

Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 10, Αρ. 1Α (2019)



ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ISBN 978-618-5335-03-8

ΠΡΑΚΤΙΚΑ

10^ο ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΟΙΚΤΗ
& ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΑΘΗΝΑ, 22 - 24 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2019

Διαμορφώνοντας από Κοινού
το Μέλλον της Εκπαίδευσης

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΟΙΚΤΗΣ & ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΤΟΜΟΣ 1, ΜΕΡΟΣ Α

Ο ρόλος των ΤΠΕ στην υποστήριξη φοιτητών εξ Αποστάσεως εκπαίδευσης. Μια συνεργατική εργασία φοιτητών της Θεματικής Ενότητας Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (ΕΚΠ65) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου το έτος 2018-2019

Ευαγγελία Μανούσου, Νεφέλη Αποστολάκη, Βασιλική Γιαννιώτη, Ελένη Καλλιατάκη, Σοφία Μαρκαντωνάκη, Γεωργία Μαυρισάκη, Ουρανία Ξυλούρη, Αγγελική Σαϊτάκη, Μαρία Νιάρη

doi: [10.12681/icodl.2470](https://doi.org/10.12681/icodl.2470)

**Ο ρόλος των ΤΠΕ στην υποστήριξη φοιτητών εξ Αποστάσεως εκπαίδευσης.
Μια συνεργατική εργασία φοιτητών της Θεματικής Ενότητας Ανοικτή και εξ
Αποστάσεως Εκπαίδευσης (ΕΚΠ65) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου το
έτος 2018-2019**

**The role of ICT in supporting distance education students.
A collaborative work of students from the Module of Open and Distance
Education (EKP65) at the Hellenic Open University 2018-2019**

Ευαγγελία Μανούσου Καθηγήτρια Σύμβουλος ΕΑΠ, manousoug@gmail.com	Νεφέλη Αποστολάκη, Ειδική Παιδαγωγός, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ, nefelirethimno@yahoo.gr	Βασιλική Γιαννιώτη, Εκπαιδευτικός ΠΕ70, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ, vasilikiyianniotti@gmail.com
Ελένη Καλλιπατάκη Εκπαιδευτικός ΠΕ70, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ Elenikalliataki@gmail.com ,	Σοφία Μαρκαντωνάκη, Εκπαιδευτικός ΠΕ02, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ, sofimarkan@gmail.com	Γεωργία Μαυριτσάκη Εκπαιδευτικός ΠΕ70, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ, gewr_mav@hotmail.com
Ουρανία Ξυλούρη Εκπαιδευτικός ΠΕ70, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ, xyourioryrania@gmail.com	Αγγελική Σαϊτάκη Εκπαιδευτικός ΠΕ86 Μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο ΕΑΠ asaitaki@hotmail.com	Μαρία Νιάρη Υπ. Δρ. ΕΑΠ niarimaria@gmail.com

Abstract

Student support in higher education is an important research field with many aspects and implications. The concept of support in distance education is not new (already mentioned by Wood, Bruner & Ross since 1976), as are many universities internationally that have introduced techniques and modes of support at organizational and pedagogical level. On the other hand, the use of Information and Communication Technologies (ICTs) during both at the organizational and learning processes is not a simple or one-dimensional process. This article, which is the result of collaborative student work in the HPA1 Section of the Hellenic Open University Thematic Module (ECD65) of the Hellenic Open University, first attempts to explore the concept and parameters of distance support for students. In the next section, we attempt to link distance student support with ICT and provide some illustrative but typical examples of distance learning support services internationally. The conclusions attempt to evaluate the use of ICT in distance learning student support system.

Key words: student support, distance learning, ICT, HOU

Περίληψη

Η υποστήριξη των φοιτητών στην εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση αποτελεί ένα σημαντικό ερευνητικό πεδίο με πολλές πτυχές και προεκτάσεις. Η έννοια της υποστήριξης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση δεν είναι καινούρια (αναφέρεται ήδη από το 1976 από τους Wood, Bruner & Ross), όπως δεν είναι λίγα και τα πανεπιστήμια διεθνώς που έχουν εισαγάγει τεχνικές και τρόπους υποστήριξης σε οργανωτικό και παιδαγωγικό επίπεδο. Η διαδικασία της υποστήριξης των φοιτητών εξελίσσεται παράλληλα με την εξέλιξη της αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) τόσο στην οργανωτική, όσο και στη μαθησιακή διαδικασία των εξ αποστάσεως σπουδών και συνεχώς αναδεικνύεται το πολυδιάστατο της διαδικασίας. Στο παρόν άρθρο, που είναι αποτέλεσμα ομαδικής εργασίας της καθηγήτριας συμβούλου, των φοιτητριών του τμήματος ΗΡΑ1 της Θεματικής Ενότητας και υποφύφιας διδάκτορος της ΘΕ, αφορά την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ΕΚΠ65) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, επιχειρείται αρχικά η διερεύνηση της έννοιας και των παραμέτρων της εξ αποστάσεως υποστήριξης των φοιτητών. Στη συνέχεια επιχειρείται σύνδεση της εξ αποστάσεως υποστήριξης με τις ΤΠΕ και παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά αλλά χαρακτηριστικά παραδείγματα υποστηρικτικών υπηρεσιών εξ Αποστάσεως Πανεπιστημίων σε διεθνές επίπεδο. Καταληκτικά, στα συμπεράσματα επιχειρείται αποτίμηση της χρήσης των ΤΠΕ στην υποστήριξη των φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση και παρουσιάζονται οι σχετικοί προβληματισμοί.

Λέξεις κλειδιά: υποστήριξη φοιτητών, εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ΤΠΕ, ΕΑΠ

Εισαγωγή

Οι παγκόσμιες εξελίξεις συνδυαστικά με τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη και τους περιορισμούς της συμβατικής εκπαίδευσης δημιουργούν την ανάγκη για μια ευέλικτη μορφή εκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες: την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση προσφέρει μαθησιακές ευκαιρίες σε ενήλικους που διαφορετικά δε θα είχαν λόγω υποχρεώσεων. Αποτελεί μια μορφή εκπαίδευσης όπου το διδακτικό υλικό αποτελεί το κύριο εκπαιδευτικό εργαλείο της μαθησιακής διεργασίας, αφού ο διδάσκοντας με το διδασκόμενο δεν έρχονται σε άμεση επαφή. Είναι μία μέθοδος που προσφέρει ευελιξία, αυτονομία στη μάθηση και αναδεικνύει τη χρησιμότητα και χρηστικότητα των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Συγχρόνως προσθέτει απαιτήσεις (Pratt, 2015) καθώς οι εκπαιδευόμενοι ουσιαστικά αναλαμβάνουν την ευθύνη της μαθησιακής τους πορείας (Λιοναράκης, 2001α). Κατά καιρούς όμως, οι φοιτητές των εξ αποστάσεως ιδρυμάτων έρχονται αντιμέτωποι με εμπόδια που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους και δυσχεραίνουν τη διεργασία της μάθησης, ενώ σ' ένα μεγάλο ποσοστό αποτελούν τον κύριο λόγο εγκατάλειψης σπουδών (Λιοναράκης, Νιάρη, Αποστολίδου & Χαρτοφύλακα, 2018). Σύμφωνα με τους Allen & Seaman (2007, 2009, όπ. αναφ. στο Γράψα & Μαυροειδής, 2017), τα ποσοστά εγκατάλειψης σπουδών στην τριτοβάθμια εξΑΕ εκτείνονται από 20% - 50%. Προκειμένου να επιτευχθεί η ευρετική πορεία αυτομάθησης της γνώσης (Λιοναράκης, 2006) και να υπερκεραστούν οι δυσκολίες, το κλειδί της επιτυχίας είναι η κατάλληλη υποστήριξη από τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Heyman, 2010; Λιοναράκης, Νιάρη, Αποστολίδου & Χαρτοφύλακα, 2018). Κρίνεται απαραίτητη η ανάπτυξη υποστηρικτικών δομών όπως η βιβλιοθήκη, οι κοινότητες μάθησης, η επικοινωνία-υποστήριξη από τον Καθηγητή Σύμβουλο (ΚΣ), η χρήση των ΤΠΕ, που στο επίκεντρο

τους θα έχουν το σπουδαστή και τις ανάγκες του (Λιοναράκης, Νιάρη, Αποστολίδου & Χαρτοφύλακα, 2019).

Μεθοδολογία συγγραφής της παρούσας εισήγησης

Το άρθρο αυτό είναι αποτέλεσμα προαιρετικής ομαδικής συνεργατικής εργασίας επτά φοιτητριών με την Καθηγήτρια Σύμβουλο (ΚΣ) τους από ένα τμήμα (ΗΡΑ1) της Θεματικής Ενότητας που αφορά την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (ΕΚΠ65) του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου το ακαδημαϊκό έτος 2018-2019, στο Ηράκλειο της Κρήτης και αναφέρεται στην υποστήριξη που λαμβάνουν οι φοιτητές σε τριτοβάθμια εξ αποστάσεως ιδρύματα.

Με αφορμή τη 2^η Γραπτή Εργασία της Θεματικής Ενότητας, 7 φοιτήτριες από το τμήμα με την Καθηγήτρια Σύμβουλο αποφάσισαν να διαμορφώσουν μια εισήγηση για το 10^ο Συνέδριο ICODL 2019, με στόχο τόσο την εξέλιξη της συνεργασίας του αλλά και την περαιτέρω επεξεργασία του θέματος της υποστήριξης των εξ αποστάσεως φοιτητών με έμφαση στις ΤΠΕ. Μετά την πρώτη διαμόρφωση του θέματος και των ενοτήτων χωρίστηκαν σε ομάδες των 2-3 ατόμων και ανέλαβαν μια ενότητα η κάθε ομάδα για τη διαμόρφωση της εισήγησης. Η τελική σύνθεση και επεξεργασία έγινε από την Καθηγήτρια Σύμβουλο και την υποψήφια διδάκτορα.

Η πρώτη ενότητα παρουσιάζει την έννοια της εξ αποστάσεως υποστήριξη των φοιτητών, η δεύτερη τη σύνδεση της εξ αποστάσεως υποστήριξης με τις ΤΠΕ, ενώ στην τρίτη ενότητα παρουσιάζονται παραδείγματα από υποστηρικτικά συστήματα εξ αποστάσεως πανεπιστημίων. Τέλος, στα συμπεράσματα επιχειρείται μια αποτίμηση της χρήσης των ΤΠΕ στην υποστήριξη των φοιτητών και παρουσιάζονται σχετικοί προβληματισμοί.

Η υποστήριξη των φοιτητών που σπουδάζουν εξ αποστάσεως

Η υποστήριξη των φοιτητών στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί αδιαμφισβήτητα ένα σημαντικό ερευνητικό πεδίο με πολλές πτυχές και προεκτάσεις. Η έννοια της υποστήριξης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση αναφέρεται ήδη από το 1976 με τους Wood, Bruner και Ross να την ορίζουν ως η αποτελεσματική ενίσχυση της μάθησης ενός ατόμου από έναν ενήλικα, ή έναν ειδικό, ή από την ομάδα των συνομηλίκων του, με στόχο να καταστεί ανεξάρτητος ο μαθητευόμενος και να εισέλθει σε μία νέα πορεία προσωπικής ανάπτυξης. Στη συνέχεια ο Rowntree (1992), αναφέρεται στην υποστήριξη που παρέχεται με σεμινάρια, από κέντρα μάθησης, καθοδήγησης, συμβουλευτικής, και το περιβάλλον των σπουδαστών. Ο Tait (2000) την κατηγοριοποιεί σε γνωστική μέσω παροχής διδακτικού υλικού και ανατροφοδότησης, συναισθηματική, σε ένα περιβάλλον που ενισχύει την αυτοεκτίμηση και συστημική, αποτελούμενη από τις κατάλληλες διοικητικές δομές, ενώ ο Mills (2003) την ορίζει ως το σύνολο των υπηρεσιών που βοηθούν τον εκπαιδευόμενο στην μελέτη. Ο Sharma (2002), θεωρεί ότι η υποστήριξη των φοιτητών, περιλαμβάνει δραστηριότητες σχετικές με την μάθηση, τη διδασκαλία και την επικοινωνία, ενώ ο ορισμός του Simpson (2015) συμπεριλαμβάνει τους παραπάνω τύπους επισημαίνοντας την ακαδημαϊκή και μη υποστήριξη. Οι Angelino και Natvig (2009) διαχωρίζουν τρεις τύπους υποστήριξης. Υποστήριξη ανάμεσα σε φοιτητή-καθηγητή, φοιτητή-φοιτητή, φοιτητή-εκπαιδευτικό υλικό, ενώ η Thorpe (2002) θεωρεί αναγκαία την υποστήριξη πριν και κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως προγραμμάτων, καθώς οι εξ αποστάσεως φοιτητές συχνά νιώθουν αποξενωμένοι από το ίδρυμα, το διδάσκοντα και τους συμφοιτητές.

Σύμφωνα με τον Λιοναράκη (2006), η επικοινωνία, που αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για την υποστήριξη στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί καθοριστικό παράγοντα

ως προς τον προσδιορισμό και τη διαμόρφωση μοντέλων εκπαίδευσης από απόσταση, στοιχείο που συμβάλλει στην πολυμορφικότητα, στην ευελιξία, στη διευκόλυνση μάθησης και στο μαθητικοκεντρισμό. Τα εξ αποστάσεως ιδρύματα οφείλουν να υποστηρίζουν την επικοινωνιακή διεργασία ιδιαίτερα όταν ο διδάσκοντας, κατά τον Race (1999), λειτουργεί και ως σύμβουλος. Η επικοινωνία μαζί του, ιδιαίτερα όταν αυτή είναι άμεση, επηρεάζει σημαντικά τη μαθησιακή πορεία των σπουδαστών στα προγράμματα από απόσταση και η διαπροσωπική τους σχέση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην μαθησιακή πορεία τους (Μανούσου, 2017). Ωστόσο, στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση περιλαμβάνονται και άλλοι παράγοντες που πρέπει να λειτουργήσουν βοηθητικά ως προς την υποστήριξη, την αυτορρύθμιση και την αυτονομία των φοιτητών όπως το κατάλληλα σχεδιασμένο εκπαιδευτικό υλικό (σε συμβατική και ψηφιακή μορφή), οι διοικητικές δομές κτλ. οι δια ζώσης συναντήσεις (Νικολόπουλος, Πιερρακέας & Καμέας, 2011, Τσιτλακίδου και Μανούσου, 2013; Λιοναράκης και συν., 2017β, 2018, 2019).

Η εκπαιδευτική κουλτούρα του εκάστοτε εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού ιδρύματος είναι στενά συνδεδεμένη με την υποστήριξη και εξαρτάται τόσο από τις διοικητικές και θεσμικές παραμέτρους όσο και από τις στρατηγικές επιλογές του (Διονυσοπούλου, 2011). Τα εξ αποστάσεως πανεπιστημιακά ιδρύματα οφείλουν όχι μόνο να διασφαλίζουν την εύκολη πρόσβαση των φοιτητών σε όλες τις διοικητικές και ακαδημαϊκές υπηρεσίες, αλλά να δημιουργούν και τις προϋποθέσεις για την άμεση ενημέρωση και την ευέλικτη χρήση τους ώστε να είναι αρωγοί στις σπουδές τους και στην καλλιέργεια της αυτονομίας και της αυτορρύθμισής τους (Τσιτλακίδου και Μανούσου, 2013; Lioanarakis et al, 2019).

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην υποστήριξη των εξ αποστάσεως φοιτητών

Οι ΤΠΕ αποτελούν στη σύγχρονη εποχή τους πολυτιμότερους συμμάχους των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων στην υποστήριξη των φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση. Όσον αφορά τη Διοικητική και Οργανωτική Υποστήριξη, εδώ περιλαμβάνονται υπηρεσίες όπως: η Γραμματεία του Πανεπιστημίου, οι Ηλεκτρονικές Πλατφόρμες, το Γραφείο Υποστήριξης των φοιτητών, οι ιστοσελίδες του Πανεπιστημίου, με σημαντικές πληροφορίες για τη δομή των Προγραμμάτων Σπουδών, τους Καθηγητές, ενημερώσεις για εξετάσεις, εκδηλώσεις και νέα του Πανεπιστημίου κτλ.

Στην Ακαδημαϊκή-Εκπαιδευτική υποστήριξη των φοιτητών απαραίτητες είναι οι ψηφιακές βιβλιοθήκες για την πρόσβαση σε ψηφιακές πηγές, την παροχή τεκμηρίων, το δανεισμό βιβλίων, τα ηλεκτρονικά αιτήματα πληροφόρησης, την ηλεκτρονική αποστολή υλικού κτλ (ACRL, 2004). Επιπλέον, σημαντικά για την Ακαδημαϊκή-Εκπαιδευτική υποστήριξη των εξ αποστάσεως φοιτητών είναι τα οπτικοακουστικά μέσα, τα μέσα για την πραγματοποίηση τηλεδιασκέψεων, τηλεσυναντήσεων, ψηφιακών σύγχρονων ή ασύγχρονων μαθημάτων, το ψηφιακό υλικό το οποίο μπορεί να επικαιροποιείται πολύ πιο άμεσα και εύκολα από το έντυπο κτλ. (Kishore, 2014). Πρέπει να επισημανθεί ότι η οργάνωση και διαμοίραση της πληροφορίας είναι μια απαιτητική και πολυεπίπεδη διαδικασία η οποία επιτυγχάνεται μέσω συνεργατικών μεθόδων οι οποίες όταν είναι οργανωμένες είναι πολύ αποτελεσματικές, βελτιώνουν τις επιδόσεις και ταυτόχρονα προάγουν την εξατομικευμένη μάθηση (Τζώτζου & Τουραμπέλης 2015; Λιοναράκης και συν., 2017β). Η χρήση των πλατφορμών όπως το Moodle ως εργαλείου, συντελεί στην ανάπτυξη συνεργασιών και τη δημιουργία διαδικτυακών διαδραστικών μαθημάτων, ενώ ψηφιακές πύλες (e-portal) βοηθούν στον ηλεκτρονικό διαμοιρασμό πληροφοριών (Khalil, 2013, οπ. ανάφ. στον Λιοναράκης κ.α., 2017α).

Η ανάπτυξη διαδικτυακών εκπαιδευτικών κοινοτήτων, αυξάνει την ικανοποίηση, δημιουργεί την αίσθηση του «συνανήκειν» (Angelaki & Mavroidis, 2013; Νιάρη & Μανούσου, 2015) και συγχρόνως επιτυγχάνει συναισθηματική στήριξη και βέλτιστες ακαδημαϊκές επιδόσεις (Λιοναράκης κ.α., 2017α, 2017β) εφόσον ο διδάσκοντας ενισχύει θετικά την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία (Tyacke, 2015).

Επιπλέον η Ακαδημαϊκή-Εκπαιδευτική υποστήριξη των εξ αποστάσεως φοιτητών επιτυγχάνεται μέσω των ιστοσελίδων, των ψηφιακών του χώρων όπως τα fora ή τα κοινωνικά δίκτυα (Brown et all, 2015; Jones & Meyer, 2012). Η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση αν και είναι μη θεσμική και μπορεί να ενταχθεί στην άτυπη μάθηση, έχει αναδειχθεί σε μια καλή πρακτική καθώς μειώνει το αίσθημα της απομόνωσης και του άγχους καθώς οι φοιτητές «μοιράζονται» τις αγωνίες τους και νιώθουν μέλη μιας άτυπης κοινότητας.

Η μείωση της αίσθησης της απομόνωσης φαίνεται ότι συμβάλλει και στον περιορισμό των ποσοστών εγκατάλειψης σπουδών καθώς ενισχύει την ενσωμάτωση των φοιτητών στο εξΑΕ σύστημα (Γράβα & Μαυροειδής, 2017) εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό (Μέγγου & Καλογιαννάκης, 2018).

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι άτυπες κλειστές ομάδες για τις διπλωματικές εργασίες του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) σε κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook, οι οποίες αφενός δίνουν πολύτιμες πληροφορίες δημιουργώντας μια «άτυπη» κοινότητα φοιτητών αφετέρου αυξάνουν το άγχος καθώς βασίζονται σε προσωπικές υποκειμενικές εκτιμήσεις και ερμηνείες μη τεκμηριωμένες.

Επίσης σε αρκετές περιπτώσεις οι ΤΠΕ και πιο συγκεκριμένα τα κοινωνικά δίκτυα έχουν αξιοποιηθεί για την ενίσχυση της συνεργατικής μάθησης αξιοποιώντας στοιχεία κοινωνικού εποικοδομητισμού (Lionarakis, Panagiotakopoulos & Xenos, 2005) άλλοτε ερευνητικά, πειραματικά και άλλοτε όχι. Έρευνες στο ΕΑΠ, επιβεβαιώνουν την ανάγκη των φοιτητών να αναπτύσσουν κοινωνικές σχέσεις και να αλληλο-υποστηρίζονται (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2010; Τζώτζου & Μπιγιάκη, 2013) καθώς και την έντονη επίδραση των ψηφιακών περιβαλλόντων στην πορεία της μάθησής τους (Baxter, 2012). Ένα παράδειγμα άτυπης εξ αποστάσεως συνεργασίας μέσω κοινωνικών δικτύων είναι και η παρούσα εργασία, η οποία πραγματοποιήθηκε με βασικά εργαλεία κοινωνικά δίκτυα, όπως μια κλειστή ομάδα στο FB και μια ομάδα στο Messenger.

Η Εκπαιδευτική Υποστήριξη μέσω των ΤΠΕ έχει πολλές μορφές, μέσα και εργαλεία όπως e-mail, sms, forum, τηλεδιασκέψεις με διάφορα εργαλεία όπως το Skype, βιντεοδιασκέψεις (webcasts), ψηφιακά αρχεία αλλά ακόμη και συνεργατικά εργαλεία για τη συγγραφή ψηφιακού περιεχομένου (authoring tools), αξιολόγησης, δημιουργίας ψηφιακών ιστοριών και για δημιουργία video, tutorials, ψηφιακά αρχεία με ηχογραφημένο περιεχόμενο (podcasts), αναζήτησης και καταγραφής βιβλιογραφικών πηγών, μέσα κοινωνικής δικτύωσης (ΜΚΔ) όπως Facebook, Twitter, LinkedIn, Myspace, Flickr, YouTube κτλ. (Λιοναράκης, Παπαδημητρίου, Χαρτοφύλακα, Αγγέλη και Τζήλου, 2018; Sahni & Sharma, 2012; Τζώτζου & Τουραμπέλης, 2015; Τίγκας, 2016; Wright, Burnham & Hooper, 2012 κ.ά.).

Όλα τα εργαλεία των ΤΠΕ για να είναι αποτελεσματικά πρέπει η αξιοποίησή τους να σχεδιάζεται με παιδαγωγικά κριτήρια, ώστε να μειώνει την απόσταση των Καθηγητών-Συμβούλων με τους φοιτητές και να συμβάλει στη μαθησιακή και ακαδημαϊκή τους πορεία. Για να γίνει πράξη μια τέτοια διαδικασία είναι απαραίτητο οι ΚΣ να μην αρκούνται μόνο στις γνώσεις τους ούτε να επιβάλλονται αλλά να εμπυχώνουν (Λιοναράκης, 1999, όπ. ανάφ. στο Τσιτλακίδου & Μανούσου, 2013). Διαδικασίες που συνδέονται άμεσα με την αξιοποίηση, την καλλιέργεια και βελτίωση των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων (Κωνσταντοπούλου, Αντωνίου, Αποστολάκης, & Λιοναράκης, 2013; Μανούσου, 2017) ώστε να αναπτύσσεται ποιοτική επικοινωνία

(Ηλιάδου & Αναστασιάδη, 2009; Παπαδημητρίου & Λιοναράκης, 2010) η οποία να κατανοεί και να καλύπτει τόσο τις εκπαιδευτικές όσο και συναισθηματικές ανάγκες και αγωνίες των φοιτητών (Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2013; Μέγγου & Καλογιαννάκης, 2018) και να εξαλείφει αρνητικά συναισθήματα (Blasquez & Alonso, 2006).

Σύμφωνα με όλα όσα αναφέρθηκαν αναδεικνύεται η κρισιμότητα της δεξιότητας της επικοινωνίας στην εξΑΕ (Μανούσου, 2017; Λιοναράκης κ συν., 2017α,β) με την αξιοποίηση των ΤΠΕ και πιο συγκεκριμένα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς συμβάλλει και καλλιεργεί την αίσθηση του «ανήκειν, ενισχύοντας ταυτόχρονα την αυτορρύθμιση και την αυτονομία της μαθησιακή τους πορεία (Gaimster & Gray, 2004; Sahni & Sharma, 2012). Άρα, η επιλογή των ψηφιακών εργαλείων που μπορούν να αξιοποιηθούν για την Εκπαιδευτική-Ακαδημαϊκή Υποστήριξη πρέπει να είναι εξαιρετικά προσεκτική, με κριτήριο την αποτελεσματικότητά τους κατά τη διαδικασία μετασχηματισμού των πληροφοριών σε γόνιμες γνώσεις αλλά και με την ταυτόχρονη αναζήτηση εκπαιδευτικών τεχνικών που θα οδηγήσουν στη βέλτιστη παιδαγωγική αξιοποίησή τους (Λιοναράκης, κ. συν., 2017α).

Ψηφιακές υποστηρικτικές υπηρεσίες σε εξ Αποστάσεως Πανεπιστήμια. Μελέτες περίπτωσης

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά αλλά χαρακτηριστικά παραδείγματα ψηφιακών υποστηρικτικών υπηρεσιών εξ Αποστάσεως Πανεπιστημίων σε διεθνές επίπεδο.

Μια από τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις είναι το Open University της Μεγάλης Βρετανίας (OUUK), το οποίο συγκαταλέγεται στα λεγόμενα “Mega Universities” της Ευρώπης και το οποίο έχει ολοκληρωμένο σύστημα υποστήριξης. Απασχολεί ακαδημαϊκούς, λέκτορες (ακαδημαϊκή, συμβουλευτική και πρακτική υποστήριξη) και 1.902 άτομα προσωπικό υποστήριξης, διαθέτει Κέντρα Σπουδών (περιφερειακά, διαδικτυακά και κεντρικά), σχολεία θερινά και ημέρας, γι’ αυτό όχι αδικαιολόγητα το 2018 απέσπασε το βραβείο ψηφιακής καινοτομίας και διδακτικής αριστείας. Μέσα από την αξιοποίηση υπερσύγχρονων τεχνολογικών εκπαιδευτικών μέσων, σύγχρονης και ασύγχρονης επικοινωνίας όπως: εκπαίδευση Broadcast, εκπαιδευτικά κανάλια, εικονικές τάξεις, τηλεδιασκέψεις, ραδιοτηλεοπτικά προγράμματα, εθνικό ψηφιακό αποθετήριο και επιμορφώσεις και τη λειτουργία τμήματος παραπόνων και καταγγελιών για φυλετικές διακρίσεις προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα ακαδημαϊκό περιβάλλον, ιδιαίτερα σημαντική προϋπόθεση για την ολοκλήρωση των εξ αποστάσεως σπουδών (O.U., 2019).

Μια άλλη ενδιαφέρουσα περίπτωση είναι το Indira Gandhi National Open University (IGNOU) το οποίο στηρίζει το παιδαγωγικό έργο με περιφερειακά κέντρα μελέτης άριστα εξοπλισμένα με μηχανήματα τηλεδιάσκεψης, οπτικοακουστικά μέσα, υπηρεσίες βιβλιοθήκης και διδακτικό προσωπικό (Σπανακά, 2011). Πιο ειδικά, το IGNOU έχει 67 περιφερειακά κέντρα μελέτης και πολυπληθές προσωπικό (573 μέλη ΔΕΠ, 50.000 ακαδημαϊκούς συμβούλους) για την κάλυψη εξατομικευμένων αναγκών των φοιτητών που συμμετέχουν διαδικτυακά.

Γενικότερα, προβλήματα διοικητικής φύσεως, όπως ελλιπής ενημέρωση ή πληροφορίες ανεπαρκείς, μη ευέλικτες ή μη προσβάσιμες προς το φοιτητή αποτελούν σημαντικά ζητήματα -προβλήματα στην εξ αποστάσεως φοίτηση και εμπόδια στην υποστήριξη και την αυτονομία των φοιτητών. Πολλές φορές μάλιστα καθιστούν τον διδάσκοντα ως μεσολαβητή αλλά και διαχειριστή ποικίλων online μαθησιακών περιβαλλόντων που σε κάποιες περιπτώσεις πρέπει να ασχοληθεί και με την επίλυση τεχνικών προβλημάτων (Λιοναράκης κ συν., 2017α).

Αναπόσπαστο κομμάτι υποστηρικτικής διοικητικής δομής αποτελούν οι εξ Αποστάσεως Βιβλιοθήκες. Πιο συγκεκριμένα, η κεντρική βιβλιοθήκη στο IGNOU (2019) υποστηρίζει επιμέρους παραρτήματα σε περιφερειακά κέντρα και κέντρα μελέτης (λογισμικό LIBRYS) και παρέχει εγκαταστάσεις δανεισμού, πληροφόρησης και τεκμηρίωσης αλλά και δυνατότητες επιμόρφωσης στους γεωγραφικά διάσπαρτους φοιτητές του. Παρομοίως, η βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου UNISA με πάνω από 1,5 εκατομμύριο τίτλους και εξειδικευμένο προσωπικό ανά γνωστικό αντικείμενο, υποστηρίζει σε ατομική βάση τους φοιτητές (Σπανακά, 2011). Αντιστοίχως, η κεντρική Βιβλιοθήκη του πανεπιστημίου της Μεγάλης Βρετανίας είναι συνδεδεμένη με εξωτερικές βιβλιοθήκες, παρέχοντας βοήθεια και πρόσβαση στην μελέτη (Ο.Υ., 2019). Αξιοσημείωτο επίσης είναι ότι οι εξ αποστάσεως βιβλιοθήκες όπως εκείνες του UNISA και του ΕΑΠ πέραν των δράσεων (δια)δανεισμού, μπορούν να οργανώσουν σεμινάρια αναζήτησης διαδικτυακών πηγών (Pratt, 2015) ιδιαίτερα βοηθητικού εργαλείου οργάνωσης και διαχείρισης του υλικού προς περαιτέρω μελέτη των φοιτητών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το διαδικτυακό σεμινάριο περιήγησης στην πλατφόρμα Mendelej το 2017 και 2019 από την εξ αποστάσεως βιβλιοθήκη του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ).

Η επίλυση των προβλημάτων και των δυσκολιών μέσα από εξειδικευμένα υποστηρικτικά περιβάλλοντα ενισχύει τον σπουδαστή, με τον εκπαιδευτή να αποτελεί τον συνδεδετικό κρίκο στην αλυσίδα των υποστηρικτικών υπηρεσιών. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το στάδιο της προεισόδου στα εξ αποστάσεως Πανεπιστήμια, καθώς οι εκπαιδευόμενοι οφείλουν να εξοικειωθούν με ένα νέο ψηφιακό περιβάλλον και μια μεθοδολογία εκπαίδευσης για πολλούς άγνωστη στην έως τότε εκπαιδευτική τους πορεία. Το πανεπιστήμιο της Νοτίου Αφρικής UNISA, δίνει έμφαση στο προπαρασκευαστικό αυτό στάδιο εκπαιδεύοντας συμβούλους να βοηθήσουν στην ομαλή ένταξη των φοιτητών (Σπανακά, 2011). Αυτή η διαδικασία εξοικείωσης είναι εξαιρετικά σημαντική για την εξέλιξη των σπουδών (Simpson, 2015). Με τον ίδιο προσανατολισμό, το εξ Αποστάσεως Πανεπιστήμιο της Γερμανίας, στο πλαίσιο ενίσχυσης των φοιτητών του στα πρώτα τους βήματα, προτείνει την αντικατάσταση του ανθρώπινου παράγοντα από μία καινοτόμα συσκευή που προσανατολίζει πρωτοετείς φοιτητές στο περιβάλλον ενός online εκπαιδευτικού συστήματος (Clair, 2015).

Ο ρόλος του Καθηγητή Συμβούλου στην υποστήριξη των εξ Αποστάσεως φοιτητών και τα ψηφιακά εργαλεία

Ιδιαίτερος σημαντικός όμως στην υποστήριξη των φοιτητών είναι και ο ρόλος του διδάσκοντα. Σύμφωνα με τον Κόκκο (2001) ο καθηγητής-σύμβουλος στις εξ αποστάσεως σπουδές είναι περισσότερο καθοδηγητής-διευκολυντής με περιορισμένο διδακτικό ρόλο. Παρέχει υποστήριξη υποκινούμενος από τον εκπαιδευόμενο ή αναλαμβάνοντας την πρωτοβουλία (Simpson, 2015) ανατροφοδότησης στις εργασίες, οργάνωσης της μελέτη του, αλληλεπίδρασης και στην ανάπτυξη μαθησιακών ικανοτήτων (Κόκκος, 2001). Συγχρόνως καλείται να διαμεσολαβήσει σε θέματα διοικητικά-οργανωτικά (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2009). Επομένως, ο ρόλος του είναι άκρως βοηθητικός καθώς παρέχει, κατά τον Simpson (2015), ακαδημαϊκή υποστήριξη. Ωστόσο, ο παιδαγωγικός του ρόλος για να είναι αποτελεσματικός πρέπει να υποστηρίζεται από τον εκπαιδευτικό οργανισμό με τακτικές επιμορφώσεις και υποστηρικτικές δομές που στηρίζονται σε ψηφιακά εργαλεία (Holmberg, 2002). Το Open University της Μεγάλης Βρετανίας (UKOU) διοργανώνει διαδικτυακά επιμορφωτικά σεμινάρια διαχείρισης της εκπαιδευτικής πράξης στους εκπαιδευτές με έμφαση στη σύνταξη ανατροφοδοτικών σχολίων στις εργασίες (Simpson, 2015).

Επειδή, κατά τον Kishore (2014), οι επιμορφωτικές διαδικασίες δεν είναι αρκετές, προτείνεται και η δημιουργία πλατφόρμας πληροφοριών ώστε οι εκπαιδευτές να μπορούν να ανταποκριθούν άμεσα σε οτιδήποτε τους ζητηθεί.

Η χρήση κατάλληλων πρακτικών και εκπαιδευτικών μεθόδων ενίσχυσης της επικοινωνίας και μείωσης της απόστασης είναι απαραίτητη, καθώς πέραν της μαθησιακής υποστήριξης ο Καθηγητής-Σύμβουλος προσφέρει υποστήριξη και σε συναισθηματικό επίπεδο (Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2013). Συχνά οι εκπαιδευόμενοι χρειάζονται εξατομικευμένες συμβουλές (Holmberg, 2002) ενώ στις εξ αποστάσεως σπουδές φοιτούν και άνθρωποι με ειδικές ικανότητες ιδιαίτως ευάλωτοι (Simpson, 2015). Επομένως η ενθάρρυνση του εκπαιδευομένου αποτελεί εξίσου σημαντική δραστηριότητα του οργανισμού που συνήθως ανατίθεται στον διδάσκοντα (Κωνσταντοπούλου, Αντωνίου, Αποστολάκης & Λιοναράκης, 2013) με την ιδιότητα του συμβούλου (Kishore, 2014). Στον τομέα της συμβουλευτικής σε νέους φοιτητές στο Ο.Υ. (2019) λειτουργεί το πρόγραμμα Big White Wall που εμπλέκει εθελοντές φοιτητές σε ρόλο μεντόρων κατάλληλα καταρτισμένους σε θέματα συναισθηματικής στήριξης, ώστε να αποφορτιστεί ο ήδη βεβαρυσμένος ρόλος του Καθηγητή και να δημιουργηθεί μια ακαδημαϊκή ομάδα. Η εν λόγω φοιτητική κοινότητα εξυπηρετεί επείγουσες περιπτώσεις στήριξης (Nightline) παρέχοντας 24ωρες υπηρεσίες και αξιολογή φιλανθρωπική δράση, ενώ συγχρόνως διευκολύνει το έργο του εκπαιδευτικού προσωπικού (Ο.Υ., 2019).

Παράλληλα, η ανάπτυξη διαδικτυακών εκπαιδευτικών κοινοτήτων αυξάνει την ικανοποίηση και δημιουργεί την αίσθηση του «συνανήκειν» (Λιοναράκης και συν., 2014β; Angelaki & Mavroidis, 2013). Ταυτόχρονα επιτυγχάνεται η συναισθηματική στήριξη και οι βέλτιστες ακαδημαϊκές επιδόσεις (Λιοναράκης κ.συν., 2017α,β) με τη συμμετοχή του διδάσκοντα στη κοινότητα να ενισχύει θετικά την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία (Tyacke, 2015). Πρακτικές που ενισχύουν το προαναφερθέν αίσθημα του «ανήκειν» είναι οι εικονικές τάξεις και οι δυνατότητες επικοινωνίας μέσω πλατφόρμων, forum, chat (Rovai, 2002). Το UNISA συγκεκριμένα δημιούργησε πλατφόρμα αλληλεπιδραστικής μάθησης με περιοχές μελέτης και συζήτησης, πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλίας, επιμορφωτικών εργαστηρίων (Σπανακά, 2011). Τα θεμέλια στη δημιουργία μιας κοινότητας θέτουν προσανατολιστικά βίντεο και μαρτυρίες από φοιτητές (Moore, 2014) με ιδιαίτερα ενισχυτική την επαφή με τελειόφοιτους-απόφοιτους με το ρόλο του “μέντορα” να παρέχουν συμβουλές από προσωπική εμπειρία (Boyle, Kwon, Ross & Simpson, 2010; Gao, 2012). Παράλληλα, το UNISA χρησιμοποιεί το SMS στα κινητά τηλέφωνα για εύκολη και έγκαιρη επικοινωνία με ομάδες σπουδαστών ή και μεμονωμένα άτομα (Brown, Hughes, Keppell, Hard & Smith, 2015). Στη Βραζιλία ο ψηφιακός χώρος «Coffee House», αποτελεί ένα εικονικό περιβάλλον που ενισχύει την αλληλεπίδραση μεταξύ συμμετεχόντων αναπτύσσοντας το αίσθημα του “ανήκειν” σε μια κοινότητα (De Moraes, Rodrigues, Flavia, Matuzawa & Fiuza, 2003). Από την άλλη η επιλογή «Talk to the Monitor» ενημερώνει άμεσα για διοικητικά θέματα καθώς και για την ακαδημαϊκή πρόοδο, ενισχύοντας το αίσθημα κοινωνικής παρουσίας του εκπαιδευτικού οργανισμού στον φοιτητή (De Moraes, Rodrigues, Flavia, Matuzawa & Fiuza, 2003). Παρόλα αυτά, οι δια ζώσης συναντήσεις που ανήκουν στον τύπο υποστήριξης με χρονοδιάγραμμα και προαιρετική συμμετοχή (Σιακοβέλη, 2011) και η επικοινωνία μέσω email συγκαταλέγονται στις προτιμήσεις των φοιτητών σε αρκετά πανεπιστήμια (Kalogiannakis & Tounlatzis, 2015; Μέγγου & Καλογιαννάκης, 2018), γεγονός που δεν πρέπει να παραβλέπεται.

Από τις σημαντικότερες αδιαμφισβήτητα υποστηρικτικές παραμέτρους σε ένα εξ αποστάσεως περιβάλλον είναι το εκπαιδευτικό υλικό, καθώς διαθέτει στοιχεία που στηρίζουν τη μαθησιακή διαδικασία. Ο τρόπος συγγραφής και παρουσίασής του είναι

πολυμορφικός, ενισχυμένος από οπτικοακουστικά ψηφιακά μέσα, η επιλογή των οποίων απασχολεί ιδιαίτερος τους σχεδιαστές εξ αποστάσεως προγραμμάτων (Λιοναράκης, 2001). Σύμφωνα με τους Λιοναράκης και συν. (2018) βαρύτητα πρέπει να δίνεται σε εργαλεία που προωθούν την εξατομικευμένη και συνεργατική μάθηση. Τέτοιου είδους εργαλεία αποτελούν οι ηλεκτρονικές παρουσιάσεις, βίντεο, αρχεία ήχου, βιντεοδιαλέξεις, συστήματα διαχείρισης μάθησης (LMS), authoring tools, τα οποία μπορεί να προβούν αποτελεσματικά όταν επιδιώκουν την εμπλοκή των εκπαιδευόμενων στη δημιουργία τους (Λιοναράκης κ.συν., 2018). Η χρήση του moodle ως εργαλείου, συντελεί στην ανάπτυξη συνεργασιών, βοηθώντας τους χρήστες να φτιάξουν διαδικτυακά μαθήματα επικεντρωμένα στη διάδραση, ενώ η ψηφιακή πύλη (e-portal) ενισχύει τη διαδικασία διαμοιρασμού των πληροφοριών online (Khalil, 2013, οπ. αναφ. στο Λιοναράκης και συν, 2017). Από την άλλη, οι Κουστουράκης, Λιακοπούλου και Παναγιωτακόπουλος (2015) προτείνουν τα μαζικά διαδικτυακά ανοικτά μαθήματα για εξατομικευμένη φροντιστηριακή ενίσχυση των εκπαιδευομένων. Παράλληλα, η χρήση Ανοικτών Εκπαιδευτικών Πόρων (ΑΕΠ) έρχεται να υποστηρίξει την εξατομικευμένη και συνεργατική μάθηση εφόσον διασφαλιστεί η ποιότητά τους και κατανοηθεί η χρήση τους (Παπαδημητρίου & Λιοναράκης, 2013). Απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή των παραπάνω αρχών αποτελούν το προσωπικό υποστήριξης και ο κατάλληλος παιδαγωγικός σχεδιασμός (Παπαδημητρίου & Λιοναράκης, 2013; Λιοναράκης και συν., 2019), έτσι ώστε να αποτελέσουν μελλοντικά αξιόλογες μαθησιακές εμπειρίες σε ένα ψηφιακό περιβάλλον.

Το ΟΥ της Μεγάλης Βρετανίας διαθέτει ιστοσελίδα παροχής Ανοικτών Εκπαιδευτικών Πόρων τόσο σε εκπαιδευόμενους (LearningSpace) όσο και σε εκπαιδευτές (LabSpace) που συνοδεύονται από υποστηρικτικά εργαλεία με μεγάλο μέρος του υλικού του να είναι διαθέσιμο σε οκτώ μορφές προς ανάρτηση από τους χρήστες (Σπανακά & Καμέας, 2013). Στην Ελλάδα υπάρχουν εφαρμογές αξιοποίησης Ανοικτών Εκπαιδευτικών Πόρων κυρίως ως πηγές ανοικτής πρόσβασης παρά επαναχρησιμοποίησής τους. Στην κατεύθυνση αυτή το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών αναπτύσσει τη δράση “Ανοικτά Διαδικτυακά Μαθήματα” διαθέσιμα τόσο στους φοιτητές του όσο και στο ευρύ κοινό τονίζοντας στην ιστοσελίδα του ότι κατέχει τα πνευματικά δικαιώματα και ότι τα εν λόγω μαθήματα δεν οδηγούν σε τίτλους σπουδών ή πιστοποιητικά ενώ στην ίδια λογική κινείται και το Πανεπιστήμιο Πειραιά (Σπανακά & Καμέας, 2013).

Για την εξατομικευμένη υποστήριξη, την ενίσχυση της άτυπης μάθησης στο πλαίσιο της ευελιξίας και του ανοίγματος στην κοινωνία το πανεπιστήμιο της Ν. Αφρικής διαθέτει την ειδική πλατφόρμα MyUNISA για τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης και της συνεργασίας (Σπανακά, 2011). Με τη χρήση του εργαλείου Shadowmatch για την συγκέντρωση πληροφοριών σχετικών με τις ικανότητες των εκπαιδευομένων, παρεμβαίνει εξατομικευμένα καλύπτοντας ανάγκες και προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ενήλικοι φοιτητές σε σχέση με τη μελέτη, την υγεία, τη διαμονή, τις θρησκευτικές ανάγκες, την καριέρα, την καταπάτηση των δικαιωμάτων (Λιοναράκης και συν., 2018). Το Ο.Υ. της Μ. Βρετανίας, μέσω της Πλατφόρμας «Open Learn», παρέχει πολυμορφικό και πολυμεσικό υλικό, 900 δωρεάν ανοικτά διαδικτυακά μαθήματα (MOOCs), τηλεσυναντήσεις, περιφερειακά σεμινάρια, ενημερωτικά δελτία, κανάλια, podcasting, ραδιοφωνικές εκπομπές, τριμηνιαίο περιοδικό (Ο.Υ., 2019) αλλά και δύο προγράμματα υποστήριξης των εκπαιδευομένων: το «Learner Support Framework» και το «Personalised Integrated Learning Support» (Λιοναράκης και συν., 2018). Το Bangladesh Open University, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις ποικίλες ανάγκες των σπουδαστών του, προσφέρει τεχνολογική υποστήριξη όπως:

τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά προγράμματα καθώς επίσης και πρόσωπο με πρόσωπο μαθήματα εβδομαδιαίως (Rashid, Jahan, Islam & Ratna, 2015).

Παρόλα αυτά, η εισαγωγή και μόνο των ΤΠΕ στην μαθησιακή διαδικασία δεν προϋποθέτει τη χρήση τους από τους εκπαιδευομένους καθώς ορισμένοι δεν διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και στάσεις. Για την επίλυση των παραπάνω προβλημάτων, οι εξ αποστάσεως φοιτητές στη Βραζιλία υποστηρίζονται συνεχώς μέσω μιας ερευνητικής ομάδας που προσφέρει οδηγίες, για το πώς να χρησιμοποιούν τα ψηφιακά μέσα ενισχύοντας τη μελέτη τους (De Moraes, Rodrigues, Flavia, Matuzawa & Fiuza, 2003).

Συμπεράσματα

Από τη μελέτη των πρακτικών των εξ αποστάσεως Πανεπιστημίων συνάγεται το συμπέρασμα πως η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην οργανωτική και μαθησιακή διαδικασία των εξ αποστάσεως σπουδών δεν είναι απλή ούτε μονοδιάστατη διαδικασία. Ο όρος ΤΠΕ απαρτίζεται από τις λέξεις Πληροφορία και Επικοινωνία που δεν περιλαμβάνουν την έννοια της εκπαίδευσης και της μάθησης. Επομένως, οι ΤΠΕ χρειάζεται να διέπονται από σαφώς οριοθετημένες παιδαγωγικές αρχές και να τηρούν ποιοτικές προδιαγραφές που ο κάθε εξ αποστάσεως οργανισμός οφείλει να θέτει στα πλαίσια διασφάλισης της ποιότητάς του, πριν την ένταξή τους στο πλαίσιο της μαθησιακής διαδικασίας. Βασικό κριτήριο για την αξιοποίηση όλων των ψηφιακών εργαλείων πρέπει να είναι η φιλικότητα προς το χρήστη ώστε να διευκολύνει στο μέγιστο βαθμό την αμεσότητα, την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία στοιχεία απαραίτητα για την υποστήριξη. Η διδακτική-υποστηρικτική αξία των ΤΠΕ αποδεικνύεται συνεχώς μέσα από ερευνητικές μελέτες που τεκμηριώνουν θετικά τον ενισχυτικό τους ρόλο στις σπουδές από απόσταση. Ωστόσο, η αξιοποίησή τους μπορεί να πάρει διάφορες ευέλικτες και υποστηρικτικές μορφές, αναδεικνύονται πολλαπλά εμπόδια ως προς την ουσιαστική βοήθεια που προσφέρουν. Προβλήματα τεχνικά, έλλειψη εξειδικευμένων γνώσεων, ικανοτήτων και στάσεων για την χρήση τους από τους εμπλεκόμενους, μπορεί ακόμη και να οδηγήσουν σε παραίτηση από τις εξ αποστάσεως σπουδές. Τα εργαλεία που ο κάθε εκπαιδευτικός οργανισμός, αλλά και ο καθηγητής-σύμβουλος θα επιλέξει είναι σημαντικό να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις ικανότητες των εκπαιδευομένων. Παρά τις αυξημένες δυνατότητες και επιλογές που προσφέρουν οι ΤΠΕ, είναι απαραίτητη η διατήρηση της ισορροπίας. Οι φοιτητές έχουν ανάγκη και από πραγματική διαπροσωπική επαφή και αλληλεπίδραση με τον καθηγητή-σύμβουλο και τους υπόλοιπους εκπαιδευομένους. Η προσδοκία αυτή πρέπει να υπολογίζεται σοβαρά κατά το σχεδιασμό εξ αποστάσεως προγραμμάτων και να μην μπαίνει στο περιθώριο ως ήσσονος σημασίας επιλογή.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- ACRL, Association of College & Research Libraries, Guidelines for Distance Learning Library Services, (2004) Ανακτήθηκε 14 Φεβρουαρίου 2019 από <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.htm>.
- Angelaki, C. & Mavroidis, I. (2013). Communication and social presence: The impact on adult learners' emotions in distance learning. *European Journal of Open, Distance and e-Learning*, 16(1), pp.78-93.
- Angelino, L.M. & Natvig, D. (2009). A Conceptual Model of Engagement of the Online Learner. *The Journal of Educators*, 6 (1), 1-19. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ904059.pdf>.
- 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 Φεβρουαρίου 2019 από <http://www.eyrodl.org/materials/contrib/2004/Arnold.pdf>.

- Boyle, F., Known, J., Ross, C. & Simpson, O. (2010). Student – student mentoring for retention and engagement in distance education. *Open Learning*, 25(2), pp.115-130.
- Brown, M., Hughes, H., Keppell, M., Hard, N. & Smith, L. (2015). Stories from students in their First Semester of Distance Learning. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(4), 1-17. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1082190.pdf>.
- Brown, T. H. & Mbatii, L. T. (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 12/2/2019 από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/68>.
- Carnwell, R. (2000). Approaches to Study and their Impact on the Need for Support and Guidance in Distance Education. *Distance Education for In-service Teachers in Bhutan*, 8(1), pp. 79-84. Ανακτήθηκε στις 11 Φεβρουαρίου 2019 από <http://journal.ingouonline.ac.in/ijop/index.php/IJOL/article/viewFile/572/441>.
- Clair, D. (2015). A Simple Suggestion for Reducing First Time Online Student Anxiety. *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, (11). Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2019 από <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 18 Φεβρουαρίου 2019 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 13 Φεβρουαρίου 2019 από <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/tojde/article/view/5000129261>.
- Gaimster, J., & Gray, D. (2004). Harvesting Knowledge: the role of the Internet in helping students to develop independent research skills: a case study. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*. Ανακτήθηκε 28 Δεκεμβρίου 2016 από http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Gaimster_Gray.pdf.
- Gao, S. (2012). Learner Support for Distance Learners: A study of Six Cases of ICT-based Distance Education Institutions in China. Sweden: *Institute of International Education-Department of Education-Stockholm University*. Retrieved 25 February, 2019 from: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:570145/FULLTEXT01.pdf>.
- Heyman, E. (2010). Overcoming student retention issues in higher education online programs. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 13(4), 345- 354. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://www.learntechlib.org/p/52610/>.
- Holmberg, B. (2002). *Εκπαίδευση εξ αποστάσεως. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.
- IGNOU (2019). *Indira Gandhi National Open University*. Ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου, 2019 , από: <http://www.ignou.ac.in/>.
- Kalogiannakis, M., & Touvlatzis, S. (2015). Emotions experienced by learners and their development through communication with the tutor-counsellor. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, 18(2), 37-49.
- 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 Fur Fernstudienforschung: Fernuniversitat Hagen. Ανακτήθηκε 19 Φεβρουαρίου 2019 από <http://ub-deposit.fernuni-hagen.de/receive/mir.mods.00000362>.
- Kelly, P., & Stevens, C. (2009). Narrowing the Distance: using e-learning support to enhance the student experience. *European Journal of Open Distance and E-learning*, (2). 2. Ανακτήθηκε 13 Φεβρουαρίου 2019 από <http://www.eurodl.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). 98-107. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1043085.pdf>.
- Lionarakis, A., Niari, M., Apostolidou, A., Sfakiotaki, K., & Ligoutsikou, E. (2019). Developing a student support system at the Hellenic Open University. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 15(1), 125-135. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.21089>.
- Mills, R. (2003). The centrality of Learner support in open and distance learning. In Tait, A. & Mills, R. (eds.). *Rethinking Learner Support in Distance Education: Change and Continuity in an International Context* (pp. 102-113). London: Routledge Farmer.
- Mishra, S. (2005). Roles and competencies of academic counsellors in distance education. *Open Learning*. Ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2019 από

- <http://taylorandfrancis.metapress.com/media/92xd8jvitndtv1h5tw5w/contributions/p/4/5/0/p450432353265360.pdf>.
- Moore, R. L. (2014). Importance of Developing Community in Distance Education Courses. *Tech Trends*, 58(2), 20-24. doi: <https://doi.org/10.1007/s11528-014-0733-x>.
- Northedge, A. (2001). *Οδηγός για τον Σπουδαστή*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Pratt, K. (2015). Supporting distance learners: Making practice more effective. *Journal of Open, Flexible and Distance Learning*, 19(1), 12-16. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1068330.pdf>.
- Race, Ph. (1999). *Το εγχειρίδιο της Ανοικτής Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Rashid, M. M., Jaham, 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. 13-32. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2019 από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/issue/view/70>.
- Rovai, A. (2002). Building sense of Community at a distance. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3 (1), 1-16. Retrieved 25 February, 2019 from: <https://www.learntechlib.org/p/49515/>.
- Rowntree, D. (1992). *Exploring Open and Distance Learning*. London: Kogan Page.
- Sahni, M. & Sharma, A. (2012). Multimedia compared to Text for Online Learning in India. *Asian Journal of Distance Education*. vol 10, no 1 (pp. 35-44). Ανακτήθηκε από: <http://www.asianjde.org/2012v10.1.Sahni.pdf> στις 10/08/2018.
- 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*, 3(4). Ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου 2019, από <http://tojde.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/73-published.pdf>.
- Simpson, O. (2002). *Supporting students in online, open and distance learning*. UK: Kogan Page.
- Simpson, O. (2015). *Student Support Services for Success in Open and Distance Learning*. CEMCA: India.
- Tait, A. (2000). Planning Student Support for Open and Distance Learning. *Open Learning*, 15(3). doi: <https://doi.org/10.1080/713688410>.
- 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 Φεβρουαρίου 2019 από <http://jolt.merlot.org/vol10no3/Thorman—0914.pdf>.
- Thorpe, M. (2002). Rethinking Learner's Support: the challenge of collaborative online teaching. *Open Learning*, 17(2). 105-119. doi: <https://doi.org/10.1080/02680510220146887a>.
- Tyacke, V-L. (2015). The Value Of Social Networking In ICT: A New Zealand Perspective. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, 3(4), 83-85. Ανακτήθηκε 11 Φεβρουαρίου, 2019 από: <http://tojdell.net/journals/tojdel/articles/v03i04/v03i04-09>.
- UNISA (2019). Ανοικτό εξ Αποστάσεως Πανεπιστήμιο Ν. Αφρικής. Ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου, 2019, από <http://sastudy.co.za/entity/unisa/>.
- Wood, D., Bruner, J.S. & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17(2), pp. 89-100. Ανακτήθηκε στις 10 Φεβρουαρίου 2019 από <http://electra.teilar.gr/syncppt/qualityDesignOfTeaching>.
- Wright, V., Burnham, J., & Hooper, L. (2012). Faculty Collaboration: How a Wiki Enhanced Communication, Organization, Accessibility, and Management of Writing a Book. *Journal of Interactive Online Learning*. Ανακτήθηκε 28/12/2016.
- Βασάλα, Π. & Ανδρεάδου, Δ. (2009). Η υποστήριξη από τους καθηγητές-συμβούλους και τους συμφοιτητές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι απόψεις των αποφοίτων του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στο Α. Λιοναράκης, *Πρακτικά Εισηγήσεων 5ου Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και Εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, 27-29 Νοεμβρίου, 5 (B), (σελ. 56-70). Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.438>.
- Βασιλού-Παπαγεωργίου, Β. & Βασάλα, Π. (2005). Η υποστήριξη των μεταπτυχιακών σπουδαστών στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Τι Ζητούν οι Σπουδαστές και τι Πιστεύουν οι ΣΕΠ ότι Ζητούν οι Σπουδαστές. Στο Λιοναράκης, Α. (Επιμ.), *3ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Συνεδρίου. Τόμος Α΄*, σελ. 326-337. Αθήνα: Προπομπός.
- Γράψα, Α., & Μαυροειδής, Η. (2017). Μηχανισμοί υποστήριξης και ενσωμάτωσης των φοιτητών στην ΑεξΑΕ: Η περίπτωση του συστημικού προγράμματος Online Human Touch. *Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 9(1A). doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.1112>.

- Διονυσοπούλου, Ι. (2011). Η εκπαιδευτική κουλτούρα ως πηγή προβλημάτων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Μια μελέτη περίπτωσης στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 7(2), 75-87. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.9778>.
- Ζυγούρης, Φ. & Μαυροειδής, Η. (2013). Η μάθηση σε ομάδες και η ανάπτυξη κοινοτήτων μάθησης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Στο Α. Λιοναράκης, (επιμ.), *Πρακτικά εισηγήσεων 7ου Συνεδρίου για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: «Μεθοδολογίες Μάθησης»*, 8-10 Νοεμβρίου, 5(B), (σελ.66-74), Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.553>
- Ηλιάδου, Χ., & Αναστασιάδης, Π. (2010). Επικοινωνία Καθηγητή –Συμβούλου και φοιτητών στις Σπουδές από απόσταση: Απόψεις φοιτητών στο πλαίσιο της Θ.Ε.ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π.. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 6(1,2), 29-45. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.9751>.
- Κόκκος, Α. (2001). Ο ρόλος του διδάσκοντος στην εκπαίδευση από απόσταση: Η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στο Α. Λιοναράκης (επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων του 1ου Πανελληνίου Συνεδρίου για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 25-27 Μαΐου, Τόμος Α', (σελ. 19-32). Πάτρα. ΕΑΠ.
- Κουστουράκης, Γ., Λιακοπούλου, Φ. & Παναγιωτακόπουλος, Χ. (2015). Η αξιοποίηση των Μαζικών Ανοικτών Διαδικτυακών Μαθημάτων (MOOCs) από το ΕΑΠ: Ποιοτική έρευνα σε μέλη ΔΕΠ του ιδρύματος. Στο Α. Λιοναράκης, Σ. Ιωακειμίδου, Γ. Μανούσου, Μ. Νιάρη, Τ. Χαρτοφύλακα & Σ. Παπαδημητρίου, (επιμ.), *Πρακτικά Εισηγήσεων 8ου Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Καινοτομία και Έρευνα*, 7-8 Νοεμβρίου 2015, 8 (1A), (σελ. 1-15). Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.10>.
- Κωνσταντοπούλου, Φ., Αντωνίου, Π., Αποστολάκης, Ε. & Λιοναράκης, Α. (2013). Η υποστήριξη μέσω της επικοινωνίας των σπουδαστών στην Αεξ ΑΕ από τον Καθηγητή-Σύμβουλο. Στο Α. Λιοναράκης (επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων 7ου Συνεδρίου για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: «Μεθοδολογίες Μάθησης»*, 8-10 Νοεμβρίου, 3(A), (σελ. 51-64). Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.607>.
- Λιοναράκης, Α. (2001a). Ανοικτή και εξ αποστάσεως πολυμορφική εκπαίδευση: Προβληματισμοί για μια ποιοτική προσέγγιση σχεδιασμού εκπαιδευτικού υλικού. Στο Α. Λιοναράκης, (επιμ.), *Απόψεις και προβληματισμοί για τη νανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση* (σελ. 33-77). Αθήνα: Προπομπός.
- Λιοναράκης, Α. (2001b). «Για ποια εξ αποστάσεως εκπαίδευση μιλάμε;», εισήγηση στο *1ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου*, Πάτρα 25-27 Μαΐου 2001.
- Λιοναράκης, Α. (2006). Η θεωρία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και η πολυπλοκότητα της πολυμορφικής της διάστασης. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.). *Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως εκπαίδευση. Στοιχεία θεωρίας και πράξης*. Αθήνα: Προπομπός.
- Λιοναράκης, Α., Αποστολίδου, Α., Μανούσου, Ε., Λιγούτσικου, Ε., Ιωακειμίδου, Β., Παπαδημητρίου, Σ., Χαρτοφύλακα Α. & Σταμάτη, Μ. (2017a). Η αναγκαιότητα ανάπτυξης συστημάτων υποστήριξης στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Βασικά ζητήματα και καλές πρακτικές. Στο Α. Λιοναράκης, Σ. Ιωακειμίδου, Μ. Νιάρη, Γ. Μανούσου, Τ. Χαρτοφύλακα, Σ. Παπαδημητρίου, & Α. Αποστολίδου, (επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων 9ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Σχεδιασμός της Μάθησης*, 23-26 Νοεμβρίου, 5(A), (σελ. 148-163). Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.1385>.
- Λιοναράκης, Α., Βερούκιος, Β., Νιάρη, Μ., Σφακιωτάκη, Κ., Αγγέλη, Α., Τζήλου, Γ., Σιάκας, Σ., Σταυρόπουλος, Η. (2017b). Η συνεργατική μάθηση ως εργαλείο υποστήριξης φοιτητών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Στο Α. Λιοναράκης Σ. Ιωακειμίδου, Μ. Νιάρη, Γ. Μανούσου, Τ. Χαρτοφύλακα, Σ. Παπαδημητρίου, & Α. Αποστολίδου (Επιμ.) *9ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση - ICODL 2017, Πρακτικά*, 9, 5A,164-176. DOI: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.1377>.
- Λιοναράκης, Α., Νιάρη, Μ., Αποστολίδου, Α., Χαρτοφύλακα, Α.Μ. (2018). Ανάπτυξη ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης φοιτητών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. *4ο Διεθνές Συνέδριο για την Προώθηση της Εκπαιδευτικής Καινοτομίας*, Λάρισα, 12-14 Οκτωβρίου 2018.
- Λιοναράκης, Α., Παπαδημητρίου, Σ., Χαρτοφύλακα, Α., Αγγελή, Α. & Τζήλου, Γ. (2018). Η συμβολή των ψηφιακών εργαλείων στην υποστήριξη της μαθησιακής πορείας των φοιτητών/ φοιτητριών της εξΑΕ: Μέρος Α: Χρήση ψηφιακών εργαλείων για τη δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 14(1), 104-117. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.18533>.
- Λιοναράκης, Α. Νιάρη, Μ., Αποστολίδου, Χαρτοφύλακα, Α.Μ. (2019). Προς ένα ενισχυμένο σύστημα ακαδημαϊκής υποστήριξης φοιτητών: Η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου,

- International Journal of Educational Innovation*, Vol. 1, pp. 49-59. Διαθέσιμο σε <https://journal.eepk.gr/manuscript/pros-ena-enischymeno-systima-akadimaikis-ypostirixis-foititon-i-periptosi-toy-ellinikoy-anoiktou-panepistimioy>.
- Μανούσου, Ε. (2017). *Οι δεξιότητες των φοιτητών που εκπονούν μεταπτυχιακή εργασία*. Διαθέσιμο σε <https://gellym.pressbooks.com/>.
- Ματραλής, Χ. (1998-1999). Αξιολόγηση συστημάτων Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης. Στο Α., Κόκκος Α. Λιοναράκης & Χ Ματραλής. (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Θεσμοί και λειτουργίες. Τόμος Α΄*. Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Μέγγου, Μ., & Καλογιαννάκης, Μ. (2018). The contribution of e-mail to the communication and collaboration of students and Tutor in Open and Distance Education. *Open Education: The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 14(1), 22-38. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.15472>.
- Νικολόπουλος, Γ. , Πιερρακέας, Χ. & Καμέας, Α. (2011). Μαθησιακά Αντικείμενα: Χαρακτηρίζοντας τις Αυτόνομες Μονάδες Ψηφιακού Εκπαιδευτικού Υλικού στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. *6ο Διεθνές Συνέδριο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, 4-6 Νοεμβρίου 2011* (σσ. 88 - 100). Λουτράκι: Εκδόσεις του Ελληνικού Δικτύου Ανοικτής & Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.704>.
- Ο.Υ. (2019). *Ανοικτό Πανεπιστήμιο Βρετανίας*. Ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου, 2019, από: <https://www.open.ac.uk/>.
- Παπαδημητρίου, Σ. & Λιοναράκης, Α. (2013). Ανοικτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι και Ανοικτά Μαθήματα στην Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση. Στο Α. Λιοναράκης, (επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων 7ου Συνεδρίου για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: «Μεθοδολογίες Μάθησης»*, 8-10 Νοεμβρίου, 2(Α), (σελ.237-252). doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.583>.
- Σιακοβέλη, Π. (2011). *Σχεδιασμός και Οργάνωση της Εκπαίδευσης και της Μάθησης Ενηλίκων*. Πάτρα: Αυτοέκδοση. Ανακτήθηκε 10 Φεβρουαρίου, 2019, από: <https://docplayer.gr/1226820-Panagiota-siakoveli-shediasmos-kai-organosi-tis-ekpaid>.
- Σπανακά, Α. & Καμέας, Α. (2013). Πόσο ανοικτοί μπορεί να είναι οι Ανοικτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι (Α.Ε.Π.); Παραδείγματα εφαρμογής και αξιοποίησης. Στο Στο Α., Λιοναράκης (επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων 7ου Συνεδρίου για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: «Μεθοδολογίες Μάθησης»*, 8-10 Νοεμβρίου, 1(Α), (σελ.73-85). Αθήνα. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.532>.
- Σπανακά, Α. (2011). Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Το παράδειγμα τριών Ανοικτών Πανεπιστημίων. Στο Λιοναράκης Α. (επιμ.), *6ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ αποστάσεως Εκπαίδευση: «Alternative Forms of Education»*, 4-6 Νοεμβρίου 2011, 6 (Α), (σελ.166-173). Αθήνα: Λουτράκι. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.723>.
- Τζώτζου, Μ., & Μπιγιάκη, Ν. (2013). Διερεύνηση των απόψεων φοιτητών του ΜΠΣ 'Σπουδές στην Εκπαίδευση' για την εξ αποστάσεως εξατομικευμένη μάθηση του ΕΑΠ - Μία μελέτη περίπτωσης. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 9(1), 75-93. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.9803>.
- Τζώτζου Μ. & Τουραμπέλης Μ. (2015). Συστήματα Εξατομικευμένης Ηλεκτρονικής Μάθησης μέσω των ΤΠΕ στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. *1ο Πανελλήνιο Επιστημονικό Συνέδριο ΙΑΚΕ «Το σύγχρονο σχολείο μέσα από το πρίσμα των ανθρωπιστικών και κοινωνικών επιστημών: Από τη θεωρία στην καθημερινή πρακτική»*, Ηράκλειο, Κρήτη, Volume: 2.
- Τίγκας, Ι. (2016). Τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ως εργαλεία επικοινωνίας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Η οπτική των φοιτητών του ΕΑΠ. *Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology Volume 12, Number 1*. ISSN:1791-9312 Ανακτήθηκε στις 22 Φεβρουαρίου 2019 από <http://dx.doi.org/10.12681/jode.10243>.
- Τσιτλακίδου, Ε., & Μανούσου, Ε. (2013). Ο ρόλος του διδάσκοντα στην υποστήριξη της αυτονομίας στην εξ αποστάσεως μαθησιακή διαδικασία. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 9(1), 47-61. doi: <http://dx.doi.org/10.12681/jode.9801>.