάσεων και σχημάτων. Οι παράγοντες που φαίνεται πως βοηθούν στη μείωση των

αρνητικών συναισθημάτων των φοιτητών, ιδιαίτερα όσων για πρώτη φορά καλούνται να λειτουργήσουν σε ένα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό περιβάλλον, είναι η όσο το δυνατό πιο σύντομη εξοικείωση των φοιτητών με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η επικοινωνία με συμφοιτητές και διδάσκοντες, η οργάνωση και η διαχείριση του χρόνου (Ζεμπύλας, Θεοδώρου & Παυλάκης, 2009).

Σύμφωνα με τον Sharma (2002), όλες οι δραστηριότητες που αφορούν στην παροχή υποστήριξης στους φοιτητές συνδέονται με τη μάθηση, την αλληλεπίδραση και την αποτελεσματική επικοινωνία. Γι' αυτό και ένα σύστημα υποστήριξης θα πρέπει να καλύπτει από ζητήματα διδασκαλίας και συμβουλευτικής μέχρι επίλυσης διαχειριστικών ζητημάτων της καθημερινής ζωής του φοιτητή. Το σύστημα υποστήριξης φοιτητών οφείλει να συμβάλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που διευκολύνει τη μάθηση από απόσταση, στη δημιουργία κινήτρων στους φοιτητές να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους, στην ενθάρρυνση της κοινωνικοποίησης των φοιτητών, καθώς και της προώθησης της ομαδικής εργασίας και του ομαδικού πνεύματος εν γένει. Στο ίδιο σκεπτικό, η μελέτη των Choudhry, Gujjar & Hafeez (2008) αναφέρουν ότι οι βασικότεροι στόχοι ενός συστήματος υποστήριξης φοιτητών σε ένα εξ αποστάσεως ίδρυμα είναι α) να βοηθήσουν τους φοιτητές να αποκομίσουν τα μεγαλύτερα δυνατά οφέλη από το εκπαιδευτικό πακέτο που τους προσφέρεται, β) να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη μορφή και το περιεχόμενο των σπουδών, γ) να μειώσουν την αίσθηση της απομόνωσης, προσφέροντας εύκολη πρόσβαση σε πόρους και πηγές αλλά και ευκαιρίες διαπροσωπικής επικοινωνίας. Η δομή και οι δραστηριότητες των υπηρεσιών υποστήριξης προς του φοιτητές εξαρτώνται από τις ποικίλες και διαφοροποιημένες ανάγκες των φοιτητών, τη δεοντολογία του οργανισμού και την κατανομή των πηγών και των πόρων του πανεπιστημίου.

Η Hart (2012) εξετάζοντας τους παράγοντες που συσχετίζονται με την παραμονή των φοιτητών σε ένα online πρόγραμμα εκπαίδευσης προβαίνει σε επισκόπηση της βιβλιογραφίας και διαπιστώνει ότι πρόκειται για ένα σύνθετο φαινόμενο. Ο έγκαιρος εντοπισμός του φοιτητή που δεν μπορεί να επιτύχει σε ένα online μάθημα μπορεί να επιτρέψει την εφαρμογή παρέμβασης από τον εκπαιδευτικό. Έτσι, ως εμπόδια καταγράφονται στη βιβλιογραφία το μαθησιακό παρακολούθησης μαθημάτων, ο βαθμός των βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής, το επίπεδο των ακαδημαϊκών σπουδών, η δυσκολία στην πρόσβαση πηγών, η απομόνωση και η μειωμένη ψυχολογική υποστήριξη (Hart, 2012, σ. 37-38). Σύμφωνα με την έρευνα των Bird & Morgan (2003, σ. 2-4), η επιτυχία ή η διακοπή των σπουδών των ενήλικων φοιτητών στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση επηρεάζεται από την αλληλεπίδραση μιας ποικιλίας παραγόντων, όπως οι αντικρουόμενες επαγγελματικές, οικογενειακές και ακαδημαϊκές υποχρεώσεις, οικονομικά ζητήματα, η διαρκής επιθυμία για την κατάκτηση νέων γνωστικών πεδίων για ανεξάρτητη μάθηση, η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου υποστήριξης της διαδικασίας της μάθησης, η προσβασιμότητα και ευχρηστία των διοικητικών συστημάτων και του προσωπικού, η ευκολία στην επικοινωνία και η προσήνεια του ακαδημαϊκού προσωπικού, καθώς και ζητήματα ψυχοκοινωνικής υγείας που σχετίζονται με την απομόνωση και την αίσθηση του «ανήκειν» σε μια ακαδημαϊκή κοινότητα και η υποστήριξη από τους συμφοιτητές. Αξίζει να σημειωθεί ότι προς αυτή την κατεύθυνση ήδη λειτουργεί με επιτυχία τα τελευταία χρόνια το Κέντρο Συμβουλευτικής & Ψυχολογικής Υποστήριξης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου που συνεισφέρει δυναμικά στην πολύπλευρη υποστήριξη των φοιτητών και διδασκόντων του

πανεπιστημίου (<http://kesypsy.eap.gr/>, υπό την επιστημονική καθοδήγηση του καθ. Ι. Πετρογιάννη).

#### **4. Ηλεκτρονική μάθηση, διαμεσολάβηση και οργανωτική κουλτούρα στις εξ αποστάσεως σπουδές**

Το ζήτημα της ανάπτυξης ηλεκτρονικών συστημάτων υποστήριξης της μάθησης, καθώς και η σύνδεσή τους με τις ανάγκες των συμμετεχόντων, έχει πρόσφατα απασχολήσει ερευνητές και στην Ελλάδα, όπου όμως οι διαθέσιμες μελέτες αφορούν κυρίως σε επιμέρους εργαλεία και τεχνολογικές εφαρμογές (π.χ. Αγγελάκη, Καλλές, & Τρύφωνα, 2011) χωρίς όμως να εξετάζονται σε βάθος οι μαθησιακές, ψυχολογικές και άλλες ιδιαιτερότητες της ακαδημαϊκής υποστήριξης στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου μοντέλου υποστήριξης.

Σύμφωνα με την Jantz (2010), στη διαχείριση από τους φοιτητές ενός online εκπαιδευτικού περιβάλλοντος, σημαντικό ρόλο παίζει η αυτοπειθαρχία και (self regulation), καθώς καλούνται να σχεδιάσουν, να μελετήσουν, να αποφασίσουν, ακόμα και να τροποποιήσουν τις μεθόδους με τις οποίες επιλέγουν για χαράξουν τη μαθησιακή τους πορεία. Η αποτυχία των φοιτητών να επιτύχουν τους μαθησιακούς τους στόχους, συχνά οφείλεται στην έλλειψη ικανότητας αυτορρύθμισης, σωστής και αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου και αντίστοιχων δεξιοτήτων τους. Κατά συνέπεια, η ύπαρξη υποστηρικτικής δομής πρέπει να ενσωματωθεί στις δραστηριότητες των μαθημάτων. Απαραίτητη κρίνεται και η παράλληλη παρακολούθηση σεμιναρίων, τα οποία στοχεύουν στην ανάπτυξη ειδικών δεξιοτήτων.

Εξαιρετική σημασία διαδραματίζει ο ρόλος του μεσολαβητή σε ένα online περιβάλλον, ο οποίος καρπώνεται την ικανότητα ανάπτυξης ενός προσωπικού στυλ μεσολάβησης και χειρισμού τόσο των θεμάτων που αφορούν στο αντικείμενο της μελέτης, όσο και της επικοινωνίας ανάμεσα στους φοιτητές, την ευελιξία κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διεργασίας, την ικανότητα χειρισμού ποικίλων online μαθησιακών περιβαλλόντων, την ικανότητα κατανόησης των κανόνων των ποικίλων, εναλλακτικών ρόλων, που κάθε φορά αναλαμβάνει ο ίδιος φοιτητής και, κυρίως, την ικανότητα αντιμετώπισης των ενδεχόμενων προβλημάτων. Σε αυτό το επίπεδο, η υποστήριξη είναι συνυφασμένη και με το σύνολο της εκπαιδευτικής κουλτούρας που διατρέχει τον οργανισμό (πανεπιστήμιο), καθώς και των θεσμικών και διοικητικών προβλέψεων που σχετίζονται με την υποστήριξη και τη μέριμνα φοιτητών. Μάλιστα, παράμετροι όπως η εκπαιδευτική κουλτούρα και τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών οργανισμών που παρέχουν τριτοβάθμια εκπαίδευση από απόσταση (Διονυσοπούλου, 2011) επηρεάζουν σημαντικά την παροχή υποστήριξης και τις στρατηγικές επιλογές, που πραγματοποιούν τα ιδρύματα προς όφελος των φοιτητών τους. Το προτεινόμενο ερευνητικό εγχείρημα θα εξετάσει, μεταξύ άλλων, και τα υπάρχοντα ερευνητικά δεδομένα αναφορικά με τη συνολικότερη εκπαιδευτική κουλτούρα στην Ελλάδα, εστιάζοντας κυρίως στην εκπαιδευτική κουλτούρα ιδρυμάτων ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και στους διαθέσιμους μηχανισμούς υποστήριξης. Αναφορές σε ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ομάδων φοιτητών (όπως φύλο, πεποιθήσεις κ.ά.) σε συνάρτηση με το ποσοστό εγκατάλειψης σπουδών και τις ιδιαίτερες ανάγκες υποστήριξης (Aggeli & Vassala, 2003· Hurd, 2000) πρόκειται επίσης να μας απασχολήσουν, όπως και η σημασία που έχει η υποστήριξη των φοιτητών, ιδιαίτερα για χώρες της περιφέρειας, που συχνά αναπαράγουν εκπαιδευτικά μοντέλα και συνεπώς παρουσιάζουν μεγαλύτερες ανάγκες, όπως έχει για

παράδειγμα διαπιστωθεί στο ερευνητικά πλούσιο παράδειγμα της Ινδίας, όπου η τοπική εκπαιδευτική κουλτούρα εν πολλοίς συγκρούεται με το οικουμενικό μοντέλο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με αποτέλεσμα τα ποικίλα εμπόδια ένταξης των φοιτητών και την παρεπόμενη αύξηση της ανάγκης για υποστήριξη (Krishnan, 2012).

Το ζήτημα της διοικητικής υποστήριξης και η μεγάλη του σημασία σε ιδρύματα που παρέχουν ένα «εικονικό πρόσωπο» μέσω των ιστοσελίδων και ψηφιακών χώρων που τα εκπροσωπούν (Jones & Meyer, 2012) φαίνεται από τη διεθνή εμπειρία να αποτελεί ακόμα μία παράμετρο που πρέπει να συνυπολογίζεται στον σχεδιασμό συστημάτων υποστήριξης ακαδημαϊκών δραστηριοτήτων των φοιτητών αλλά και των Καθηγητών-Συμβούλων (Kishore, 2014). Επιπρόσθετα, τα ευρήματα της έρευνας του Brown και των συνεργατών του (2015) ενισχύουν την αξία των θεσμικών υπηρεσιών υποστήριξης, που μπορούν να βοηθήσουν τους μαθητές, ώστε να υπολογίσουν τι είναι προσωπικά ρεαλιστικό κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδρομής, ήδη με την εγγραφή τους στο ίδρυμα. Ωστόσο, τα πορίσματα των ερευνών προειδοποιούν ότι ενώ κάποιοι μαθητές είναι ανοικτοί σε υπηρεσίες υποστήριξης, άλλοι δεν είναι. Μια μελλοντική πρόκληση για τους παρόχους εκπαίδευσης από απόσταση είναι να σχεδιάσουν όχι μόνο τις σχετικές υπηρεσίες που μπορούν να διατεθούν προς τους φοιτητές, όταν παραστεί ανάγκη υποστήριξης, αλλά να αποτρέψουν τους φοιτητές από τη λήψη μιας προσέγγισης τύπου «μοναχικός λύκος».

Παράλληλα, στην έρευνα των Bernath, Kleinschmidt, Walti, & Zawacki (2003) σημειώνεται ότι τα εξ αποστάσεως πανεπιστήμια και τα κέντρα μελέτης αντιμετωπίζουν νέα παιδαγωγικά ζητήματα και οργανωτικές αλλαγές στο ζήτημα της υποστήριξης των φοιτητών, όπως την ανάγκη για υπηρεσίες Mentoring μέσω του διαδικτύου (όπου οι ηλεκτρονικοί μέντορες θα πρέπει να έχουν εμπειρία στην δια ζώσης διδασκαλία, ώστε να συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας του online mentoring και το αντίστροφο (σ. 8). Οι Muirhead & Metros (2016) προβαίνουν σε επισκόπηση της βιβλιογραφίας που αφορά την υποστήριξη (mentoring) της εκπόνησης διδακτορικής διατριβής σε on line προγράμματα και καταγράφουν τα κίνητρα συμμετοχής, τις δυσκολίες που οδηγούν το 50% των υποψηφίων διδασκόντων σε εγκατάλειψη των σπουδών αλλά και τους παράγοντες επιτυχίας, με έμφαση στη σχέση με τους επιβλέποντες. Οι προτεινόμενες παρεμβάσεις υποστήριξης σε αυτό το παράδειγμα αποσκοπούν στην ελάττωση της απόσυρσης από το εκπαιδευτικό πλαίσιο αξιοποιώντας την ακαδημαϊκή διαμεσολάβηση μέσω mentoring και την ψηφιακή υποστήριξη εν γένει. Είναι φανερό πως η διάρθρωση των σπουδών και η διοικητική οργάνωση τέμνονται πολλαπλά με την ακαδημαϊκή και συνολικότερη υποστήριξη και το παράδειγμα του mentoring είναι χαρακτηριστικό σημείο αυτής της τομής.

### **Παραδείγματα και καλές πρακτικές υποστήριξης εξ αποστάσεως πανεπιστημίων διεθνώς**

Παραπάνω παρουσιάστηκαν οι βασικές περιοχές ενδιαφέροντος που σημειώνονται στη σύγχρονη βιβλιογραφία και στη βάση των οποίων αναπτύσσεται η μελέτη και η ανάπτυξη του υποστηρικτικού συστήματος του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΠΕΝΕΠ-16). Ασφαλώς τα ζητήματα που αναφέρθηκαν δεν εξαντλούν τη σχετικά συζήτηση και δεν μπορούν να εξεταστούν ανεξάρτητα το ένα από το άλλο. Στη συνέχεια, παρουσιάζουμε μια σειρά από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης.

Σύμφωνα με το παράδειγμα της Μεγάλης Βρετανίας (Arnold, 2004) η κατοχύρωση της ευέλικτης μάθησης, που ενδεχομένως τείνει να αντικαταστήσει την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, απαιτεί καλοσχεδιασμένα συστήματα ακαδημαϊκής υποστήριξης, υβριδικά και εξατομικευμένα στο μέτρο του εφικτού, που να απαρτίζουν «ένα αναπτυσσόμενο Περιβάλλον Εικονικής Μάθησης, μέσω του οποίου θα μπορεί να παρέχεται ένα διευρυμένο φάσμα υποστηρικτικών υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο θα απαιτούσε μια μετατόπιση στις πολιτικές εκπαίδευσης από τα παραδοσιακά σχήματα της Μεγάλης Βρετανίας και την ενσωμάτωση καινοτόμων στοιχείων σε ένα ενιαίο σύνολο εκπαιδευτικών και υποστηρικτικών μηχανισμών» (Arnold, 2004, σ. 4). Εδώ τίθεται ευθέως το ζήτημα της ευρύτερης εκπαιδευτικής πολιτικής, που πλαισιώνει ένα ανοικτό πανεπιστήμιο και η αναγκαιότητα εναρμόνισης των συστημάτων υποστήριξης με την ιστορική και πολιτισμική εξέλιξη της εξ αποστάσεως μάθησης στην εκάστοτε χώρα εφαρμογής.

Στην έρευνα των Bernath, Kleinschmidt, Walti, & Zawacki (2003) παρουσιάζονται οι τρόποι και οι μέθοδοι υποστήριξης των φοιτητών στο University of Oldenburg της Γερμανίας. Μέχρι το 2002, το Κέντρο Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης στο Πανεπιστήμιο του Oldenburg είχε ιδρύσει περισσότερες από 50 θέσεις σε τρία επίπεδα λειτουργίας: 6 ακαδημαϊκοί διευθυντές και συντονιστές του προγράμματος, περίπου 50 part-time μέντορες/καθηγητές (tutors) και έκτακτοι υπάλληλοι του έργου και 5 part-time διοικητικές θέσεις για τη διαχείριση (π.χ. εκπαιδευτικοί, συντονιστές, και εμπνευστές/facilitators).

Η ένταξη των φοιτητών σε ένα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό περιβάλλον συχνά αποδεικνύεται ιδιαίτερα δύσκολη, καθώς πέρα από την εξοικείωση τους με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της, καλούνται να αντεπεξέλθουν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, το οποίο συχνά είναι άγνωστο σε αυτούς, ιδιαίτερα στις απαρχές της εκπαιδευτικής τους πορείας. Στο πλαίσιο υποστήριξης των φοιτητών στα πρώτα τους βήματα τούς προτείνεται επίσης μία καινοτόμα συσκευή, η οποία ονομάστηκε check-in-Quiz στα πλαίσια μίας μελέτης περίπτωσης με σκοπό να αντιμετωπιστεί το παραπάνω πρόβλημα (Clair, 2015). Η συγκεκριμένη συσκευή βοηθά τους φοιτητές να προσανατολιστούν αρχικά στην πλοήγηση και στο περιβάλλον ενός online εκπαιδευτικού συστήματος. Χρησιμοποιώντας τη συσκευή αυτή, οι φοιτητές εισέρχονται στη διαδικασία, μαθαίνουν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που αυτή τους παρέχει, καθώς και τους αντίστοιχους τρόπους να πλοηγούνται σε online περιβάλλοντα, χωρίς το άγχος της απόδοσής τους. Χωρίς να το καταλαβαίνουν πλοηγούνται σε κάθε σημείο και τμήμα της online τάξης τους και έρχονται προληπτικά σε επαφή με τις δυσκολίες που θα αντιμετωπίσουν, όταν ξεκινήσουν την εκπαιδευτική τους πορεία.

Οι Rashid, Jahan, Islam & Ratna (2015) διεξήγαγαν έρευνα σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης των φοιτητών στο Bangladesh Open University (BOU) και επεσήμαναν τους ακόλουθους παράγοντες που προκαλούν εμπόδια στους σπουδαστές: ανεπαρκής ακαδημαϊκή υποστήριξη από το κέντρο μελέτης, έλλειψη βοήθειας, συνεργασίας, υπευθυνότητας, κινήτρων από τους καθηγητές, ανεπαρκής αριθμός και διάρκεια των φροντιστηριακών και πρακτικών μαθημάτων, ελλιπής αλληλεπίδραση μεταξύ των σχολών του BOU και των φοιτητών× απόσταση από το κέντρο της μελέτης. Το BOU προκειμένου να αντιμετωπίσει τις διαπιστωθείσες ανάγκες παρέχει, μεταξύ άλλων, τεχνολογική υποστήριξη στους φοιτητές, όπως τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά

προγράμματα αναφορικά με τη μελέτη των φοιτητών, καθώς και εβδομαδιαία πρόσωπο με πρόσωπο μαθήματα.

Στην έρευνα των de Moraes, Rodrigues, Flavia, Matuzawa & Fiuza (2003) περιγράφεται το σύστημα υποστήριξης των φοιτητών που έχει αναπτυχθεί στο Federal University of Santa Catarina της Βραζιλίας. Για την υποστήριξη των αναγκών των εξΑΕ φοιτητών, το Distance Education Laboratory (LED) δημιούργησε μια ερευνητική ομάδα επικεφαλής για την άμεση, γρήγορη και αποτελεσματική ροή της επικοινωνίας ανάμεσα στους φοιτητές και τους διδάσκοντες, αλλά και των φοιτητών μεταξύ τους. Η ομάδα υποστήριξης προσφέρει και στους διδάσκοντες και στους φοιτητές οδηγίες για το πώς να χρησιμοποιούν τα μέσα αλλά και γενικές επισκοπήσεις σχετικά με το μάθημα. Άλλα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι ιστοσελίδα υποστήριξης, εικονική βιβλιοθήκη και διαδραστικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται σε τακτικά προγραμματισμένες δραστηριότητες εκτός τάξης και εκδηλώσεις, φόρουμ συζητήσεων, χώρους συνεργατικής μάθησης, πίνακα ανακοινώσεων με γενικές πληροφορίες και ένα ψηφιακό «Coffee House», όπου οι φοιτητές μπορούν να κοινωνικοποιηθούν και να χαλαρώσουν σε ένα εικονικό περιβάλλον. Επιπλέον, υπάρχει και η επιλογή του «Talk to the Monitor», όπου οι φοιτητές μπορούν να αναζητήσουν πληροφορίες για διοικητικά θέματα, να λάβουν ενημέρωση για την ακαδημαϊκή πρόοδο τους και να θέσουν ερωτήσεις. Εάν μια ερώτηση και η απάντηση της κρίνονται ότι έχουν επαρκή εκπαιδευτική αξία και για άλλους φοιτητές, μεταφέρονται σε μια βάση δεδομένων, η οποία μπορεί να προσπελαστεί και από άλλους φοιτητές που εγγράφονται στο ίδιο μάθημα.

Μια άλλη μορφή διοικητικής και επικοινωνιακής υποστήριξης των φοιτητών παρουσιάζεται στην έρευνα των Brown & Mbatl (2015), όπου σημειώνεται πως διάφορα εξ αποστάσεως ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Αφρική χρησιμοποιούν τα SMS στα κινητά τηλέφωνα, ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 2000, ως ένα απλό αλλά πολύ ισχυρό εργαλείο, για να επικοινωνούν εύκολα και εγκαίρως με μεγάλες ομάδες σπουδαστών ή ακόμη και μεμονωμένα άτομα. Τα SMS έχουν πλέον ενσωματωθεί πλήρως στα περισσότερα συστήματα διαχείρισης μάθησης στα εξ αποστάσεως ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Αφρική. Ένα ακόμα παράδειγμα, προέρχεται από το Πανεπιστήμιο του UNISA (Ν. Αφρικής), όπου οι φοιτητές έχουν πρόσβαση διαδικτυακά στη βιβλιοθήκη, σε ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες, ενώ παράλληλα λειτουργούν εξειδικευμένα τμήματα, για να ενισχύσουν τη μάθηση των φοιτητών. Μερικά από αυτά είναι: Γραφείο Συμβουλευτικής, Γραφείο Διδασκαλίας του Πανεπιστημίου. Εκπαιδευτικά Κέντρα μέσω του Τμήματος Υποστήριξης των Φοιτητών, Μαθησιακά Κέντρα, Γραφείο Οικονομικής Βοήθειας και Βιβλιοθήκη.

Το Ανοικτό πανεπιστήμιο της Ινδίας παρουσιάζει τη δική του προσέγγιση σε ό,τι αφορά στην υποστήριξη των φοιτητών, η οποία δίνει βαρύτητα στη δια ζώσης υποστήριξη σε εξειδικευμένα κέντρα (Dimri, 2015). Στο IGNOU (Ινδία) δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στα Κέντρα Υποστήριξης Φοιτητών, όπου οι φοιτητές έρχονται σε επαφή με τους ακαδημαϊκούς συμβούλους τους, αλλά δέχονται και βοήθεια διοικητικής και ακαδημαϊκής φύσεως, ενώ πολύ σημαντικός κρίνεται ο ρόλος του Συντονιστή ενός τέτοιου κέντρου, ο οποίος έχει πολλές αρμοδιότητες. Ειδικότερα, στο IGNOU λειτουργούν 550 κέντρα μελέτης πλήρως εξοπλισμένα με μηχανήματα τηλεδιάσκεψης, με ποικίλα οπτικοακουστικά μέσα, βιβλιοθήκη, υπηρεσία διδακτικής υποστήριξης και με ακαδημαϊκούς συμβούλους, που επιλέγονται βάσει καταλληλότητας και αντίστοιχων ακαδημαϊκών προσόντων. Μάλιστα, στο IGNOU έχει δημιουργηθεί ένας ολόκληρος

μηχανισμός υποστήριξης δια ζώσης για τις εξ αποστάσεως σπουδές, ο οποίος συγκροτείται από Κέντρα Ανάπτυξης Δεξιοτήτων, Κέντρα για φοιτητές με ιδιαίτερες ανάγκες και Κέντρα για φοιτητές με ιδιαίτερες εκπαιδευτικές και οικονομικές ανάγκες καθώς και Κέντρα επαγγελματικής σταδιοδρομίας για μετά τις σπουδές κ.ά.

Επίσης, στην έρευνα των Bernath, Kleinschmidt, Walti, & Zawacki (2003) παρουσιάζονται οι τρόποι και οι μέθοδοι υποστήριξης των φοιτητών στο University of Oldenburg της Γερμανίας. Αναγνωρίζοντας την τεράστια σημασία της έγκαιρης και διαρκούς υποστήριξης, το Κέντρο Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης στο Πανεπιστήμιο του Oldenburg είχε ιδρύσει, ως το 2002, περισσότερες από 50 θέσεις σε τρία επίπεδα λειτουργίας: 6 ακαδημαϊκοί διευθυντές και συντονιστές του προγράμματος, περίπου 50 part-time μέντορες/καθηγητές (tutors) και έκτακτοι υπάλληλοι του έργου και 5 part-time διοικητικές θέσεις για τη διαχείριση (όπως εκπαιδευτικοί, συντονιστές, και εμπυχωτές/facilitators).

Η αναγκαιότητα της υποστήριξης αναδεικνύεται από τα διαφορετικά παραδείγματα που επιτονίζουν τη σημασία του εκπαιδευτικού και πολιτισμικού πλαισίου για την πρόσθετα αποτελεσματική ενίσχυση των δεξιοτήτων και της συμμετοχής των φοιτητών/φοιτητριών καθιστώντας σαφές πως υπάρχουν πολλά διαθέσιμα μέσα και προσεγγίσεις, για να δημιουργηθούν υποστηρικτικοί μηχανισμοί στην εξ αποστάσεως μάθηση και στη χώρα μας.

#### **Συμπεράσματα: ο πρακτικός αντίκτυπος της υποστήριξης**

Όπως υποστήριξε ο Tait (στο O' Donnell et al., 2006, σ. 10) «δεν μπορεί να υπάρξει οικουμενικό σχέδιο για τα συστήματα υποστήριξης φοιτητών, το οποίο να μπορεί να μεταφερθεί από το ένα ίδρυμα (πανεπιστήμιο) στο άλλο». Έχει δηλώσει ότι οι παραλλαγές στην εκπαιδευτική και οργανωτική κουλτούρα σημαίνουν ότι το χτίσιμο της υποστήριξης φοιτητών πρέπει να σχεδιάζεται ειδικά και να ανταποκρίνεται σε κάθε ίδρυμα ξεχωριστά. Στο πλαίσιο του υπό εκπόνηση ερευνητικού έργου, ο πρακτικός αντίκτυπος των υποστηρικτικών εργαλείων και υπηρεσιών διατρέχει τη στοχοθεσία και τον σχεδιασμό του ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης. Τα τελευταία χρόνια αναδεικνύονται εγγενείς αδυναμίες, ενώ παράλληλα διαπιστώνεται και η ανάγκη βελτίωσης ποικίλων παραμέτρων, που μέσα από την πρακτική εφαρμογή αποδεικνύονται ανεπαρκείς, καθώς ο χώρος της ανοικτής και εξ αποστάσεως τριτοβάθμιας εκπαίδευσης εξελίσσεται διαρκώς και τείνει να αναχθεί σε ένα από τα πλέον κυρίαρχα μοντέλα εκπαιδευτικής αλληλεπίδρασης. Το ολοκληρωμένο θεωρητικό και εφαρμοσμένο μοντέλο υποστήριξης φοιτητών (Ryan, 2008) που προτείνει η παρούσα μελέτη είναι δυνητικά χρήσιμο για όλα τα τριτοβάθμια ιδρύματα, αλλά ιδιαίτερα για τα ανοικτά & εξ αποστάσεως πανεπιστήμια (Σπανακά, 2011), και παρουσιάζει μια σειρά από στρατηγικά πλεονεκτήματα:

- Προωθεί έμπρακτα την ανοικτότητα, δηλαδή τη δυνατότητα πρόσβασης στην ανώτατη εκπαίδευση σπουδαστών σε μαζική κλίμακα, αμβλύνοντας τα προβλήματα που προκύπτουν από το εκπαιδευτικό προφίλ των ανθρώπων που προσέρχονται σε ανοικτά πανεπιστήμια (απολυτήριο λυκείου, μακρόχρονη απομάκρυνση από εκπαίδευση, έλλειψη επιμόρφωσης, έλλειψη βασικών ακαδημαϊκών δεξιοτήτων, απουσία συνεργατικής κουλτούρας μάθησης).
- Προωθεί την αυτόνομη (Marshall & Rowland, 2006 [1981], Γιαγλή, Γιαγλής, & Κουτσούμπα, 2010) και αυτοκατευθυνόμενη μάθηση (Μίχης & Γκιόσος, 2013),

εξοπλίζοντας τους φοιτητές με εργαλεία και υλικό που ενισχύουν την ανεξάρτητη και ευρετική πορεία προς τη γνώση (Johnson, 2008).

- Προωθεί τον ψηφιακό εγγραμματισμό (τόσο τη χρήση της πλατφόρμας όσο και τα περιεχόμενά της: ψηφιακά εργαλεία, πολυμορφικό εκπαιδευτικό υλικό, ψηφιακά σεμινάρια και άλλα).
- Αναγνωρίζει την εξαιρετική σημασία που έχει η υποστήριξη των φοιτητών, ιδιαίτερα για χώρες της περιφέρειας που συχνά αναπαράγουν μητροπολιτικά εκπαιδευτικά μοντέλα και έτσι παρουσιάζουν μεγαλύτερες ανάγκες πολιτισμικής προσαρμογής των εργαλείων εκπαίδευσης και υποστήριξης.
- Αντιμετωπίζει έμπρακτα μια σειρά προβλημάτων, που προκύπτουν από τη μεθοδολογία της ανοικτής και εξ αποστάσεως μάθησης (απομόνωση, έλλειψη προσωπικής επαφής & υποστήριξης, απουσία ενδιάμεσων υποδομών) και τη φιλοσοφία της ανοικτότητας (εισαγωγή χωρίς εξετάσεις και πρόσβαση για όλους).

Η ποιότητα σπουδών και τα επίπεδα ουσιαστικής επιτυχίας ενός τριτοβάθμιου ιδρύματος εξαρτώνται από πολλούς αλληλένδετους παράγοντες, ένας από τους οποίους είναι η υποστήριξη των φοιτητών και φοιτητριών που συμμετέχουν στην κοινότητα μάθησης. Θεωρούμε ότι η θεωρητική διερεύνηση και η εφαρμογή του ολοκληρωμένου συστήματος που αναπτύσσεται στο πλαίσιο της ερευνητικής δραστηριότητας του ΕΑΠ θα συνεισφέρει δυναμικά στην αναβάθμιση της φοιτητικής εμπειρίας αλλά και στην αποτελεσματικότερη καλλιέργεια ακαδημαϊκών και κοινωνικών δεσμών εντός του πανεπιστημίου και της κοινωνίας.

### Βιβλιογραφικές αναφορές

- Aggeli, A., & Vassala, P. (2003). Women in Distance Learning: 2nd Chance or 3rd Shift? *EDEN Annual Conference. The quality dialogue: Integrating quality cultures in flexible, distance and e-learning*, pp. 156-261.
- Arnold, R. (2004). Models of Student Support within the University of London External System: Historical Development and Future Evolution. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2016, από <http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Arnold.pdf>.
- Baker, D. (2011). Designing and Orchestrating Online Discussion. *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, (7) 3. Ανακτήθηκε 17 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol7no3/baker\\_0911.pdf](http://jolt.merlot.org/vol7no3/baker_0911.pdf).
- Bernath, U., Kleinschmidt, A., Walti, C. & Zawacki, O. (2003). Challenges for Study Centers in an Electronic Age: A case study of the Center for Distance Education at Carl von Ossietzky University of Oldenburg in Germany, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4, 1. Ανακτήθηκε 28 Οκτωβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/15>.
- Bird, J. & Morgan, C. (2003). Adults Contemplating University Study at a Distance: Issues, themes and concerns, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4, 1. Ανακτήθηκε 28 Οκτωβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/15>.
- Brown, T. H. & Mbatii, L. S. (2015). Mobile Learning: Moving Past the Myths and Embracing the Opportunities, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16, 2, pp. 115-135. Ανακτήθηκε 8 Νοεμβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/68>.
- Butcher, N., & Hooser, S. (2014). *A Guide to Quality in Post-Traditional Online Higher Education*. Academic.
- Butcher, N., & Wilson-Strydom, M. (2013). *A Guide to Quality in Online Learning*. Academic Partnerships.

- CHE (2014). *Distance Higher Education Programmes in a Digital Era: Good Practice Guide*, pp. pp. 42-48. Pretoria: CHE. Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2015, από <http://www.che.ac.za/sites/default/files/publications/CHE%20%20Distance%20Higher%20Education.pdf>.
- Choudhry, A., Gujjar, A., & Hafeez, M. (2008). Comparative Study Of Student Support Services Of AIU and UKOU. *Turkish Online Journal of Distance Education, Vol 9, No.1*. Ανακτήθηκε 20 Δεκεμβρίου, 2016, από [http://www.academicjournals.org/article/article1379612781\\_Gujjar%20et%20al.pdf](http://www.academicjournals.org/article/article1379612781_Gujjar%20et%20al.pdf).
- Clair, D.(2015). A Simple Suggestion for Reducing First Time Online Student Anxiety, *Merlot Journal of Online Learning and Teaching, (11)*, 1.Ανακτήθηκε 15 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol11no1/StClair\\_0315.pdf](http://jolt.merlot.org/vol11no1/StClair_0315.pdf).
- De Moraes, M., Rodrigues, C., Flavia, P., Matuzawa, L. & Fiuza, P. J. (2003). Supporting Distance Students Using the Internet: A Brazilian experience. Research Notes, *International Review of Research in Open and Distance Learning, 4, 1*. Ανακτήθηκε 28 Δεκεμβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/15>.
- Dearnley, C. (2003). Student Support in Open Learning: Sustaining the process, *International Review of Research in Open and Distance Learning, 4, 1*. Ανακτήθηκε 28 Οκτωβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/15>.
- Dimri, A. (2015).Mechanism Of f2f Student Support In Open And Distance Learning System: Indian Experience. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE, Vol.16, No 3*. Ανακτήθηκε 30 Δεκεμβρίου, 2016, από <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/tojde/article/view/5000129261>.
- Hart, C. (2012). Factors Associated With Student Persistence in an Online Program of Study: A Review of the Literature. *Journal of Interactive Online Learning, V. 11 (1)*.Ανακτήθηκε 23 Νοεμβρίου, 2016, από: <http://www.ncolr.org/jiol/issues/pdf/11.1.2.pdf>.
- Henri, F., & Pudelko, B. (2003). Understanding and analyzing activity and learning in virtual communities. *Journal of Computer Assisted Learning, 19*, σσ. 474-487. Ανακτήθηκε 26 Μαρτίου, 2015, από <https://hal.inria.fr/file/index/docid/190267/filename/Henri-France-2003.pdf>.
- Hurd, S. (2000). Distance language learners and learner support: beliefs, difficulties and use of strategies. *Links and Letters 7: Autonomy in language learning 7*, pp. 61-80. Ανακτήθηκε 23 Μαρτίου, 2015, από <http://oro.open.ac.uk/21782/1/DLLLearnSupp-LinksLetters-Hurd-2000.pdf>
- Jantz, C. (2010). Self-Regulation and Online Environmental Student Success.*Merlot Journal of Online Learning and Teaching, (6)*, 4. Ανακτήθηκε 10 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol5no1/lee\\_0309.pdf](http://jolt.merlot.org/vol5no1/lee_0309.pdf).
- Jara, M., & Mellar, H. (2007). Exploring the mechanisms for assuring quality of e-learning courses in UK higher education institutions. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2016, από [http://www.euodl.org/materials/contrib/2007/Jara\\_Mellar.htm](http://www.euodl.org/materials/contrib/2007/Jara_Mellar.htm).
- JISC (2013). *Designing Spaces for Effective Learning-A guide to 21<sup>st</sup>-century learning space design*.
- Johnson, M. (2008). Enhancing Study Skills: Developing Self-Help Materials for Distance Learners. In: J. Brindley, C. Walti, & O. Zawacki-Richter (Eds.), *Learner support in Open, Distance and Online Learning Environments*. Oldenburg: University of Oldenburg. Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2015, από [http://www.uni-oldenburg.de/fileadmin/user\\_upload/c31/master/mde/download/asfvolume9\\_ebook.pdf](http://www.uni-oldenburg.de/fileadmin/user_upload/c31/master/mde/download/asfvolume9_ebook.pdf).
- Jones, S, Meyer, R. (2012). The Virtual Face of Distance Learning at Public Colleges and Universities: What Do Websites Reveal about Administrative Student Support Services? *Online Journal of Distance Learning Administration. (15)*, 4. Ανακτήθηκε 10 Νοεμβρίου, 2016, από [http://www.westga.edu/~distance/ojdl/winter154/jones\\_meyer154.html](http://www.westga.edu/~distance/ojdl/winter154/jones_meyer154.html).
- Keegan, D. (2003). Introduction. In: Rekkedal, T, Keegan, D, Fritsch h. *et al.* (Eds.). *The role of student support services in e-learning systems*, pp. 1-6. Zentrales Institut für Fernstudienforschung: Fernuniversität Hagen. Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2015, από [https://ub-deposit.fernuni-hagen.de/receive/mir\\_mods\\_00000362](https://ub-deposit.fernuni-hagen.de/receive/mir_mods_00000362).
- Kelly, P., & Stevens, C. (2009). Narrowing the Distance: using e-learner support to enhance the student experience, *European Journal of Open Distance and E-learning, (2)*, 2. Ανακτήθηκε 3 Νοεμβρίου, 2016, από [http://www.euodl.org/materials/contrib/2009/Kelly\\_Stevens.pdf](http://www.euodl.org/materials/contrib/2009/Kelly_Stevens.pdf).
- Kishore, S. (2014).Academic counselling in ODL: Information System for Capacity Building of Academic Counselors' in IGNOU. *Turkish Online Journal of Distance Education, 15(2)*, pp. 98-107.

- Tamilnadu, INDIA. Ανακτήθηκε 7 Απριλίου, 2015, από <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1043085.pdf>.
- Krishnan, C. (2012). Student support services in distance higher education in India: A critical appraisal. *International Journal of Research in Economics & Social Sciences*, 2 (2), pp. 459-472.
- Loyd-Smith, L. (2009). Introducing Distance Learning to Novice E - Learners via Course Web Enhancements. *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, (5) 2. Ανακτήθηκε 11 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol5no2/lloyd-smith\\_0609.pdf](http://jolt.merlot.org/vol5no2/lloyd-smith_0609.pdf).
- Ludwig-Hardman, S., & Dunlap, J. (2003). Learner Support Services for Online Students: Scaffolding for success. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4(1). Ανακτήθηκε 26 Μαρτίου, 2015, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/131/211>.
- Marshall, L., & Rowland, F. (2006 [1981]). *A Guide to Learning Independently*. French Forest: Pearson Education Australia.
- Moe-Pryce, N. (2012). *Is Open and Distance Learning the Key to Quality Higher Education for All?* Ανακτήθηκε 2 Μαρτίου, 2015, από <https://edutechdebate.org/open-and-distance-learning/are-open-and-distance-learning-the-key-to-quality-higher-education-for-all/>
- Muirhead, B. & Metros, A. (2016). Fostering productive online doctoral mentoring relationships. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, Vol.13 (9), pp. 13-22. Ανακτήθηκε 30 Νοεμβρίου, 2016, από [http://itdl.org/Journal/Sep\\_16/Sep16.pdf](http://itdl.org/Journal/Sep_16/Sep16.pdf).
- Müller, T. (2008). Persistence of Women in Online Degree-Completion Programs, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 9, 2, pp. 1-18. Ανακτήθηκε 26 Οκτωβρίου, 2015, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/31>.
- Northedge, A. (2001). *Οδηγός για τον Σπουδαστή*. Αθήνα: Μεταίχμιο [(1990). *The good study guide*. The Open University.]
- Noyelles, A., Zydney C., & Chen B. (2014). Strategies for Creating a Community of Inquiry through Online Asynchronous Discussions. *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, 10(1), pp. 153-160. Ανακτήθηκε 20 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol10no1/denoyelles\\_0314.pdf](http://jolt.merlot.org/vol10no1/denoyelles_0314.pdf).
- O'Donnell, C., Sloan, D. J., & Mulholland, C. W. (2006). Evaluation of an Online Student Induction and Support Package for Online Learners. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2016, από [http://www.euodl.org/materials/contrib/2006/Catherine\\_M\\_O\\_Donnell.pdf](http://www.euodl.org/materials/contrib/2006/Catherine_M_O_Donnell.pdf).
- Rashid, M. M., Jahan, M., Islam, A. & Ratna, M. M. (2015). Student Enrollment and Dropout: An Evaluation Study of DCSA Program at Bangladesh Open University, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16, 4, pp. 18-32. Ανακτήθηκε 05 Νοεμβρίου, 2016, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/70>.
- Rumble, G. (2001). Just how relevant is e-education to Global educational needs? *Open Learning: The Journal of Open and Distance Learning*, 16(3), pp. 223-232. Ανακτήθηκε 27 Μαρτίου, 2015, από <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.500.2612&rep=rep1&type=pdf>.
- Ryan, Y. (2008). Pushing the Boundaries with Online Learner Support. In: J. Brindley, C. Walti & O. ZawackiRichter (Eds.), *Learner support in Open, Distance and Online Learning Environments*. Oldenburg.
- Sewart, D. (1993). Student support systems in distance education. *Open Learning*, 8(3), pp. 3-12.
- Sharma, H. (2002). Student Support Services In Distance Learning System A Case Of DDE, Maharshi Dayanand University. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, Vol.3, (4). Ανακτήθηκε 27 Νοεμβρίου, 2016, από <http://tojde.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/73-published.pdf>.
- Simpson, O. (2004). Access, Retention and Course Choice in Online, Open and Distance Learning. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2016, από [http://www.euodl.org/materials/contrib/2004/Ormond\\_Simpson.pdf](http://www.euodl.org/materials/contrib/2004/Ormond_Simpson.pdf).
- Simpson, O. (2008). Motivating learners in open and distance learning: do we need a new theory of learner support? *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 23(3), pp. 159-170. Ανακτήθηκε 28 Δεκεμβρίου, 2016, από <http://www.tandfonline.com/toc/copl20/23/3?nav=tocList>.
- Special Issue: Student support services in open, distance and flexible education. *Open Praxis (IDCE)*, 6(1). Ανακτήθηκε 23 Μαρτίου, 2015, από <http://www.openpraxis.org/index.php/OpenPraxis/article/viewFile/112/79>.

- Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open learning*, 15(3), pp. 287-299.
- Tait, A. (2003a). Guest Editorial-Reflections on Student Support in Open and Distance Learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 4(1).
- Tait, A. (2003b). Reflections on Student Support in Open and Distance Learning. In *International Review of Research in Open and Distance Learning*. Ανακτήθηκε 21 Μαρτίου, 2015, από [www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/134/214](http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/134/214).
- Thormann, J., & Fidalgo, P. (2014). Guidelines for Online Course Moderation and Community Building from a Students' Perspective. *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, 10(3). Ανακτήθηκε 18 Νοεμβρίου, 2016, από [http://jolt.merlot.org/vol10no3/Thorman\\_0914.pdf](http://jolt.merlot.org/vol10no3/Thorman_0914.pdf).
- Αγγελάκη, Μ. Ε., Καλλές, Δ., & Τρύφωνα, Ν. (2011). Ανάπτυξη ενός e-learning συστήματος για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Στο: Χ. Παναγιωτακόπουλος (Επιμ.), *Πρακτικά Εισηγήσεων του 2<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου*. Πάτρα, 28-30/04/2011. Ανακτήθηκε 19 Νοεμβρίου, 2016 από <http://www.etpe.gr/custom/pdf/etpe1688.pdf>.
- Βασάλα, Π. & Ανδρεάδου, Δ. (2010). Η υποστήριξη από του καθηγητές-συμβούλους και τους συμφοιτητές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι αντιλήψεις των αποφοίτων του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ. *Ανοικτή Εκπαίδευση*, 6, σσ. 123-137. Ανακτήθηκε 21 Νοεμβρίου, 2016, από <http://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/openjournal/article/view/9755/9888>.
- Γιαγλή, Σ., Γιαγλής, Γ., & Κουτσούμπα, Μ. (2010). Αυτονομία στη μάθηση στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. *The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 6 (1-2), σσ. 92-105. Ανακτήθηκε 26 Μαρτίου, 2015, από <http://journal.openet.gr/index.php/openjournal/article/view/102/57>.
- Διονυσοπούλου, Ι. (2011). Η εκπαιδευτική κουλτούρα ως πηγή προβλημάτων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Μία μελέτη περίπτωσης στο ΕΑΠ. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *6<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*. «*Alternative Forms of Education*», 4-6 Νοεμβρίου 2011 (σσ. 270-281). Λουτράκι.
- Ζεμπύλας, Μ., Θεοδώρου, Μ. & Παυλάκης, Α. (2009). Συναισθήματα και Διαδικτυακή-εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Το Παράδειγμα της Κύπρου. *Ανοικτή Εκπαίδευση*, 4 (1), σσ. 7-16. Ανακτήθηκε 21 Νοεμβρίου, 2016, από <http://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/openjournal/article/view/9692/9856>.
- Μανούσου, Ε. (2017). *Οι δεξιότητες των φοιτητών που εκπονούν μεταπτυχιακή ερευνητική εργασία*. σσ. 42-76. Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. <https://gellym.pressbooks.com>.
- Μελίδου, Ε., & Αυγερινού, Μ. (2013). Η χρήση και η χρησιμότητα των διαδικτυακών μαθησιακών κοινοτήτων για τη μαθησιακή διεργασία. Στο: Α. Λιοναράκης (επιμ.), *Πρακτικά Εισηγήσεων του 7<sup>ου</sup> Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση-Μεθοδολογίες Μάθησης* (Τόμος II, μέρος Α', σσ. 126-141). Αθήνα: Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Mezirow, J. (2006). Μαθαίνοντας να σκεφτόμαστε όπως ένας ενήλικος: Κεντρικές έννοιες της θεωρίας του μετασχηματισμού. Στο *Mezirow, J. & Συνεργάτες. Η Μετασχηματίζουσα μάθηση*: 43-71. Αθήνα: Μεταίχμιο
- Μίχης, Α., & Γκιόσος, Ι. (2013). Η σχέση της ετοιμότητας για αυτοκατευθυνόμενη μάθηση των φοιτητών/τριών του Ε.Α.Π., με την ικανοποίηση από τη μαθησιακή τους εμπειρία. Στο: Α. Λιοναράκης (επιμ.), *Πρακτικά Εισηγήσεων του 7<sup>ου</sup> Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση-Μεθοδολογίες Μάθησης*. (Τόμος II, μέρος Α', σσ. 105-111). Αθήνα: Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Μπακιρτζής, Κ. (2003). *Επικοινωνία και Μάθηση*. Αθήνα: Gutenberg.
- Σπανακά, Α. (2011). Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Το παράδειγμα τριών Ανοικτών Πανεπιστημίων. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *6<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*. «*Alternative Forms of Education*», 4-6 Νοεμβρίου 2011 (σσ. 166-173). Λουτράκι.