

## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 11, Αρ. 3Α (2022)



Η ποιότητα στην επικοινωνία στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση – Αντιλήψεις εκπαιδευομένων

*Panagiota Xanthoroulou, Περσεφόνη Σολωμού*

doi: [10.12681/icodl.3539](https://doi.org/10.12681/icodl.3539)

## Η ποιότητα στην επικοινωνία στην Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση – Αντιλήψεις εκπαιδευομένων

### The quality of communication in Distance Learning - Perceptions of learners

**Panagiota Xanthopoulou**

School of Humanities

Hellenic Open University

[pattyxanth@gmail.com](mailto:pattyxanth@gmail.com)

<http://orcid.org/0000-0003-2503-3901>

**Persefoni Solomou**

MSc in Humanities

Hellenic Open University

[persasol24@hotmail.gr](mailto:persasol24@hotmail.gr)

#### Abstract

The aim of the research to explore students' perceptions about the quality of their communication with the teacher in distance education. In total, 120 students of Hellenic Open University (HOU) participated in the research. The present research is interesting as, while several studies have been conducted on distance education and the interaction between students and teachers, however, there is very little research that focuses on communication and more specifically on its quality. According to the data collected from the quantitative research through questionnaires, the factors that determine the quality of communication between teachers and students in distance education according to the surveyed students, are the friendly atmosphere between themselves and their teachers-advisors, the clarity and the completeness of the messages they receive, encouragement from the teacher, understanding of their feelings, correct use of verbal and non-verbal communication, adequacy of the available communication tools and regular communication. The results also showed that quality communication helps the teacher to meet the needs of his students for advice and support, in the immediate resolution of questions, enhances the exchange of views, encourages students to continue their effort, reduces their feelings of stress and helps them identify their weaknesses. According to the students, the teacher should also take into account their special characteristics, to explain the advantages of regular communication, to monitor the frequency of communication, to encourage them to express their opinion in the forum and in teleconferences, to provide constructive comments in the feedback and clearly explain the methodology for each task.

**Keywords:** *Education; Distance Education; Communication; Quality; Tutor; Learner*

#### Περίληψη

Σκοπός της έρευνας είναι να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των σπουδαστών σχετικά με την ποιότητα της επικοινωνίας τους με τον διδάσκοντα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Στην έρευνα συμμετείχαν 120 σπουδαστές του ΕΑΠ. Η παρούσα έρευνα εμφανίζει ενδιαφέρον καθώς, ενώ έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές μελέτες για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την αλληλεπίδραση ανάμεσα στους σπουδαστές και τους διδάσκοντες, ωστόσο είναι ελάχιστες οι έρευνες που επικεντρώνονται στην επικοινωνία και πιο συγκεκριμένα στην ποιότητά της. Σύμφωνα με τα δεδομένα που

συλλέχθηκαν από την ποσοτική έρευνα και με τη χρήση ερωτηματολογίου, οι παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση σύμφωνα με τους ερωτηθέντες φοιτητές, είναι το φιλικό κλίμα μεταξύ των ίδιων και των καθηγητών – συμβούλων τους, η ευκρίνεια και η πληρότητα των μηνυμάτων που λαμβάνουν, η ενθάρρυνση από τον διδάσκοντα, η κατανόηση των συναισθημάτων τους, η ορθή χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, η επάρκεια στα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας και η τακτική επικοινωνία. Τα αποτελέσματα επίσης έδειξαν πως η ποιοτική επικοινωνία βοηθά τον διδάσκοντα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φοιτητών του για συμβουλές και υποστήριξη, στην άμεση επίλυση των αποριών, ενισχύει την ανταλλαγή των απόψεων, ενθαρρύνει τους φοιτητές να συνεχίσουν την προσπάθεια τους, μειώνει τα συναισθήματα άγχους τους και τους βοηθά να εντοπίσουν τις αδυναμίες τους. Σύμφωνα με τους φοιτητές επίσης ο διδάσκων πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, να επεξηγεί τα πλεονεκτήματα της τακτικής επικοινωνίας, να παρακολουθεί την συχνότητα της επικοινωνίας, να τους ενθαρρύνει να εκφράζουν την άποψή τους στο forum και στις τηλεσυναντήσεις, να παρέχει εποικοδομητικά σχόλια στις ανατροφοδοτήσεις και να εξηγεί με σαφήνεια τη μεθοδολογία για την κάθε εργασία.

**Λέξεις-κλειδιά:** Εκπαίδευση; Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση; Επικοινωνία; Ποιότητα; Διδάσκων; Διδασκόμενος

### **Εισαγωγή**

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση συνιστά την υποβοηθούμενη εκπαίδευση από τα μέσα επικοινωνίας (π.χ. email, τηλεόραση, τηλέφωνο, τηλεδιάσκεψη, υπολογιστή κλπ.) (Kamal & Nurul, 2020). Χαρακτηριστικό της είναι η απουσία της διαπροσωπικής επαφής, ανάμεσα στον εκπαιδευτή και τον εκπαιδευόμενο. Οι συμμετέχοντες στην εκπαιδευτική διαδικασία (ο εκπαιδευτής και οι σπουδαστές) χωρίζονται φυσικά και επικοινωνούν με διαφορετικά μέσα, σε διαφορετικούς χρόνους. Η τεχνολογία, έχει ζωτικό ρόλο σε αυτή τη μορφή εκπαίδευσης, καθώς μεσολαβεί προκειμένου να δημιουργήσει μια αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτικών και σπουδαστών (Kiryakova, 2009). Η ανάπτυξη επικοινωνίας μεταξύ του διδάσκοντα και του εκπαιδευόμενου είναι πολύ σημαντική στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, καθώς είναι αυτή που μπορεί να ελαχιστοποιήσει πιθανά προβλήματα που δημιουργούνται. Μέσα από την εποικοδομητική και ουσιαστική επικοινωνία αναπτύσσονται ανάμεσα στον σπουδαστή και τον διδάσκοντα δημιουργικές σχέσεις, ενώ ταυτόχρονα επιτυγχάνονται ευκολότερα οι εκπαιδευτικοί στόχοι (Berge, 2013). Αναπτύσσονται συνάμα δεσμοί εμπιστοσύνης και σεβασμού, ενώ προάγεται η αλληλοεκτίμηση, η συνεργασία και η ομαδικότητα, μεταξύ των εμπλεκόμενων (Aydin, 2013). Η εξασφάλιση μιας ποιοτικής επικοινωνίας, προϋποθέτει οι εκπαιδευτές να έχουν τις ανάλογες ικανότητες, έτσι ώστε να καταφέρουν να αυξήσουν τη συμμετοχή των εκπαιδευομένων στην διαδικασία μάθησης. Κάθε εκπαιδευτής θα πρέπει να προσπαθήσει να εξαλείψει τα αρνητικά συναισθήματα και τις επιφυλάξεις των σπουδαστών, να περιορίσει την αίσθηση μοναξιάς που μπορεί να νιώθουν η οποία μπορεί να οδηγήσει στην αποτυχία (Αποστολίδου, 2007). Η έκκληση ενός σπουδαστή για επικοινωνία, θα πρέπει να έχει άμεση απόκριση από τον διδάσκοντα, έτσι ώστε να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη μεταξύ τους (Berge, 2013). Η επικοινωνία ειδικά στον τομέα της εκπαίδευσης έχει δεχθεί αρκετές μελέτες και έρευνες τα τελευταία χρόνια καθώς η επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων έχει τη δυνατότητα να

βελτιώσει τη μαθησιακή εμπειρία και να βοηθήσει στην κατάκτηση των ακαδημαϊκών στόχων. Η επικοινωνία είναι η μεταφορά πληροφοριών από το ένα άτομο στο άλλο ή από μια ομάδα σε άλλη. Η αποτελεσματική επικοινωνία συνιστά μια διαδικασία ανταλλαγής ιδεών, σκέψεων, γνώσεων και πληροφοριών με τέτοιο τρόπο ώστε να εκπληρώνεται ο σκοπός ή η πρόθεση με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Με άλλα λόγια, δεν είναι παρά η έκφραση απόψεων του αποστολέα με τρόπο που ο παραλήπτης καταλαβαίνει καλύτερα. Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα, έχουν δείξει πως οι σπουδαστές στη πλειονότητα τους, επιζητούν την επικοινωνία με τον διδάσκοντα, την ψυχολογική στήριξη και την ενθάρρυνση (Zygouris & Mavroidis, 2011), ενώ επιθυμούν ο εκπαιδευτής να διαθέτει επικοινωνιακές δεξιότητες (Καραμπέτσου – Λιακάκου, 2006).

Άλλες έρευνες έδειξαν ότι η απουσία επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τη πλευρά των διδασκόντων, είχαν ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του συναισθήματος της αποξένωσης και της απομόνωσης από την πλευρά των σπουδαστών (Αθανασούλα – Ρέππα, 2006). Όταν οι διδάσκοντες επικοινωνούν με τους σπουδαστές, είτε στη τάξη με φυσική παρουσία είτε στην εξΑΕ επικοινωνούν με σκοπό να προσφέρουν γνώσεις και να αναπτύξουν σχέσεις. Η επικοινωνία με μαθητές σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον, όπως αυτό που επιβάλει η εξΑΕ απαιτεί περισσότερη σκέψη και προγραμματισμό, καθώς στερείται γλώσσας σώματος. Εμπόδια επικοινωνίας, από την άλλη πλευρά, όπως σε κάθε διαδικασία επικοινωνίας, υπάρχουν και στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση για λόγους όπως η φυσική απόσταση μεταξύ των μελών, οι δυσκολίες αντιμετώπισης των νέων μέσων, οι περιορισμοί χρόνου, το γνωστικό υπόβαθρο, οι περιορισμένες δεξιότητες χρήσης της τεχνολογίας, κλπ. Στην παρούσα έρευνα μελετώνται οι απόψεις των σπουδαστών σχετικά με την επικοινωνία τους με τους διδάσκοντες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η ιδιαίτερη σημασία σημασία της έρευνας έγκειται στην καταγραφή των αντιλήψεων των εκπαιδευόμενων σχετικά με την ποιότητα στην επικοινωνία τους με τους διδάσκοντες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Παρότι έχουν πραγματοποιηθεί κατά καιρούς μελέτες για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ωστόσο ελάχιστες αναφέρονται στην επικοινωνία μεταξύ των σπουδαστών και των διδασκόντων και ειδικότερα στην ποιότητά της. Η καταγραφή συνεπώς των αντιλήψεων των σπουδαστών, μπορεί να μας δώσει μια σαφή εικόνα για την ποιότητα της επικοινωνίας που αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας στην εξΑΕ, αναδεικνύοντας ταυτόχρονα πιθανά προβλήματα ή εμπόδια ή ακόμα και ενισχύοντας τα πλεονεκτήματα ή τα θετικά της στοιχεία. Πιο συγκεκριμένα αυτή η έρευνα, μπορεί να αποτελέσει πηγή σημαντικών πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων σχετικά με την επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ των εκπαιδευτών και των εκπαιδευόμενων στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση. Μπορούν με αυτόν τον τρόπο, να σημειωθούν προτάσεις που θα βελτιώσουν τις υπάρχουσες επικοινωνιακές συνθήκες και θα αποτελέσουν στο μέλλον, σημαντικό παράγοντα βελτίωσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας στην εξ' αποστάσεως εκπαίδευση.

### **Επικοινωνία στην εξΑΕ**

Η επικοινωνία είναι το μέσο που μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία μάθησης με νόημα και σύμφωνα με τους θεωρητικούς καθορίζει σε σημαντικό βαθμό τα αποτελέσματα της μάθησης (Garrison & Anderson, 2003). Η υπερνίκηση της απόστασης ήταν, από την αρχή, ο πρωταρχικός στόχος των πρώτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξ αποστάσεως. Εξ ου και η κεντρική σημασία των μέσων επικοινωνίας και μετάδοσης σε αυτόν τον τύπο εκπαίδευσης. Αρχικά το ταχυδρομείο, ήταν ο πρώτος φορέας της εξ αποστάσεως εκπαίδευση όσο αφορά την επικοινωνία. Στην

πορεία, εκμεταλλεύτηκε το τηλέφωνο για να κάνει σύντομα χρήση ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών δικτύων. Από ιστορική άποψη, πιστεύεται ότι η πραγματική ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης συνέπεσε με την εφεύρεση του ταχυδρομικού σήματος και τη γενίκευση των φτηνών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα η επικοινωνία εξασφαλίστηκε με τα μαθήματα αλληλογραφίας που πρότεινε ο Pitmann το 1840, με αφορμή τις φτηνές ταχυδρομικές υπηρεσίες της εποχής. Ωστόσο η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην εξέλιξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τον Moore (1989) υπάρχουν τρεις τύποι επικοινωνίας: α) επικοινωνία φοιτητή με φοιτητή, β) επικοινωνία διδάσκοντα με φοιτητή και γ) επικοινωνία διδασκόμενου με εκπαιδευτικό υλικό. Πρέπει να τονιστεί ότι ο ρόλος της διδασκαλίας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι περίπλοκος και πιο απαιτητικός από αυτό των παραδοσιακών θεσμών. Η επικοινωνία μεταξύ καθηγητή συμβούλου και φοιτητή, αλλά και μεταξύ των φοιτητών, είναι ένα θεμελιώδες στοιχείο της εκπαιδευτικής δράσης (Ξανθοπούλου, 2016 · Ο' Rourke, 2003). Η ικανότητά του καθηγητή συμβούλου να ακούει τον φοιτητή, σχετίζεται με τον προφορικό και γραπτό λόγο. Επίσης η επικοινωνία θα πρέπει να ερμηνεύεται.

Επιπλέον, όταν οι εκπαιδευτές και οι εκπαιδευόμενοι επικοινωνούν ταυτόχρονα σε διαφορετικά μέρη, τότε η επικοινωνία ονομάζεται σύγχρονη, ενώ είναι ασύγχρονη όταν η επικοινωνία πραγματοποιείται σε διαφορετικό χρόνο και σε διαφορετικό μέρος. Αυτές οι δύο τελευταίες μορφές επικοινωνίας, οι οποίες εκτελούνται μέσω του Διαδικτύου, υποστηρίζουν σήμερα τις εικονικές τάξεις της εξΑΕ (Stavrakakis & Xanthoroulou, 2019· Xanthoroulou & Kappou, 2021). Σημαντικό ρόλο στην εκπαιδευτική διαδικασία εμφανίζει η συνεργατική μάθηση καθώς επιδεικνύει έναν σημαντικό αριθμό πλεονεκτημάτων. Αρχικά επιδρά στα μαθησιακά αποτελέσματα και στις κοινωνικές ικανότητες. Επίσης αυξάνει τον αριθμό των φοιτητών που ολοκληρώνουν το πρόγραμμα σπουδών τους (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Η συνεργασία και η επικοινωνία μεταξύ των φοιτητών είναι χαρακτηριστική στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Wilson, 2001). Η επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ των φοιτητών δείχνει ότι δεν αναπτύσσουν σχέσεις ανταγωνισμού, αλλά συνεργασίας κατά την εκπαίδευση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνει την απόδοσή τους. Όταν οι φοιτητές επικοινωνούν και συνεργάζονται μεταξύ τους οδηγούνται ευκολότερα στην επίλυση των προβλημάτων, ενώ μπορούν να αξιοποιούν με το καλύτερο δυνατό τρόπο την μεταγνωστικές τεχνικές. Όταν οι φοιτητές επικοινωνούν μεταξύ τους, οδηγούνται σε καινοτόμες ιδέες και λύσεις. Τέλος, η επικοινωνία φοιτητή με εκπαιδευτικό υλικό αποτελεί ένα καθοριστικό χαρακτηριστικό της εκπαίδευσης. Χωρίς αυτήν δεν μπορεί να υπάρξει εκπαίδευση, καθώς η διαδικασία της αλληλεπίδρασης με το περιεχόμενο οδηγεί σε αλλαγές στην κατανόηση από πλευράς σπουδαστή και κατά συνέπεια στην κατάκτηση της γνώσης.

### 2.1 Εμπόδια στην επικοινωνία στην εξΑΕ

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι μια νέα τάση στην εκπαίδευση που επιτρέπει σε όλους να μάθουν καλύτερα και να έχουν περισσότερες επιλογές βάσει της εποικοδομητικής προσέγγισης. Τα τεχνολογικά μέσα, αποτελούν σημαντική ανάγκη για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και οι φοιτητές έχουν μια πιο ευέλικτη ευκαιρία εκπαίδευσης. Από την άλλη όμως, η έλλειψη προσωπικής επαφής μεταξύ των εκπαιδευτικών και των εκπαιδευόμενων, μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια κινήτρων για τους δεύτερους. Εκτός αυτού, υπάρχουν πολλά εμπόδια στη διαδικασία διδασκαλίας και μάθησης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Berge, 2013). Η βιβλιογραφία έχει πληθώρα μελετών για τα διάφορα εμπόδια που προκύπτουν στην εξ

αποστάσεως εκπαίδευση. Αυτά μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με διάφορους τρόπους όπως ψυχολογικά, παιδαγωγικά, τεχνικά, κοινωνικά, πολιτιστικά και ούτω καθεξής (Berge, 1998). Παρά το πώς κατηγοριοποιούνται, σε κάποιο βαθμό τα περισσότερα από αυτά τα εμπόδια αλληλεπικαλύπτονται και συγχωνεύονται (Dabaj, 2011). Η αναποτελεσματική επικοινωνία είναι τουλάχιστον μια μερική αιτία των περισσότερων από αυτά τα εμπόδια στη διδασκαλία και τη μάθηση από απόσταση (Ozelkan & Galambosi, 2012) Τα εμπόδια επικοινωνίας μπορούν να προκύψουν σε όλα τα στάδια της διαδικασίας εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: στο σχεδιασμό, στην ανάπτυξη, στην παράδοση ή στην εφαρμογή μαθημάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Τα πιο κοινά εμπόδια είναι η άγνοια των ρόλων τόσο των εκπαιδευτικών όσο και των φοιτητών. Μελέτες δείχνουν ότι τα εμπόδια της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης εμπίπτουν σε κατηγορίες όπως το κόστος, τα κίνητρα, η ανατροφοδότηση και η επικοινωνία με τους καθηγητές - συμβούλους. Επίσης εντοπίζονται στην υποστήριξη και στις υπηρεσίες των φοιτητών, στην αποξένωση, στην έλλειψη εμπειρίας και κατάρτισης. Επιπλέον, λόγω της έλλειψης πληροφοριών σχετικά με το ρόλο τους στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, υπάρχουν εμπόδια στη σχολή και στην οργάνωση. Επιπλέον, το περιεχόμενο των μαθημάτων από την άλλη πλευρά αποτελεί ένα άλλο εμπόδιο και πρέπει να τροποποιηθεί. Επομένως, για τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής και εξειδικευμένης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, όλα τα εμπόδια πρέπει να προσπεραστούν και να εξαλειφθούν (Berge, 2013). Υπάρχουν κάποιες διαφορές μεταξύ των τύπων επικοινωνίας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και στην εκμάθηση που λαμβάνει χώρα στην παραδοσιακή τάξη. Τα τεχνικά εμπόδια κατά την επικοινωνία, από την άλλη πλευρά, μπορούν να δημιουργηθούν λόγω της έλλειψης εμπειρίας των εκπαιδευτικών και των εκπαιδευόμενων σχετικά με την τεχνολογία και μπορεί να επιφέρουν σημαντικά προβλήματα στην επικοινωνία μεταξύ τους, δημιουργώντας για παράδειγμα παρανοήσεις στην κατανόηση των ανακοινώσεων (Perreault, et al., 2002). Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να αντιμετωπιστούν και τα εμπόδια στην επικοινωνία που οφείλονται στη χρήση μέσω τεχνολογίας, εάν επιδιώκεται η εξειδικευμένη και αποτελεσματική εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Για να μπορέσει να είναι αποτελεσματική η χρήση των νέων τεχνολογιών θα πρέπει και οι σπουδαστές όσο και οι διδάσκοντες να είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες και η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών να σχεδιάζεται με την κατάλληλη παιδαγωγική προσέγγιση. Με αυτόν τον τρόπο μπορούν να αποκομίσουν τα μέγιστα οφέλη στους εκπαιδευόμενους (McPherson & Nunes, 2004 · Zygouris & Mavroidis, 2016).

## 2.2 Η ποιότητα επικοινωνίας στην εξΑΕ

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, είναι μια δραστηριότητα, η οποία μπορεί να οδηγήσει στην μάθηση, και τα μέσα επικοινωνίας είναι ένας βασικός παράγοντας που αποτελεί τη γέφυρα μεταξύ των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία (Dimblebyet al., 1992). Η επικοινωνία παίζει σημαντικό ρόλο στη μαθησιακή διαδικασία. Επιτρέπει την ανταλλαγή πληροφοριών, σκέψεων και ιδεών που συμβάλλουν στη μάθηση (Xanthoroulou, 2020). Για το λόγο αυτό γίνεται προσπάθεια να καθιερωθούν πιο αποτελεσματικοί τρόποι επικοινωνίας στα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για να αντισταθμίσουν την έλλειψη αλληλεπίδρασης πρόσωπο με πρόσωπο μεταξύ του διδάσκοντα και του φοιτητή. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση απαιτεί μια εκπαιδευτική προσέγγιση σχεδιασμού που μπορεί να οδηγήσει σε εκπαιδευτικό μετασχηματισμό. Αυτό χαρακτηρίζεται από προηγμένη ευελιξία, αυτονομία των μαθητών και εκτεταμένη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων. Το κύριο χαρακτηριστικό αυτής της μεθοδολογίας είναι

η φυσική απόσταση μεταξύ διδακτικού προσωπικού, συνομηλίκων και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Χρησιμοποιούνται διάφορα τεχνολογικά εργαλεία για να γεφυρωθεί αυτή η απόσταση και να βελτιωθεί η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση (Vlachopoulos & Makri, 2019). Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, η επικοινωνία και η κατανόηση μεταξύ των συμμετεχόντων είναι απαραίτητες. Επίσης, η επικοινωνία μεταξύ διδάσκοντα και φοιτητή αποτελεί ζωτικό στοιχείο μιας επιτυχημένης εκπαίδευσης εξ αποστάσεως. Ωστόσο όπως προαναφέρθηκε, για την επίτευξη της μάθησης και της κατανόηση της απο τους εκπαιδευόμενους, δεν πρέπει να υπάρχουν εμπόδια. Είναι πολύ σημαντικό να πραγματοποιούνται συνεχείς προσπάθειες με σκοπό τη βελτίωση του τρόπου επικοινωνίας μεταξύ των διδασκόντων και των φοιτητών. Οι τρόποι αυτοί περιλαμβάνουν τα εξής στοιχεία:

- Παροχή σαφών δηλώσεων σχετικά με τους στόχους του μαθήματος και τον σκοπό των διαδικτυακών δραστηριοτήτων και εργασιών.
- Παροχή βοήθειας πλοήγησης, ώστε οι φοιτητές να γνωρίζουν πού βρίσκονται οι δραστηριότητες και οι πόροι του μαθήματος, πότε, πού και πώς πρέπει να υποβληθούν οι εργασίες που συνδέουν με σαφήνεια το περιεχόμενο, τις δραστηριότητες και τις εργασίες με την αξιολόγηση και τους στόχους του μαθήματος.
- Χρήση σαφούς, περιεκτικής, ξεκάθαρης γλώσσα σε εργασίες, αναλυτικά προγράμματα και δημοσιεύσεις.
- Παροχή περιλήψεων, πρόσθετων πόρων και feedback για να βοηθηθούν οι φοιτητές να αξιολογήσουν τη μάθησή τους.
- παροχή καθοδήγησης σχετικά με τις κατάλληλες ομαδικές διαδικασίες και τον κατάλληλο καταμερισμό εργασίας.
- Σχεδιασμός στοιχείων της διαδικτυακής τάξης που θα βοηθούν τους φοιτητές να εξοικειωθούν μεταξύ τους και να έχουν την ευκαιρία να χτίσουν την εμπιστοσύνη, ειδικά πριν από την ανάθεση ομαδικής εργασίας (Sarrafzadeh&Williamson, 2012 ·Wang & Kang, 2006).

Για τους περισσότερους φοιτητές και διδάσκοντες, τα επίπεδα άγχους αυξάνονται στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Χρειάζονται κατά συνέπεια επιπλέον προσπάθειες επικοινωνίας, ειδικά από τον διδάσκοντα, για να μειωθούν οι ανησυχίες των εκπαιδευομένων σχετικά με τις πληροφορίες, τις προθεσμίες ανάθεσης ή γενικά τις προσδοκίες του μαθήματος.

Η διασφάλιση της ποιότητας γενικότερα, στα τριτοβάθμια ιδρύματα εξΑΕ είναι ακόμα σε αρχικό στάδιο ανάπτυξης σε σύγκριση με την αντίστοιχη που αφορά τα συμβατικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Jungetal., 2011). Η διασφάλιση της ποιότητας της επικοινωνίας και η βελτίωση της, αναφέρονται σε μια σειρά δραστηριοτήτων και δράσεων (Williams, 2016). Πιο συγκεκριμένα η διασφάλιση της ποιότητας έχει να κάνει με διαδικασίες και μηχανισμούς με σκοπό να επιτευχθεί η ποιότητα στην επικοινωνία που επιθυμείται ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέλη στη διδασκαλία. Σκοπός είναι να βελτιωθεί η επικοινωνία, να εξασφαλιστεί η δυνατότητα μέτρησης της και να διευκολυνθεί η εναρμόνιση της με κάποια πρότυπα ιδρυμάτων εκπαίδευσης και ακαδημαϊκών προγραμμάτων (Altbach et al, 2009). Πρόκειται ουσιαστικά για μια μεταγνωστική διαδικασία που δίνει την προσοχή της στις διαδικασίες που εξασφαλίζουν την ποιότητα. Εντούτοις η διασφάλιση της ποιότητας της επικοινωνίας τις περισσότερες φορές καταλήγει να αναφέρεται σε γραφειοκρατικές πρακτικές (Williams, 2016· Filippakou & Tapper, 2008). Ο όρος διασφάλιση της ποιότητας, συνδέεται κατά κύριο λόγο με μετρήσεις και με αυστηρούς ελέγχους (Harvey, 2007). Σε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα η διασφάλιση της ποιότητας στην επικοινωνία συνδέεται άρρηκτα με την βελτίωση της (Nolan,

2013). Γενικότερα ωστόσο η εκπαίδευση τα τελευταία χρόνια, προσανατολίζεται στην βελτίωση της επικοινωνίας ανάμεσα στους διδάσκοντες και τους διδασκόμενους. Στην κατεύθυνση αυτή πλέον εντοπίζονται τα σημεία που πρέπει να βελτιωθούν όπως επίσης σχεδιάζονται δράσεις και πρακτικές για βελτίωση στο μέλλον. Αντίθετα στο παρελθόν η ποιότητα αφορούσε κατά κύριο λόγο μετρήσεις, κρίσεις και απολογισμούς (Gibbs, 2013). Πλέον εξετάζονται διαστάσεις πολύ σημαντικές, που όμως είναι δύσκολο να μετρηθούν και να ποσοτικοποιηθούν, κυρίως όσο αφορά το πλαίσιο διδασκαλίας Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι πόσο σημαντική είναι η αξία της επικοινωνίας κατά τη διδασκαλία για τους διδάσκοντες και τους διδασκόμενους, κατά πόσο μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο συζήτησης και προβληματισμού ή κατά πόσο μπορεί να προωθηθεί η καινοτομία (Gibbs, 2010). Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας στην μάθηση και στη διδασκαλία τόσο στη επικοινωνία όσο και γενικότερα, έχει να κάνει με τη βελτίωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας των σπουδαστών και την ενδυνάμωση τους σε διαδικασία που αφορούν τη δια βίου μάθηση (Harvey & Newton, 2007).

## **Μεθοδολογία**

### *3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα*

Σκοπός της εργασίας είναι η καταγραφή και η μελέτη των αντιλήψεων των σπουδαστών σχετικά με την ποιότητα στην επικοινωνία τους με τον διδάσκοντα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Συγκεκριμένα θα μελετηθούν οι παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία, οι ανάγκες των φοιτητών που θεωρούν οι ίδιοι πως καλύπτει η ποιότητα στην επικοινωνία τους με τον διδάσκοντα καθώς και θα προτείνουν τρόπους που μπορούν να βελτιώσουν την επικοινωνία και να την κάνουν πιο ποιοτική. Τα ερευνητικά ερωτήματα που θα απαντηθούν είναι τα εξής:

1. Ποιοι παράγοντες καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκόμενων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση;
2. Ποιες εκπαιδευτικές ανάγκες των διδασκόμενων καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία με τον διδάσκοντα;
3. Ποιους τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, θα πρότειναν οι διδασκόμενοι;

### *3.2 Μεθοδολογία έρευνας*

Για την συλλογή των αποτελεσμάτων όσο αφορά τις αντιλήψεις των σπουδαστών για την ποιότητα της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ακολουθήθηκε η ποσοτική μέθοδος. Κάποια από τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει η ποσοτική μέθοδος είναι ότι το αντικείμενο της έρευνας περιγράφεται με σαφήνεια, ενώ υπάρχει πλήρης οριοθέτηση στις εξαρτημένες και ανεξάρτητες μεταβλητές. Επίσης επιτυγχάνονται υψηλά ποσοστά αξιοπιστίας των δεδομένων (Matveev, 2002). Στην έρευνα συμμετείχαν 120 σπουδαστές της εξ αποστάσεως στους οποίους και διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια. Λόγω της κατάστασης που έχει διαμορφωθεί με τη πανδημία, η αποστολή και η συμπλήρωση τους έγινε ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα της GoogleForm. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από επιμέρους ενότητες που μέσα από τις ερωτήσεις κλειστού τύπου δίνονται απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διευκολύνουν τους συμμετέχοντες στην συμπλήρωσή τους, καθώς είναι απλές και κατανοητές (Cresswell, 2011). Τα δεδομένα συλλέχθηκαν και ομαδοποιήθηκαν με τη βοήθεια του Excel και τέλος για την επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγινε στατιστική ανάλυση SPSS.

### 3.3 Δείγμα έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 120 σπουδαστές των ιδρυμάτων ΕΑΠ ολόκληρης της χώρας. Όπως έχει ήδη αναφερθεί εξαιτίας των μέτρων που επέβαλε η πανδημία, οι συμμετέχοντες έλαβαν και συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια τους διαδικτυακά. Ο σχετικός σύνδεσμος αναρτήθηκε σε ομάδες φοιτητών του ΕΠΑ στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (π.χ. Facebook) και χρησιμοποιήθηκε τυχαία δειγματοληψία, διακινδυνεύοντας ωστόσο να υπάρχει υψηλό ποσοστό άρνησης συμμετοχής. Εντούτοις η τυχαία δειγματοληψία θεωρητικά, μπορεί να εξασφαλίσει τη γενίκευση (Παπάνης, 2011).

### 3.4 Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Για τις ανάγκες της έρευνας, συντάχθηκε ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου οι οποίες διατυπώνονται με απλό και σαφή τρόπο ώστε να μπορούν να είναι κατανοητές από τους συμμετέχοντες. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου μπορούν να βαθμολογηθούν και να αξιολογηθούν γρήγορα και να δώσουν αντικειμενική βαθμολογία (Cresswell, 2011). Το ερωτηματολόγιο δομείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από τρεις ενότητες και συνολικά από 23 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι ενότητες του ερωτηματολογίου είναι οι εξής:

1<sup>η</sup> ενότητα: Παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία.

2<sup>η</sup> ενότητα: Ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία.

3<sup>η</sup> ενότητα: Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας.

Οι ερωτήσεις κάθε ενότητας απαντούν και στο αντίστοιχο ερευνητικό ερώτημα. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι ερωτήσεις κλειστού τύπου αν και είναι εύκολες στην συμπλήρωσή τους, περιορίζουν τις επιλογές για τους συμμετέχοντες (Cohenetal, 2007). Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε και συμπληρώθηκε ηλεκτρονικά.

### 3.5 Εγκυρότητα και αξιοπιστία

Από τον πίνακα Reliability Statistics (πίνακας 1) κρίνουμε ότι ο συντελεστής του Cronbach είναι πολύ ικανοποιητικός (0.905) αφού τείνει στη μονάδα. Για να χαρακτηρίσουμε ένα ερωτηματολόγιο αξιόπιστο θα πρέπει ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's  $\alpha$  να είναι μεγαλύτερος του 0,70. Άρα οι 23 αυτές ερωτήσεις συνθέτουν ικανοποιητικά μία κλίμακα. Επιπλέον, η σύνθεση του ερωτηματολογίου στηρίχτηκε στις έρευνες των Ηλιάδου & Αναστασιάδη (2010) και της Ηλιάδου (2011), εξασφαλίζοντας έτσι την εγκυρότητα του.

Πίνακας 1. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	23

### Αποτελέσματα έρευνας

#### Απόψεις εκπαιδευομένων

Παράγοντες	M.T.
Το φιλικό κλίμα μεταξύ διδάσκοντα και φοιτητή είναι δείγμα ποιοτικής επικοινωνίας	4,28
Η ευκρίνεια και η πληρότητα μηνυμάτων από τον διδάσκοντα είναι δείγμα ποιοτικής επικοινωνίας	4,50
Η ενθάρρυνση από την πλευρά του διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας	4,55
Η κατανόηση των συναισθημάτων του φοιτητή (άγχος, πίεση, κλπ.) από τον	4,37

διδάσκοντα οδηγεί στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας.	
Η ορθή χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας από τον διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας	4,46
Το ενδιαφέρον του διδάσκοντα για την οικογενειακή, εργασιακή και προσωπική κατάσταση των εκπαιδευόμενων είναι δείγμα ποιοτικής επικοινωνίας	3,69
Η επάρκεια στα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας (λειτουργικό σύστημα, τεχνολογικός εξοπλισμός, κλπ.), βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας	4,23
Η τακτική επικοινωνία (πχ μια φορά την βδομάδα) ανάμεσα στον φοιτητή και τον διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας	4,20

**Πίνακας 2:** Παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα 2 που ακολουθεί, οι παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι το φιλικό κλίμα μεταξύ διδάσκοντα και φοιτητή, η ευκρίνεια και η πληρότητα μηνυμάτων από τον διδάσκοντα, η ενθάρρυνση από την πλευρά του διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας, η κατανόηση των συναισθημάτων του φοιτητή (άγχος, πίεση, κλπ.) από τον διδάσκοντα, η ορθή χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας από τον διδάσκοντα, η επάρκεια στα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας (λειτουργικό σύστημα, τεχνολογικός εξοπλισμός, κλπ.) και η τακτική επικοινωνία (πχ μια φορά την βδομάδα) ανάμεσα στον φοιτητή και τον διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας. Τέλος, το ενδιαφέρον του διδάσκοντα για την οικογενειακή, εργασιακή και προσωπική κατάσταση των εκπαιδευόμενων σύμφωνα με τις απόψεις του δείγματος δεν αποτελεί βασικό παράγοντα ποιοτικής επικοινωνίας.

<b>Ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία</b>	<b>M.T.</b>
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων, βοηθάει στην ανάπτυξη μιας φιλικής και ανοικτής σχέσης μεταξύ τους.	3,88
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων βοηθά τον διδάσκοντα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φοιτητών για συμβουλές και υποστήριξη, μέσω π.χ. συχνών ανακοινώσεων	4,18
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων βοηθά στην άμεση επίλυση των αποριών των φοιτητών από τον διδάσκοντα.	4,43
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων οδηγεί στην κατάλληλη καθοδήγηση στις δραστηριότητες που καλούνται να διεκπεραιώσουν οι φοιτητές.	4,36
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων ενισχύει την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ του φοιτητή και του διδάσκοντα πάνω σε εκπαιδευτικά ζητήματα (π.χ. θέματα διδασκαλίας, εκπαιδευτικό υλικό, κλπ.).	4,38

Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων, ενθαρρύνει τους φοιτητές να συνεχίσουν την προσπάθεια τους.	4,51
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων, μειώνει τα συναισθήματα άγχους και ανασφάλειας των φοιτητών.	4,26
Η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων, βοηθά τους φοιτητές να εντοπίσουν πιο εύκολα τις αδυναμίες τους.	

**Πίνακας 3:** εκπαιδευτικές ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων

Σύμφωνα με τον πίνακα 3 που ακολουθεί, οι εκπαιδευτικές ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων είναι οι εξής: βοηθά τον διδάσκοντα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φοιτητών για συμβουλές και υποστήριξη, μέσω π.χ. συχνών ανακοινώσεων, βοηθά στην άμεση επίλυση των οδηγιών στην κατάλληλη καθοδήγηση στις δραστηριότητες που καλούνται να διεκπεραιώσουν οι φοιτητές, ενισχύει την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ του φοιτητή και του διδάσκοντα πάνω σε εκπαιδευτικά ζητήματα (π.χ. θέματα διδασκαλίας, εκπαιδευτικό υλικό, κλπ.), ενθαρρύνει τους φοιτητές να συνεχίσουν την προσπάθεια τους, μειώνει τα συναισθήματα άγχους και ανασφάλειας των φοιτητών και βοηθά τους φοιτητές να εντοπίσουν πιο εύκολα τις αδυναμίες τους. Τέλος, οι ερωτώμενοι υποστηρίζουν, ότι η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων, βοηθάει αρκετά στην ανάπτυξη μιας φιλικής και ανοικτής σχέσης μεταξύ τους.

<b>Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας</b>	<b>M.T.</b>
Ο διδάσκων πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τα ενδιαφέροντά των φοιτητών (π.χ. μαθησιακές δυσκολίες, κλπ.)	4,50
Ο διδάσκων θα πρέπει να επεξηγεί από την έναρξη του εξαμήνου τα πλεονεκτήματα της τακτικής επικοινωνίας.	4,21
Ο διδάσκων θα πρέπει να παρακολουθεί την συχνότητα της επικοινωνίας με τους εκπαιδευόμενους.	4,03
Σε περίπτωση εντοπισμού φοιτητών που έχουν καιρό να ανταποκριθούν στην επικοινωνία, ο διδάσκων πρέπει να επικοινωνεί μαζί τους ώστε να διαπιστώσει αν χρειάζονται βοήθεια	3,93
Ο διδάσκων θα πρέπει να ενθαρρύνει τους εκπαιδευόμενους να εκφράζουν την άποψή τους στο forum και στις τηλεσυναντήσεις, ώστε να τους μειώσει το αίσθημα της ανασφάλειας	4,30
Η ανατροφοδότηση των εργασιών των φοιτητών μέσω εποικοδομητικών και αποτελεσματικών σχολίων βελτιώνει την ποιότητα στην επικοινωνία	4,53
Ο διδάσκων θα πρέπει να εξηγεί με σαφήνεια στους φοιτητές την ενδεδειγμένη μεθοδολογία για την κάθε εργασία.	4,63

**Πίνακας 4:** Τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, που προτείνουν οι διδασκόμενοι

Ο πίνακας 4 που ακολουθεί αναφέρει όλους τους τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, που προτείνουν οι διδασκόμενοι.

#### **Απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα**

Τα ερωτήματα που απαντώνται με την παρούσα έρευνα είναι τα εξής:

1) Ποιοι παράγοντες καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση;

Οι παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι το φιλικό κλίμα μεταξύ διδάσκοντα και φοιτητή, η ευκρίνεια και η πληρότητα μηνυμάτων από τον διδάσκοντα, η ενθάρρυνση από την πλευρά του διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας, η κατανόηση των συναισθημάτων του φοιτητή (άγχος, πίεση, κλπ.) από τον διδάσκοντα, η ορθή χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας από τον διδάσκοντα, η επάρκεια στα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας (λειτουργικό σύστημα, τεχνολογικός εξοπλισμός, κλπ.) και η τακτική επικοινωνία (πχ μια φορά την βδομάδα) ανάμεσα στον φοιτητή και τον διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας.

2) Ποιες εκπαιδευτικές ανάγκες των διδασκομένων καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία με τον διδάσκοντα;

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων είναι οι εξής: βοηθά τον διδάσκοντα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φοιτητών για συμβουλές και υποστήριξη, μέσω π.χ. συχνών ανακοινώσεων, βοηθά στην άμεση επίλυση των οδηγεί στην κατάλληλη καθοδήγηση στις δραστηριότητες που καλούνται να διεκπεραιώσουν οι φοιτητές, ενισχύει την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ του φοιτητή και του διδάσκοντα πάνω σε εκπαιδευτικά ζητήματα (π.χ. θέματα διδασκαλίας, εκπαιδευτικό υλικό, κλπ.), ενθαρρύνει τους φοιτητές να συνεχίσουν την προσπάθειά τους, μειώνει τα συναισθήματα άγχους και ανασφάλειας των φοιτητών και βοηθά τους φοιτητές να εντοπίσουν πιο εύκολα τις αδυναμίες τους.

3) Ποιους τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, θα πρότειναν οι διδασκόμενοι;

Οι τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, που προτείνουν οι διδασκόμενοι είναι οι εξής: Ο διδάσκων πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τα ενδιαφέροντά των φοιτητών (π.χ. μαθησιακές δυσκολίες, κλπ.), να επεξηγεί από την έναρξη του εξαμήνου τα πλεονεκτήματα της τακτικής επικοινωνίας, να παρακολουθεί την συχνότητα της επικοινωνίας με τους εκπαιδευόμενους, σε περίπτωση εντοπισμού φοιτητών που έχουν καιρό να ανταποκριθούν στην επικοινωνία, ο διδάσκων πρέπει να επικοινωνεί μαζί τους ώστε να διαπιστώσει αν χρειάζονται βοήθεια, να ενθαρρύνει τους εκπαιδευόμενους να εκφράζουν την άποψή τους στο forum και στις τηλεσυναντήσεις, ώστε να τους μειώσει το αίσθημα της ανασφάλειας, θα πρέπει να γίνεται ανατροφοδότηση των εργασιών των φοιτητών μέσω εποικοδομητικών και αποτελεσματικών σχολίων που βελτιώνει την ποιότητα στην επικοινωνία και τέλος ο διδάσκων θα πρέπει να εξηγήσει με σαφήνεια στους φοιτητές την ενδεδειγμένη μεθοδολογία για την κάθε εργασία.

### **Συζήτηση αποτελεσμάτων**

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τους παράγοντες που καθορίζουν την ποιότητα στην επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι το φιλικό κλίμα που μπορεί να αναπτυχθεί ανάμεσα στον καθηγητή και στον φοιτητή. Σε ανάλογα αποτελέσματα καταλήγουν και οι Ζυγούρης & Μαυροειδής (2011). Αντίστοιχα οι Blasquez και Alonso (2006) σημειώνουν πως οι καθηγητές οφείλουν να αναπτύξουν φιλική διάθεση αλλά και κατανόηση, όπως επίσης να γνωρίζουν πώς να αναπτύξουν μία κατάλληλη σχέση με τους διδασκόμενους. Η ευκρίνεια και η πληρότητα μηνυμάτων από τον διδάσκοντα, η ενθάρρυνση από την πλευρά του επίσης βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας. Η κατανόηση των συναισθημάτων του φοιτητή (άγχος, πίεση, κλπ.) είναι άλλος ένας παράγοντας που καθορίζει την ποιότητα στην επικοινωνία. Σε

αντίστοιχα αποτελέσματα οδήγησαν κι άλλες έρευνες όπου οι περισσότεροι φοιτητές εμφανίστηκαν να ζητούν συναισθηματική υποστήριξη μέσα από την επικοινωνία τους με τον διδάσκοντα (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2007). Αντίθετα στις έρευνες των Βασάλα & Ανδρεάδου (2010), Κωνσταντοπούλου et al. (2013) και Τερζή (2017) έδειξαν πως η επικοινωνία για συναισθηματική υποστήριξη δεν ήταν προτεραιότητα για τους φοιτητές. Αρκετές ωστόσο είναι οι έρευνες που έχουν δείξει πως η επικοινωνία συνεισφέρει στην άρση των συναισθημάτων μοναξιά, αποκλεισμού και απομόνωσης ενός εξ αποστάσεως εκπαιδευομένου (Blasquez & Alonso, 2006, Cekerol, Torpac & Ozkalan, 2007). Επιπλέον η ορθή χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας από τον διδάσκοντα, η επάρκεια στα διαθέσιμα εργαλεία επικοινωνίας (λειτουργικό σύστημα, τεχνολογικός εξοπλισμός, κλπ.) βοηθούν με τη σειρά τους στην επικοινωνία. Όπως σημειώνουν κι άλλες μελέτες οι συγκεκριμένες δεξιότητες συνιστούν απαραίτητα εφόδια για κάθε διδάσκοντα (Παπανικολάου, 2017· Κόκκος, 2005). Επίσης η τακτική επικοινωνία (πχ μια φορά την βδομάδα) ανάμεσα στον φοιτητή και τον διδάσκοντα βοηθά στην ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας. Σε άλλες μελέτες (Klimova & Roulova, 2011· Παπάζογλου, 2015· Νικολάου, 2016· Jimerez, Rodriguez & Vidal, 2017) αναφέρεται ότι οι καθηγητές – σύμβουλοι στην εξΑΕ πρέπει να επιδιώκουν να επικοινωνούν τακτικά με τους φοιτητές ώστε να τους καταστήσουν πιο ενεργούς. Αναφορικά με τις εκπαιδευτικές ανάγκες που καλύπτει η ποιοτική επικοινωνία ανάμεσα στους διδάσκοντες και τους φοιτητές είναι μεταξύ άλλων ότι βοηθά τον διδάσκοντα να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των σπουδαστών για συμβουλές και υποστήριξη. Αντίστοιχα σύμφωνα με την έρευνα των Κουστουράκη, Παναγιωτακόπουλου και Λιοναράκη (2003) οι σπουδαστές μέσα από την επικοινωνία τους με τον καθηγητή επιδιώκουν και επιθυμούν τη συχνή καθοδήγησή τους, τη παροχή συμβουλών αλλά και την ανάπτυξη μιας αρμονικής συνεργασίας μεταξύ τους. Ακόμη, ο Tait (2003) υποστηρίζει πως οι σπουδαστές έχουν ανάγκη την υποστήριξη του καθηγητή και τις συμβουλές του κατά την διάρκεια των σπουδών τους. Η ποιοτική επικοινωνία επίσης βοηθά στην άμεση επίλυση των αποριών και οδηγεί στην κατάλληλη καθοδήγηση στις δραστηριότητες που καλούνται να διεκπεραιώσουν οι φοιτητές. Επιπλέον η ποιοτική επικοινωνία ενισχύει την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ του φοιτητή και του διδάσκοντα πάνω σε εκπαιδευτικά ζητήματα (για παράδειγμα θέματα διδασκαλίας, εκπαιδευτικό υλικό, κλπ.). Συνάμα, ενθαρρύνει τους φοιτητές να συνεχίσουν την προσπάθεια τους, μειώνει τα συναισθήματα άγχους και ανασφάλειας και ταυτόχρονα βοηθά τους φοιτητές να εντοπίσουν πιο εύκολα τις αδυναμίες τους και να τις βελτιώσουν. Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν με τα αντίστοιχα της Σαρακατσάνου (2007) που επισημαίνει πως η επικοινωνία διδασκόντων και διδασκόμενων, καλύπτει όχι μόνο τις εκπαιδευτικές, αλλά και τις συναισθηματικές ανάγκες των φοιτητών. Οι τρόποι βελτίωσης της επικοινωνίας με τον διδάσκοντα, που προτείνουν οι διδασκόμενοι είναι πως ο διδάσκων πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τα ενδιαφέροντά των φοιτητών (π.χ. μαθησιακές δυσκολίες, κλπ.), επίσης και να επεξηγεί από την έναρξη του εξαμήνου τα πλεονεκτήματα της τακτικής επικοινωνίας. Αντίστοιχους τρόπους επισημαίνει και η Καρατζά στις πρακτικές προώθησης της επικοινωνίας (Καρατζά, χ.χ.). Άλλος ένας τρόπος βελτίωσης της επικοινωνίας είναι ο διδάσκοντας να παρακολουθεί την συχνότητα της επικοινωνίας με τους εκπαιδευόμενους και σε περίπτωση εντοπισμού φοιτητών που έχουν καιρό να ανταποκριθούν στην επικοινωνία, πρέπει να επικοινωνεί μαζί τους ώστε να διαπιστώσει αν χρειάζονται βοήθεια. Σε ανάλογα συμπεράσματα κατέληξαν και άλλες έρευνες που υποστηρίζουν ότι οι διδάσκοντες πρέπει να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στην επικοινωνία με τους φοιτητές εντοπίζοντας αδυναμίες τους ή

τυχόν άλλα προβλήματα (Ζυγούρη & Μαυροειδή, 2011· Ηλιάδου & Αναστασιάδη, 2010· Σαρακατσάνου & Βασάλα, 2011· Κωνσταντοπούλου et al. 2013· Παπάζογλου, 2015· Νικολάου, 2016) Επίσης ο καθηγητής πρέπει να ενθαρρύνει τους εκπαιδευόμενους να εκφράζουν την άποψή τους στο forum και στις τηλεσυναντήσεις, ώστε να τους μειώσει το αίσθημα της ανασφάλειας (Blasquez & Alonso, 2006, Cekerol, Toprac & Ozkalan, 2007). Τέλος θα πρέπει να γίνεται ανατροφοδότηση των εργασιών των φοιτητών μέσω εποικοδομητικών και αποτελεσματικών σχολίων που θα βελτιώνει την ποιότητα στην επικοινωνία ενώ ο διδάσκων θα πρέπει να εξηγεί με σαφήνεια στους φοιτητές την ενδεδειγμένη μεθοδολογία για την κάθε εργασία.

### **Περιορισμοί έρευνας**

Η παρούσα έρευνα κατέγραψε τις απόψεις φοιτητών του ΕΑΠ για την επικοινωνία ανάμεσα στους διδάσκοντες και τους διδασκόμενους. Εντούτοις λόγω των δύσκολων συνθηκών που διαμόρφωσε η πανδημία COVID-19, όπως και η επιβολή των περιοριστικών μέτρων, δεν κατέστησε δυνατή τη διανομή των ερωτηματολογίων και τη συμπλήρωση τους από τους συμμετέχοντες με τη φυσική παρουσία. Έτσι πιθανές απορίες κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους συμμετέχοντες, δεν ήταν δυνατό να λυθούν από τον ερευνητή, γεγονός που πιθανότατα να επηρέασε τις απαντήσεις και κατά συνέπεια τα αποτελέσματα της έρευνας. Επιπλέον η χρήση του ερωτηματολογίου ως ερευνητικό εργαλείο, περιορίζει τους συμμετέχοντες στο να αναλύσουν τις σκέψεις τους και να εμβαθύνουν στο θέμα που ερευνάται. Επίσης υπάρχει η πιθανότητα οι απαντήσεις να μην είναι αντικειμενικές, καθώς οι συμμετέχοντες κατά τις απαντήσεις τους δεν αποτυπώνουν πάντα με αντικειμενικότητα τις απόψεις τους, αλλά προσπαθούν κάποιες φορές να «ωραιοποιήσουν» την κατάσταση. Κάτι τέτοιο όμως μπορεί να οδηγήσει σε μη αξιόπιστα συμπεράσματα.

### **Συμπεράσματα και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Η ποιότητα στην εκπαίδευση καθορίζεται από διάφορους παράγοντες. Οι διδάσκοντες θα πρέπει να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τους παράγοντες αυτούς ώστε να επιτευχθεί μια επιτυχής εκπαιδευτική διαδικασία και οι φοιτητές να αποκομίσουν τα μέγιστα οφέλη κατά τη διδασκαλία. Οι διδάσκοντες θα πρέπει να είναι φιλικοί προς τους σπουδαστές και να φροντίζουν τα μηνύματα τους να είναι σαφή και κατανοητά. Επίσης θα πρέπει να ενθαρρύνουν του φοιτητές να επικοινωνούν μαζί τους όταν έχουν ανάγκη. Θα πρέπει να επιδιώκουν την τακτική επικοινωνία και να είναι κοντά τους κατανοώντας τα συναισθήματα τους, τους φόβους και το άγχος που μπορεί να τους διακατέχει. Τέλος θα πρέπει να εξασφαλίζονται κατά τη διδασκαλία τα απαραίτητα εργαλεία και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που είναι απαραίτητος. Οι φοιτητές έχουν ποικίλες ανάγκες τις οποίες καλούνται οι διδάσκοντες να καλύψουν μέσα από τη διδασκαλία τους. Η ανάπτυξη ποιοτικής επικοινωνίας μπορεί να παίζει καταλυτικό ρόλο στην κάλυψη αυτών των αναγκών. Οι φοιτητές έχουν ανάγκη από στήριξη και από καθοδήγηση. Επίσης χρειάζονται έναν διδάσκοντα να τους υποστηρίζει και να τους συμβουλεύει, βοηθώντας να ξεπεράσουν προβλήματα κατά τη διεξαγωγή του μαθήματος και συναισθηματικές και ψυχολογικές δυσκολίες που ίσως βιώνουν στην εξΑΕ. Η ποιότητα της επικοινωνίας ανάμεσα στον διδάσκοντα και τον διδασκόμενο στην εξΑΕ πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα και των δύο πλευρών. Οι διδάσκοντες θα πρέπει να θέτουν στο κέντρο της διδασκαλίας τους φοιτητές και τις ανάγκες τους (εκπαιδευτικές και συναισθηματικές) και να προσαρμόζουν το μάθημα σε αυτές. Η ανατροφοδότηση παίζει κυρίαρχο ρόλο στην εξΑΕ. Οι διδάσκοντες θα πρέπει να παρέχουν στους φοιτητές εύστοχα και εποικοδομητικά

σχόλια που θα τους διευκολύνουν στη διεξαγωγή εργασιών και να τους βοηθούν ώστε να ξεπεραστούν δυσκολίες και εμπόδια στην κατανόηση του μαθήματος. Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 120 φοιτητές όπου παρακολουθούν διάφορες Θ.Ε στο ΕΑΠ. Ο αριθμός αυτός μπορεί να θεωρηθεί σχετικά μικρός συγκριτικά με τον όγκο που χαρακτηρίζει τη συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα. Για το λόγο αυτό θα ήταν σκόπιμο να επαναληφθεί αντίστοιχη έρευνα στην οποία θα συμμετάσχει μεγαλύτερο δείγμα έτσι ώστε τα αποτελέσματα να μπορέσουν να γενικευτούν. Ιδιαίτερο επίσης ενδιαφέρον θα είχε και η καταγραφή των απόψεων της άλλης πλευράς και συγκεκριμένα των διδασκόντων. Θα μπορούσε για παράδειγμα η έρευνα να συμπεριλάβει συνεντεύξεις από Καθηγητές – Συμβούλους, όπου θα καταθέτουν τις απόψεις τους για το συγκεκριμένο θέμα που μελετάται. Με αυτό τον τρόπο θα εξασφαλιστεί μια πιο σφαιρική εικόνα της υπάρχουσας κατάστασης και θα μπορέσουν να εξαχθούν πιο αντικειμενικά αποτελέσματα. Τέλος αντίστοιχη έρευνα θα μπορούσε να διεξαχθεί και για άλλα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα εξΑΕ εκτός του ΕΑΠ, όπως για παράδειγμα για το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου. Μέσα από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων θα μπορούσε να υπάρξει βελτίωση στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του ΕΑΠ.

### Βιβλιογραφικές αναφορές

- Βασάλα, Π., (2003) Η Επικοινωνία των Σπουδαστών της Μεταπτυχιακής Θεματικής Ενότητας «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» του ΕΑΠ. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.). *Πρακτικά εισηγήσεων - 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*. τόμ. Α'. Πάτρα: ΕΑΠ
- Βασάλα, Π., & Ανδρεάδου, Δ. (2007). Οι εκπαιδευτικές τεχνικές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Οι απόψεις των αποφοίτων του ΕΑΠ του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση». Στο: Α.Λιοναράκης (Ed.), *Πρακτικά εισηγήσεων, 4th International Conference on Open and Distance Learning of Democracy in Education: Open Access and Distance Education* (Vol. Α). (σελ.286-295). Αθήνα: Προπομπό
- Βασάλα, Π., Χατζηπλής, Π., & Λιοναράκης, Α.(2007). Απόψεις προπτυχιακών και μεταπτυχιακών φοιτητών του ΕΑΠ για τις γραπτές εργασίες: συγκριτική μελέτη δύο θεματικών ενότητων – ΕΚΠ 65 ΚΑΙ ΕΛΠ 10. στο: Α.Λιοναράκης (Ed.), *Πρακτικά εισηγήσεων, 4<sup>th</sup> International Conference on Open and Distance Learning of Democracy in Education: Open Access and Distance Education* (Vol. Α). (σελ 296-308). Αθήνα: Προπομπός
- Βασάλα, Π. & Ανδρεάδου, Δ. (2010). 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. *5ο Διεθνές Συνέδριο στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Νοέμβριος 2009, Αθήνα, Ελλάδα, σσ. 56-70.
- 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. *Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 6(1 & 2), 29-45. Ανακτήθηκε στις 25 Φεβρουαρίου 2021 από <http://newtutor.pbworks.com/f/55.pdf>
- Ηλιάδου, Χ. (2011). Επικοινωνία Καθηγητή-Συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις Σ.Ε.Π. της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του ΕΑΠ. *Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 7, 6-20. doi:<https://doi.org/10.12681/jode.9765>
- Καραμπέτσου – Λιακάκου, Ε. (2006). *Η ανάδειξη της ιδιαιτερότητας του ρόλου του διδάσκοντα στην επίτευξη της επικοινωνίας και της διδασκαλίας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση*. Διπλωματική Εργασία. Πάτρα: ΕΑΠ
- Κόκκος, Α. (2005). Εκπαίδευση Ενηλίκων: Ανιχνεύοντας το πεδίο. Αθήνα: Μεταίχιμο.
- Κωνσταντοπούλου, Φ., Αντωνίου, Π., Αποστολάκης, Ε. & Λιοναράκης, Α. (2013). Η υποστήριξη, μέσω της επικοινωνίας, των σπουδαστών στην ΑεξΑΕ από τον Καθηγητή-Σύμβουλο. *7<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Νοέμβριος 2013, Αθήνα, Ελλάδα, σσ. 70-77.

- Νικολάου, Γ. (2016). *Διερεύνηση των απόψεων συμβούλων-εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων σχετικά με την επικοινωνία μεταξύ τους στα εξ αποστάσεως προγράμματα του ΕΑΠ*. (Διπλωματική Εργασία), Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Αθήνα.
- Ξανθοπούλου, Π. Ι. (2016). Η διδασκαλία της επιχειρηματικότητας μέσω e-learning σε σχολές κοινωνικών και πολιτικών επιστημών: εμπειρική μελέτη και σχεδιασμός πλατφόρμας εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.
- Παπάζογλου, Α. (2015). Αντιλήψεις των Καθηγητών-Συμβούλων για τον ρόλο του Κ.Σ. στην Επικοινωνία με τους Φοιτητές στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, *8ο Διεθνές Συνέδριο στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Νοέμβριος 2015, Αθήνα, Ελλάδα, σσ. 152-164.
- Σαρακατσάνου, Ε. (2007). Η επικοινωνία των φοιτητών και Καθηγητή –Συμβούλου στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Απόψεις φοιτητών των μεταπτυχιακών προγραμμάτων ΕΚΠ και ΕΚΕ του ΕΑΠ). Διπλωματική Εργασία. Πάτρα: ΕΑΠ
- Altbach, P. (2010). Access Means Inequality. *International Higher Education*, Vol 61 (Fall). Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου, 2021 από: [https://htmlprod.bc.edu/pls/htmlprod/f?p=2290:4:0::NO:RP,4:P0\\_CONTENT\\_ID:112020](https://htmlprod.bc.edu/pls/htmlprod/f?p=2290:4:0::NO:RP,4:P0_CONTENT_ID:112020)
- Anderson, B., & Simpson, M. (2012). History and heritage in open, flexible, and distance education. *Journal of Open, Flexible and Distance Learning*, 16(2), 1–10.
- Aydin, H. (2013). Interaction between teachers and students in online learning. *Journal of Environmental Protection and Ecology*, 14, 1337-1352.
- Berge, Z. L. (1998). Barriers to online teaching in post-secondary institutions: Can policy changes fix it? *Online Journal of Distance Learning Administration*, 1(2). <http://www.westga.edu/~distance/Berge12.htm>
- Berge, Z. (2013). Barriers to communication in distance education. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 14(1), 374-388.
- Blazquez, F.E., & Alonso, L.D. (2006). A training Proposal for e-Learning Teachers. *European Journal of Open, Distance and E-Learning* Ανακτήθηκε στις 20 Ιουνίου 2021 από [http://www.eurodl.org/materials/contrib/2006/Blazquez\\_and\\_Alonso.htm](http://www.eurodl.org/materials/contrib/2006/Blazquez_and_Alonso.htm)
- Cekerol, K., Torpak, E., & Ozkanal, B. (2007). The Planning and Application of a Communication Model for Quality and Effective Learning in Distance Education. Proceedings, *EADTU's 20th Anniversary Conference "International courses and services online: Virtual Erasmus and a new generation of Open Educational Resources for a European and global outreach"*. 8-9 November, Lisbon, Portugal. Ανακτήθηκε στις 15 Ιουνίου από <http://www.eadtu.nl/conference-2007/files/SAA6.pdf>
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). London: Routledge.
- Dabaj, F. (2011). Analysis of communication barriers to distance education: A review study. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 1(1). Ανακτήθηκε στις 12/1/2021 από <http://www.ojcm.net/articles/111.pdf> <http://www.ojcm.net/articles/111.pdf>
- Dimbleby, R., et al. (1992). *More than words: An Introduction to Communication*. New York: Routledge
- Filippakou, O. & Tapper, T. (2008). Quality Assurance and Quality Enhancement in Higher Education: Contested Territories? *Higher Education Quarterly*, 62(1/2), 84-100. Ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2021 από <http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.eap.gr/doi/10.1111/j.14682273.2008.00379.x/epdf>.
- Garrison, D. & Shale, D. (1987). Mapping the boundaries of distance education: Problems in defining the field. *The American Journal of Distance Education*, 1(1), 4-13.
- Gibbs, G. (2010). *Dimensions of quality*. York: The Higher Education Academy. Ανακτήθηκε στις 18 Μαρτίου 2021 από <https://www.heacademy.ac.uk/knowledge-hub/dimensions-quality>.
- Gibbs, G. (2013). Reflections on the changing nature of educational development. *International Journal for Academic Development*, 18(1), 4-14. Ανακτήθηκε στις 18 Μαρτίου 2021 από <http://www.tandfonline-com.proxy.eap.gr/doi/pdf/10.1080/1360144X.2013.751691>.
- Harvey, L. & Newton, J. (2007). Transforming Quality Evaluation: Moving on. In D.F. Westerheijden, B. Stensaker & M.J. Rosa (Eds). *Quality Assurance in Higher Education. Higher Education Dynamics* (Vol 20). Dordrecht: Springer. Ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2021 από [https://link.springer-com.proxy.eap.gr/content/pdf/10.1007%2F978-1-4020-6012-0\\_9.pdf](https://link.springer-com.proxy.eap.gr/content/pdf/10.1007%2F978-1-4020-6012-0_9.pdf).
- Jung, I., Wong, T. M., Li, C., Baigaltugs, S. & Belawati, T. (2011). Quality assurance in Asian distance education: diverse approaches and common culture. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12 (6), 63-83. Ανακτήθηκε 1 Φεβρουαρίου, 2021, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/991/1953>

- Kamal Z. & Nurul, M. (2020). What do we mean by Distance Education? Theories and Practices: A Study for New Beginning. *SSRN Electronic Journal*. Doi.10.2139/ssrn.3572305.
- Klimova, B. & Poulouva, P. (2011). Tutor as an important e-learning support. *Procedia Computer Science*, 3, 1485-1489.
- Matveev, A.V. (2002). *The perception of Intercultural communication competence by American and Russian managers with experience on multicultural teams*. PhD Dissertation, Ohio University
- Moore, G.M. (1989). Editorial: Three types of interaction. *The American Journal of Distance Education*, 3(2).1-6. Ανακτήθηκε στις 12/1/2021 από [http://www.ajde.com/Contents/vol3\\_2.htm#editorial](http://www.ajde.com/Contents/vol3_2.htm#editorial).
- Nolan, A. (2013) *Plenary presentation at 10th Enhancement Themes conference*. Ανακτήθηκε στις 20 Μαρτίου 2021 από <http://www.enhancementthemes.ac.uk/pages/docdetail/docs/presentation/andrea-nolan---10-yearsof-enhancement-themes-in-scotland>
- O' Rourke, J. (2003). *Tutoring in Open and Distance Learning, A Handbook for Tutors, Canada*: COL Ανακτήθηκε στις 15/1/2021 από [http://www.unisa.ac.za/contents/courses/docs/Tutoring%20in%20ODL\\_CoL.pdf](http://www.unisa.ac.za/contents/courses/docs/Tutoring%20in%20ODL_CoL.pdf)
- Ozelkan, E.C. & Galambosi, A. (2012). Overcoming communication barriers in online teaching: Understanding faculty preferences. In the Proceedings of the International Conference on Communication, Media, Technology and Design (ICCMTD). Istanbul, Turkey. 09-11 May. pp. 292-298. Ανακτήθηκε στις 15/1/2021 από <http://www.cmdconf.net/2012/makale/55.pdf>
- Perreault, H., Waldman, L., Alexander, M. & Zhao, J. (2002). Overcoming Barriers to Successful Delivery of Distance-Learning Courses. *The Journal of Education for Business*, 77(6) 313-318. 10.1080/08832320209599681.
- Sarrafzadeh, M., & Williamson, K. (2012, January/June). Multicultural, virtual work places: Opportunities and challenges for LIS educators. *International Journal of Information Science and Management*, 2(1), 89-102.
- Stavarakakis, E., & Xanthopoulou, P. (2019). Supporting Students as a Means of Preventing Dropout in Open and Distance Education. *International Journal of Sciences*, 8, pp. 9 - 19. Retrieved November 30, 2020, from <https://www.ijsciences.com/pub/article/2171>
- Tait, A. (2003). Reflections on Student Support in Open and Distance Learning *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 4(1).
- Vlachopoulos, D., Makri, A. (2019). Online communication and interaction in distance higher education: A framework study of good practice. *Int Rev Educ*, 65, 605–632 <https://doi.org/10.1007/s11159-019-09792-3>
- Wang, M., & Kang, M. (2006). Cybergogy for engaged learning: A framework for creating learner engagement through information and communication technology. In D. Hung and M.S. Khine (Eds.), *Engaged Learning with Emerging Technologies*, 225-253. DOI: 10.1007/1-4020-3669-8\_11
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Cambridge, MA: Harvard Business School Press
- Williams, J. (2016). Quality assurance and quality enhancement: is there a relationship? *Quality in Higher Education*, 22(2), 97-102. Ανακτήθηκε στις 14 Μαρτίου, 2021 από <http://www.tandfonline-com.proxy.eap.gr/doi/pdf/10.1080/13538322.2016.1227207>.
- Wilson, B. (2001). *Sense of community as a valued outcome for electronic courses, cohorts, and programs*. Ανακτήθηκε στις 12/1/2021 από <http://carbon.cudenver.edu/~bwilson/SenseOfCommunity.html>
- Xanthopoulou, P. (2020). Theoretical Approach and Analysis of Stakeholders' Impact on Quality Processes in Higher Education - The Case of Greek Universities. *International journal of sciences*, 9(2), pp. 34-45. DOI: 10.18483/ijSci.2269
- Xanthopoulou, P., & Kappou, I. (2021). "The impact of communication between tutors-counselors and university students in Open and Distance Education on the autonomous and effective learning", *International Journal of Engineering, Management and Humanities*, 2(1), pp.66-80. Retrieved March 3, 2021 from <https://www.ijemh.com>
- Zygouris, F. & Mavroidis, I. (2016). Η επικοινωνία διδάσκοντα και διδασκόμενων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης στο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών του Κ.Ε.Ε.ΕΝ.ΑΠ. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 7, 69. 10.12681/jode.9769.