

Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 10, Αρ. 1B (2019)

ΠΡΑΚΤΙΚΑ
10^ο ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΟΙΚΤΗ
& ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΑΘΗΝΑ, 22 – 24 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2019

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ISBN 978-618-5335-06-9



Διαμορφώνοντας από Κοινού
το Μέλλον της Εκπαίδευσης
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΟΙΚΤΗΣ & ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ
ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΤΟΜΟΣ 1, ΜΕΡΟΣ Β



Ρόλοι και δεξιότητες εκπαιδευτικών στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση

ΕΙΡΗΝΗ (EIRINI) ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΒΟΓΙΑΤΖΑΚΗ
(Vogiatzaki)

doi: [10.12681/icodl.2154](https://doi.org/10.12681/icodl.2154)

Ρόλοι και δεξιότητες εκπαιδευτικών στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση

Roles and skills of distance training educators

Βογιατζάκη Ειρήνη
Εκπαιδευτικός ΠΕ 87.02, M.Sc, Εκπαιδύτρια Ενηλίκων
vogiatzakirena@yahoo.gr

Abstract

Distance learning is a novel form of education for many educators although its basic form dates many years back. In a teaching based on teleconferencing the educator assumes the role of a counselor, coordinator primarily and secondary he/she is the provider of knowledge and information. The educator becomes more energetic that providing and becomes the facilitator of knowledge and a contributing factor for the student to evolve. It is a differentiated role without however being easier. The educator has to control distance learning process something which requires him/her being flexible so that they can fulfill the needs of students. Attention is distracted by multiple stimuli and therefore the planning requires creativity and he educator needs to be prepared to make constructive use of any opportunity that arises. In distance learning the presence of the student is not required in a classroom so they can choose the time and pace of their study on their own and assume responsibility for their studies. Communication contributes in diminishing negative feelings, sense of isolation, anxiety, insecurity and distress of the students because of the distance and the demands of the study programme. The effectiveness of the educator depends on the extent to which they can support the students personally and academically.

Keywords: *distance learning, student, educator, roles, communication*

Περίληψη

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί καινοτόμο μορφή εκπαίδευσης για πολλούς εκπαιδευτικούς αν και η βασική της μορφή χρονολογείται αρκετά χρόνια πριν. Σε μία διδασκαλία που βασίζεται στην τηλεδιάσκεψη, ο εκπαιδευτικός αναλαμβάνει ρόλο συμβουλευτή, συντονιστή και σε μικρότερο βαθμό προμηθευτή γνώσης και πληροφορίας. Καθώς ο εκπαιδευτής αναλαμβάνει ρόλο πιο ενεργητικό από τη διαδικασία της προμήθειας, εισέρχεται στη διευκόλυνση γνώσης και συντελεί, ώστε να αναπτυχθεί ο εκπαιδευόμενος. Πρόκειται για διαφοροποιημένο ρόλο χωρίς ωστόσο αυτό να σημαίνει ότι είναι ευκολότερος. Ο εκπαιδευτής καλείται να ελέγχει τη διαδικασία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης κάτι που απαιτεί να είναι ευέλικτος, ώστε να ανταποκρίνεται στις ποικίλες ανάγκες των εκπαιδευομένων. Η προσοχή διασπάται σε πολλαπλά ερεθίσματα και ως εκ τούτου ο σχεδιασμός απαιτεί δημιουργικότητα και ο εκπαιδευτικός θα πρέπει να είναι έτοιμος να αξιοποιεί εποικοδομητικά κάθε ευκαιρία που αναδύεται. Στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση δεν απαιτείται η παρουσία του εκπαιδευόμενου και μπορεί ο ίδιος να επιλέξει το χρόνο, το ρυθμό που μελετά και συνεπώς έχει την ευθύνη των σπουδών του. Η επικοινωνία

συμβάλλει ώστε να ελαττωθούν τα αρνητικά συναισθήματα, η αίσθηση απομόνωσης, το άγχος, η ανασφάλεια και η αγωνία των εκπαιδευομένων εξ αιτίας της απόστασης και των απαιτήσεων του προγράμματος. Η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτή βασίζεται στο βαθμό που μπορεί να υποστηρίξει σε ακαδημαϊκό και προσωπικό επίπεδο τους εκπαιδευόμενους.

Λέξεις-κλειδιά: *εξ αποστάσεως εκπαίδευση, φοιτητής, εκπαιδευτής, ρόλοι, επικοινωνία*

Εισαγωγή

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί καινοτόμο μορφή εκπαίδευσης για πολλούς εκπαιδευτικούς αν και η βασική της μορφή χρονολογείται αρκετά χρόνια πριν. Ο Caleo Phillips το 1728 στη Βοστώνη δημοσίευσε την ανακοίνωση για την εύρεση ενός τρόπου διδασκαλίας της στενογραφίας που μπορούσε να έχει εξίσου καλά αποτελέσματα και σε μαθητές της ίδιας πόλης, αλλά και σε μαθητές άλλων πόλεων. Το 1833 σε εφημερίδα στη Σουηδία διαφημίστηκε η μορφή εκπαίδευσης «Συγγραφή μέσω του ταχυδρομείου». Η καθιέρωση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μέσω αλληλογραφίας έγινε από τους Tousaint & Langensheidt στη Γερμανία. Σταδιακά η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αναπτύχθηκε σε χώρες όπως Γερμανία, Σουηδία, Γαλλία, Αμερική, από μεγάλα πανεπιστημιακά ιδρύματα (Onwe, 2013).

1. Ο ρόλος του εκπαιδευτή στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση

Ο εκπαιδευτής αποτελεί το σύνδεσμο μεταξύ μάθησης και εκπαιδευόμενου και είναι εκείνος που πρέπει να επιβεβαιώνει ότι η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή γίνεται με στόχους να υπάρχει μαθησιακό αποτέλεσμα σαφές, να γίνεται απλή και άμεση περιγραφή. Να προσφέρονται δυνατότητες διαφορετικών τρόπων μάθησης, να γίνεται σύνδεση με το πολιτισμικό πλαίσιο των εκπαιδευομένων, να ενισχύεται η στήριξη των εκπαιδευτών (Βεργίδης, Λιοναράκης, Λυκουργιώτης, Μακράκης, & Ματράλης, 1999). Αντίθετα από τις παραδοσιακές μεθόδους διδασκαλίας, στην εξ αποστάσεως μάθηση απαιτείται δυσανάλογη προσπάθεια από τους εκπαιδευτές και αυξημένος χρόνος αλληλογραφίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Μία σειρά μαθημάτων εξ αποστάσεως δεν περιλαμβάνει μόνο το χρόνο που χρειάζεται για την παράδοση, αλλά και χρόνο που απαιτείται για την υποστήριξη των εκπαιδευομένων και την ετοιμασία του μαθήματος (Κόκκος, 2001). Αν και προωθείται η χρήση εξ αποστάσεως μάθησης δεν λαμβάνονται πάντα υπόψη εκείνοι που καλούνται να εφαρμόσουν αυτές τις πρακτικές. Εκτός από την ανάγκη χρόνου για να πραγματοποιούνται οι επικοινωνίες, υπάρχουν και άλλες δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευτές, όπως είναι ο χρόνος εκμάθησης της τεχνολογίας, η απογοήτευση από τις λειτουργίες του συστήματος, ο χρόνος προετοιμασίας του υλικού και ο περιορισμένος χρόνος για έρευνες (Ζυγούρης, & Μαυροειδής, 2011). Ο Tony Bates υποστηρίζει ότι θα ήθελαν οι εκπαιδευτικοί να βλέπουν τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας να έχουν τέτοιες χρήσεις και λειτουργίες, ώστε ο χρόνος για τη διδασκαλία να λιγοστεύει, ωστόσο αυτό δεν είναι εύκολο (Μουλά, 2008). Υπάρχουν είδη επιστημών, όπως οι Ανθρωπιστικές που υπάρχει η ανάγκη της συζήτησης και του διαλόγου και της πραγματικής εμπλοκής του εκπαιδευτή και στο σχεδιασμό, αλλά και στην παράδοση των μαθημάτων. Ένα ακόμη εμπόδιο μπορεί να είναι η έλλειψη κατάρτισης των εκπαιδευτών στη διδασκαλία, καθώς αρκετοί δεν έχουν παιδαγωγικές δεξιότητες, ώστε να μπορούν να αναθεωρούν τους τρόπους διδασκαλίας. Οι εξελίξεις παγκοσμίως σε κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο, οι εξελίξεις επίσης της τεχνολογίας που έχουν πραγματοποιηθεί, αλλά και τα περιορισμένα παραδοσιακά

εκπαιδευτικά προγράμματα επιτάσσουν έναν πιο ευέλικτο ανοικτό και εξ αποστάσεως διδακτικό προσανατολισμό. Με βάση όλα αυτά ο όρος αυτονομία αποτελεί σημαντικό και πολυσυζητημένο ζήτημα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η αυτονομία αναφέρεται στα δικαιώματα των εκπαιδευομένων να αναλαμβάνουν τις ευθύνες της μάθησής τους, να ορίζουν σκοπούς, περιεχόμενα, μεθόδους και αξιολόγηση της μάθησης αυτής. Σημαντικός παράγοντας για την αυτονομία είναι ο εκπαιδευτής, ο οποίος αναλαμβάνει νέους διαφορετικούς ρόλους. Με την εξ αποστάσεως μάθηση προσδίδονται τους εκπαιδευτικούς νέοι ρόλοι και άλλες διαστάσεις που διαφέρουν από τις παραδοσιακές μεθόδους. Στην εξ αποστάσεως μάθηση, ο εκπαιδευτής αποκτά ρόλους συμβουλευτικούς, υποστηρικτικούς και καθοδηγητικούς. Δε γίνονται οι παραδόσεις στις παραδοσιακές αίθουσες, αντ' αυτού τόσο η μάθηση όσο και κάθε μορφή επικοινωνίας πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως τηλεφωνικά ή γραπτά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με προγραμματισμένες ομαδικές συναντήσεις. Ο εκπαιδευτικός δημιουργεί ένα πλαίσιο στήριξης το οποίο συντελεί στη μάθηση (Μαρταλής, & Λυκουργιώτης, 1998).

2. Ο επικοινωνιακός ρόλος του εκπαιδευτικού

Στην αποτελεσματική πραγματοποίηση ενός προγράμματος εξ αποστάσεως, απαραίτητοι παράγοντες είναι η επικοινωνία εκπαιδευτών - εκπαιδευομένων, η καθοδήγηση, η υποστήριξη και η ενθάρρυνση. Η όσο το δυνατόν καλύτερη προσαρμογή του εκπαιδευτικού υλικού στον εκπαιδευόμενο, αν και είναι ουσιώδης δεν αρκεί, καθώς ο εκπαιδευόμενος έχει ανάγκη βοήθειας και καθοδήγησης. Πρέπει να διασφαλίζεται αμοιβαία επικοινωνία σε τακτά διαστήματα ανάμεσα σε καθηγητές και φοιτητές καθώς αυτό θα αντισταθμίσει τις ελλείψεις σε άμεση και διαπροσωπική επαφή (Ηλιάδου, & Αναστασιάδης, 2010). Στην εξ αποστάσεως μάθηση ο εκπαιδευτικός καλείται να σχεδιάζει και να παρακολουθεί την επικοινωνία, αλλά και να αξιολογεί τη μάθηση ηλεκτρονικά. Δεν θα πρέπει οι διαλέξεις να είναι μεγάλες γιατί γίνονται κουραστικές και μπορούν να αποπροσανατολίσουν τους εκπαιδευόμενους. Οι προσδοκίες του εκπαιδευτικού πρέπει να ορίζονται με σαφήνεια. Οι εκπαιδευτικοί χρειάζονται να επιδεικνύουν υπευθυνότητα, υπομονή και ευκαμψία. Δεν γίνεται να υπερφορτώνονται οι εκπαιδευόμενοι και ταυτόχρονα χρειάζονται να παρακολουθούνται και να παρακινούνται να συμμετέχουν. Ο εκπαιδευτικός καλείται να σχηματίζει τις ομάδες εργασίας και να τους αναθέτει δραστηριότητες. Σημαντικό επίσης είναι, να διευκολύνονται οι διεργασίες, αλλά και να δημιουργούνται συνθήκες αλληλεπίδρασης. Οι κανονισμοί αλλά και τα πρότυπα τίθενται από τους εκπαιδευτικούς, οι οποίοι φροντίζουν για την επαλήθευση της λειτουργίας και τήρησής τους. Ανάμεσα στις βασικές αρμοδιότητες των εκπαιδευτικών βρίσκονται εκείνες του σχεδιασμού, της παρακολούθησης των επικοινωνιών, της ανάπτυξης του υλικού. Ως προς το σχεδιασμό αναφέρεται η προετοιμασία των δραστηριοτήτων, η δημιουργία της δικτυακής τάξης, αλλά και ο ορισμός των ομάδων τηλεδιάσκεψης. Χρειάζεται να θεσπιστούν κανόνες για την επικοινωνία, να ενθαρρύνονται οι εκπαιδευόμενοι να συμμετέχουν και οι εκπαιδευτές να επιβλέπουν την επικοινωνία τους. Όσον αφορά στην ανάπτυξη του υλικού, αυτό το προσδιορίζει ο σχεδιασμός των προγραμμάτων σπουδών, ο προσδιορισμός της μάθησης, ο σχεδιασμός του υλικού και η διασφάλιση προσβασιμότητας ψηφιακών πόρων και συστημάτων (Γιαγλή, Γιαγλής, & Κουτσούμπα, 2010).

3. Ο καθηγητής σύμβουλος

Ο εκπαιδευτικός αποτελεί το σύνδεσμο μεταξύ εκπαιδευτικού φορέα και εκπαιδευόμενου μεριμνώντας, ώστε να υποστηρίζονται και να καθοδηγούνται.

Ουσιαστικά η διδακτική πράξη αποτελεί στήριξη των προσπαθειών για αυτοκατευθυνόμενη μάθηση τονίζοντας ατομικές μαθησιακές διεργασίες και περικλείοντας τη διαπραγμάτευση, την αναγνώριση των εμπειριών και τη συνεργασία εκπαιδευτικών και εκπαιδευομένων. Ο καθηγητής χρειάζεται να κατέχει ικανότητες που να βοηθούν στην προσαρμογή των διδακτικών τους πρακτικών στην εξ αποστάσεως μάθηση (Kaye,1991). Ερευνητικά δεδομένα από τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και τον Καναδά έχουν καταλήξει σε ένα σύνολο δεξιοτήτων απαραίτητων για τον εκπαιδευτή, όπως προγραμματισμός, σχεδιασμός του υλικού, γνώση των αντικειμένων, ικανότητες αναγνώρισης μαθησιακών αναγκών, ικανότητα στη διαπροσωπική επικοινωνία, στην ανάδραση, στην παρουσίαση, τεχνολογικές γνώσεις, ομαδικότητα, γνώση στρατηγικών διδασκαλίας.

4. Η διευκόλυνση της μάθησης

Ο εκπαιδευτικός στην εξ αποστάσεως μάθηση αναλαμβάνει το ρόλο του διευκολυντή στη μάθηση. Συμβάλει, ώστε να απελευθερώνεται η περιέργεια, να επιτρέπεται η επιλογή νέων κατευθύνσεων σχετικών με τους τομείς ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων, να αποδεσμεύεται η διάθεση για έρευνα. Η έννοια διευκολυντής στον τομέα της μάθησης αναφέρεται στις μαθησιακές διαδικασίες και περιγράφει άτομα υπεύθυνα για τις διαδικασίες αυτές. Οι ευθύνες του εκπαιδευτή -διευκολυντή αλλάζουν σε συνάρτηση με τους σκοπούς των ομάδων στη συνεργατική μάθηση. Ο διευκολυντής κατασκευάζει τα είδη των ασκήσεων και χειρίζεται τόσο τα χρονικά περιθώρια όσο και τις πηγές. Συνεπώς, ο εκπαιδευτής στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση παρέχει στον μαθητή περαιτέρω υλικό πάνω στο γνωστικό αντικείμενο με τρόπους καινοτόμους και εναλλακτικούς. Κατά τις ομαδικές συναντήσεις προχωρά στην αξιοποίηση της τέχνης ως μέσω κριτικής συζήτησης, ζητημάτων που απασχολούν τους εκπαιδευόμενους. Αποτελεί μοχλό ενθάρρυνσης και υποστήριξης, ώστε να επιτυγχάνονται οι μαθησιακοί στόχοι. Το ομαδικό κλίμα και η διατήρηση του είναι επίσης, ευθύνη του εκπαιδευτή (Tait, 2000). Με τη γενικευμένη μορφή του όρου εξ αποστάσεως εκπαίδευση περιγράφονται τα είδη των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων, όπου οι εκπαιδευόμενοι βρίσκονται σε κάποια απόσταση από τους εκπαιδευτές και χρησιμοποιείται τεχνολογία για την επικοινωνία και την πρόσβαση στο υλικό.

5. Η υποστήριξη του εκπαιδευόμενου

Πολύ σημαντικό σημείο στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι αυτό της παροχής στήριξης στους εκπαιδευόμενους. Οι εκπαιδευτές έχουν ρόλο πολύ ουσιαστικό αφού είναι εκείνοι που ενθαρρύνουν τους εκπαιδευόμενους στις προσπάθειες να συνεχίσουν τις σπουδές τους και την ίδια στιγμή τους καθοδηγούν, ώστε να αναπτύσσουν τις δυνατότητές τους. Οι εκπαιδευόμενοι σε όλα τα στάδια της εκπαίδευσης πρέπει να νιώθουν ότι μπορούν να προσεγγίσουν τον εκπαιδευτή τους, ο οποίος θα πρέπει να φέρεται φιλικά, να δείχνει κατανόηση και διάθεση για ουσιαστική βοήθεια (Stevenson,&Sander,1998). Ο εκπαιδευτικός οφείλει επίσης, να αντιλαμβάνεται ότι οι φοιτητές στην εξ αποστάσεως μάθηση είναι συχνά ταυτόχρονα και εργαζόμενοι και μαθητές κάτι που μπορεί να δημιουργεί και προβληματισμό, αλλά και άγχος.

Επίλογος

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί αναγκαίο συστατικό στοιχείο στην εκπαιδευτική διαδικασία και παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα. Η αρχική χρήση αποσκοπούσε στη συμπλήρωση του χάσματος από τη συμβατική εκπαίδευση, καθώς

η ομάδα των φοιτητών δεν ανήκει πια στο παραδοσιακό ηλικιακό πλαίσιο 18 – 24. Οι εκπαιδευόμενοι είναι σε μεγαλύτερες ηλικίες εργαζόμενοι και αρκετοί με οικογένεια ή και παιδιά. Κάποιοι κατοικούν σε περιοχές απομακρυσμένες ή αγροτικές. Για κάποιους η μετεκπαίδευση είναι απαραίτητη, ώστε να αποκτήσουν επιπλέον δεξιότητες ή εξειδίκευση και για κάποιους το πρόγραμμα σπουδών της επιλογής τους ικανοποιεί προσωπικό ενδιαφέρον και ανάγκη. Με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση προσφέρεται η μαθησιακή διαδικασία που μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες του σύγχρονου εκπαιδευόμενου.

Βιβλιογραφία

- Βεργίδης, Δ., Λιοναράκης, Α., Λυκουργιώτης, Α., Μακράκης, Β. & Ματράλης, Χ. (1999). *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Θεσμοί και Λειτουργίες*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Γιαγλή, Σ., Γιαγλής, Γ., & Κουτσούμπα, Μ. (2010). Αυτονομία στην μάθηση στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. *Open Education Journal*, - *The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology* 6 (1 & 2), 93-106. Ανακτήθηκε 2/9/2017 από <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/openjournal/article/view/9753/9886>
- Ζυγούρης, Φ. & Μαυροειδής, Η. (2011). Η επικοινωνία διδάσκοντα και διδασκόμενων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης στο πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών του Κ.Ε.Ε.ΕΝ.ΑΠ. *Open Education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 7 (1), 69-86.
- Ηλιάδου, Χρ. & Αναστασιάδης, Π. (2010). Επικοινωνία καθηγητή –συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις φοιτητών στο πλαίσιο της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π. *Open Education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 6 (1&2), 29-45.
- Kaye, A.R. (1991) *Learning together apart*. In: NATO ARW Proceedings on collaborative learning and computer conferencing, (ed.) A. Kaye, vol. 90, chap. 8, Berlin: Springer-Verlag.
- Κόκκος, Α. (2001). *Ο ρόλος του διδάσκοντος στην εκπαίδευση από απόσταση: Η περίπτωση του ΕΑΠ*. Στο : Λιοναράκης, Α. (επιμ.) Πρακτικό 1ου Πανελληνίου Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ, τόμος Α'.
- Μαρταλής, Χ. & Λυκουργιώτης, Α. (1998). *Ιδιαίτερα εκπαιδευτικά «εργαλεία»- μέθοδοι*. Στο : Ανοικτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση. Θεσμοί και Λειτουργίες, τόμος, Α', Πάτρα: ΕΑΠ.
- Μουλά, Ε. (2008). *Το άγχος του καθηγητή συμβούλου στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση*. (Διπλωματική εργασία), ΕΚΠΕΣ. Πάτρα : ΕΑΠ.
- Onwe, O. (2013). Policies and Practice of Open and Distance Learning Models in the Sub-Saharan African Countries: A Literature Survey. *American International Journal of Contemporary Research* (Vol. 3) (No. 8). Ανακτήθηκε 21 Αυγούστου 2017 από http://www.aijcrnet.com/journals/Vol_3_No_8_August_2013/15.pdf
- Stevenson, K., & Sander, P. (1998). How to do Open University students expect to be Taught at Tutorials. *Open Learning*, v.13 (2), pp 42-46.
- Tait, A., (2000). Planning Student Support for Open and Distance Learning, *Open Learning* v.15 (3).