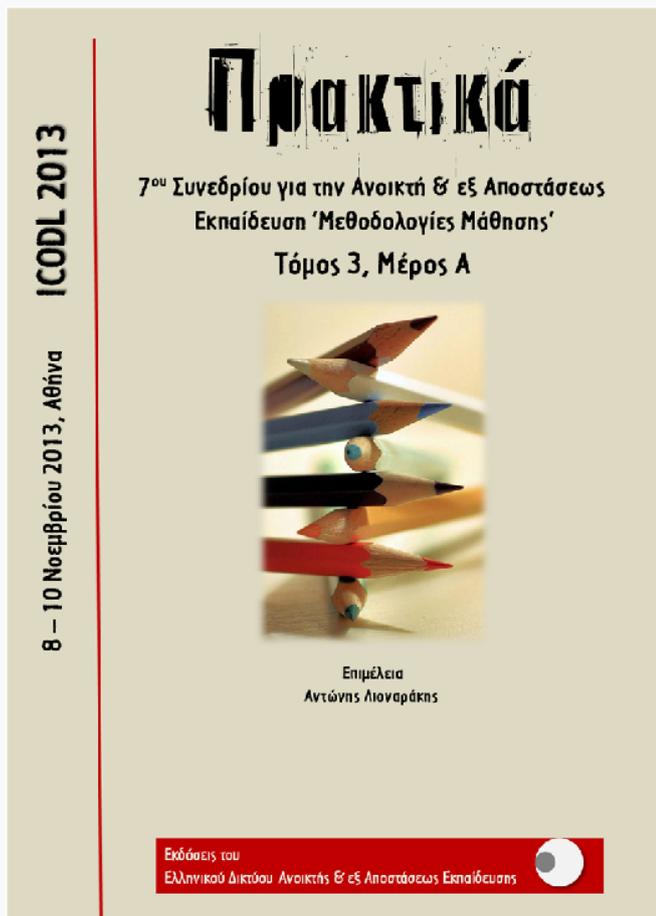


## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 7, Αρ. 3Α (2013)

Μεθοδολογίες Μάθησης



Η διασφάλιση της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Μία διεθνής καταγραφή

*Κωστίτσα Αποστολίδη, Αδαμαντία Σπανακά*

doi: [10.12681/icodl.651](https://doi.org/10.12681/icodl.651)

## Η διασφάλιση της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Μία διεθνής καταγραφή

### Quality assurance in open and distance higher education: International practices

**Κωστίτσα Αποστολίδη**

Εκπαιδευτικός Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, M.Ed  
[apostolidikonst@yahoo.gr](mailto:apostolidikonst@yahoo.gr)

**Αδαμαντία Σπανακά**

ΕΑΠ, Καθηγήτρια-Σύμβουλος  
Επιστημονικός Συνεργάτης στο ΕΕΥΕΜ  
[madspsa@otenet.gr](mailto:madspsa@otenet.gr)

#### Abstract

Quality assurance is one of the most important issues in open and distance education. In recent years, there has been a significant increase in quality assurance procedures in order to improve the provided education and the accountability of institutions. This paper attempts to document the practices for quality assurance in open and distance higher education around the world. The quality assurance systems in distance education at tertiary level is not the same for all countries. The procedures followed are different and depend on the circumstances of each country.

**Key words:** *quality assurance, open and distance education, international practices*

#### Περίληψη

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί σημαντική αύξηση των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εκπαίδευσης και τη λογοδοσία των ιδρυμάτων. Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια καταγραφής των πρακτικών διασφάλισης της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση, ανά τον κόσμο. Τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα που παρέχουν ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση δεν είναι ίδια για όλες τις χώρες. Οι διαδικασίες που ακολουθούνται είναι διαφορετικές και εξαρτώνται από τις συνθήκες της κάθε χώρας.

**Λέξεις κλειδιά:** *διασφάλιση της ποιότητας, ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση, διεθνείς πρακτικές*

#### 1 Διασφάλιση της ποιότητας και Πιστοποίηση: Σύντομοι Εννοιολογικοί Ορισμοί

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί μια διαδικασία που αποσκοπεί στον καθορισμό των προτύπων ποιότητας για κάθε ίδρυμα (Mashal, Odeh & Abu-Mosa, 2012, σ. 270). Όπως, εξάλλου, προσδιορίζεται στο γλωσσάριο της Διακήρυξης της Μπολόνια (<http://www.bologna-bergen2005.no/EN/Glossary/Glos1.HTM>), η έννοια της διασφάλισης της ποιότητας ορίζεται ως «μια συνεχιζόμενη διαδικασία αποτίμησης, εγγύησης, διατήρησης και βελτίωσης της ποιότητας ενός ιδρύματος ανώτατης εκπαίδευσης ή ενός προγράμματος». Οι Kefalas, Retalis, Stamatis & Kargidis (2003, σ. 1) υποστηρίζουν επίσης ότι «ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας αποτελείται από τις πολιτικές, τις στάσεις, τις ενέργειες και τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για να διασφαλιστεί ότι η ποιότητα διατηρείται και

προάγεται». Ενώ, όπως υπογραμμίζει ο Robinson (όπ. αναφ. στο Λιοναράκης & Σπανακά, 2010, σ. 198) η διασφάλιση της ποιότητας διακρίνεται από τον έλεγχο ποιότητας, διαδικασία όπου γίνεται έλεγχος για σφάλματα ποιότητας και διορθώνονται όταν συμβαίνουν.

Ως συνεχιζόμενη διαδικασία, η διασφάλιση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης είναι σημαντική για την απόκτηση και τη διατήρηση της αξιοπιστίας των προγραμμάτων και των ιδρυμάτων (COL, 2005). Τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί σημαντική αύξηση των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας με στόχο τη βελτίωση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ιδρυματικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο (Ofoha & Awe, 2011). Όπως υπογραμμίζουν οι Belawati & Zuhairi, (2007, σ. 3) «η διαδικασία της διασφάλισης της ποιότητας επηρεάζει τις στρατηγικές διαχείρισης και την κουλτούρα των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης». Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι τα ιδρύματα έχουν αρχίσει να επαναπροσδιορίζουν την αποστολή τους και το στρατηγικό τους όραμα για την ενσωμάτωση και την αντιμετώπιση των θεμάτων της ποιότητας.

Η έννοια της πιστοποίησης είναι επίσης στενά συνδεδεμένη με τη διασφάλιση της ποιότητας. Η πιστοποίηση ορίζεται στο γλωσσάριο της Διακήρυξης της Μπολόνια ως «η διαδικασία με την οποία ένας οργανισμός πιστοποίησης αξιολογεί την ποιότητα ενός ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο σύνολό της (ιδρυματική πιστοποίηση) ή ενός ειδικού προγράμματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (πιστοποίηση του προγράμματος), προκειμένου να αναγνωριστεί επισήμως ότι πληροί συγκεκριμένα προκαθορισμένα ελάχιστα κριτήρια ή πρότυπα».

## **2 Ανοικτότητα και Ευελιξία σπουδών σημαίνει και χαμηλή ποιότητα; Η απάντηση μέσα από τη διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας**

Από τη δεκαετία του 1990 το ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας άρχισε να κυριαρχεί στην ατζέντα της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Kanwar & Clarke, 2012). Παρά τη μακρά και γενικά επιτυχημένη πορεία της, η ανοικτή και εξ αποστάσεως μάθηση εξακολουθεί να πρέπει να αποδείξει ότι η ποιότητα της είναι τουλάχιστον ισοδύναμη με εκείνη κατά την πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλία (COL, 2005) εξαιτίας της αντίληψης ότι οι παράμετροι της ανοικτότητας και της ευελιξίας ευθύνονται για τη χαμηλότερη ποιότητά της (Peters & Ofulue, 2010). Ο Koul (2006, σ. 181) υποστηρίζει ότι σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες, οι ακαδημαϊκοί, οι εργοδότες και η κοινωνία είναι επιφυλακτικοί όσον αφορά στην ποιότητα και στην αποτελεσματικότητα της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Οι Reju & Olakulehin (2008, σ. 471) υπογραμμίζουν ότι η πρόκληση της διασφάλισης της ποιότητας είναι εντονότερη στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση απ' ό,τι στη συμβατική εκπαίδευση, εξαιτίας της ευρύτερης δικαιοδοσίας, της ετερογένειας στο προφίλ των φοιτητών και εξαιτίας του γεγονότος ότι υπάρχει περιορισμένη πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία μεταξύ διδασκόντων και διδασκόμενων.

Εντούτοις, στο πεδίο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης δεν έχει επί του παρόντος διερευνηθεί το πλαίσιο αξιολόγησης και δεν έχει καθοριστεί το θέμα της ποιότητας με συστηματικό τρόπο. Ο Miyazoe (2008, σ. 23) επισημαίνει ότι το πεδίο βρίσκεται μάλλον στη διαδικασία του δανεισμού και του έλεγχου της λειτουργικότητας των συστημάτων που έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται σε άλλους τομείς και επιστημονικούς κλάδους. Ο Daniel (2007) υποστηρίζει ότι υπάρχουν πολλοί σοβαροί λόγοι για να δοθεί προσοχή στην ποιότητα της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (ΑεξΑΕ), όπως η ανταγωνιστικότητα των ιδρυμάτων, η αποτελεσματικότητα της μάθησης, η ικανοποίηση των φοιτητών, η λογοδοσία, η αξιοπιστία, το κύρος και η φήμη των ιδρυμάτων. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της ποιότητας των μεθόδων, των εκπαιδευτικών προϊόντων και των αποτελεσμάτων ενός

ιδρύματος και στη δημιουργία της καλής φήμης και της εικόνας του ιδρύματος. Ως αποτέλεσμα μπορεί να είναι μία μεγαλύτερη εμπιστοσύνη του κοινού, περισσότερο ικανοποιημένοι φοιτητές, πιο αποτελεσματικές διαδικασίες και προσωπικό που είναι σίγουρο για το καλό αποτέλεσμα της εργασίας του (COL, 2005)

Προκύπτει, επομένως, ένα σημαντικό ερώτημα: *οι διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση πρέπει να είναι διαφορετικές από εκείνες των συμβατικών πανεπιστημίων, που βασίζονται στην πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλία;*

Όπως επισημαίνεται από την Παγκόσμια Τράπεζα (2002, σ. 35) «είναι αμφίβολο ότι η φιλοσοφία, οι αρχές και τα πρότυπα που συνήθως εφαρμόζονται στην αξιολόγηση και πιστοποίηση των προγραμμάτων των συμβατικών πανεπιστημίων μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς σημαντικές προσαρμογές για την αξιολόγηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Κατάλληλες και αξιόπιστες διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης απαιτούνται για να εξασφαλιστεί ότι τα μαθήματα, τα προγράμματα και τα πτυχία που προσφέρονται από τα τριτοβάθμια ιδρύματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης πληρούν τα αποδεκτά ακαδημαϊκά και επαγγελματικά πρότυπα». Αρκετοί ερευνητές (Jara & Mellar, 2007 · Kilfoil, 2007 · Rashid, 2010 · Stella & Gnanam, 2004 · Swedish National Agency for Higher Education, 2008) θεωρούν ότι η διασφάλιση της ποιότητας και η πιστοποίηση πρέπει να διαφοροποιούνται στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και να χρησιμοποιούνται ειδικά κριτήρια για την αξιολόγηση των πρακτικών της. Αντίστοιχα, οι Latchem & Jung (2012, σ. 21) υποστηρίζουν ότι «οι διαφορετικοί παράγοντες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και τα διαφορετικά διεθνή, εθνικά, ιδρυματικά και πολιτισμικά πλαίσια πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την εφαρμογή των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας». Ενισχύοντας αυτή τη θέση ο Rashid (2010, σ. 351) θεωρεί ότι τόσο λόγω της παγκοσμιοποίησης και της τεχνολογικής εξέλιξης όσο και λόγω των αυξανόμενων προσδοκιών των εκπαιδευομένων και του ανταγωνισμού μεταξύ τους, η ΑεξΑΕ απαιτεί ένα ξεχωριστό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας από τη συμβατική εκπαίδευση. Στη συνέχεια, θα καταγραφεί το πώς υιοθετούνται συστήματα διασφάλισης της ποιότητας από ποικίλα πανεπιστήμια ανά τον κόσμο.

### **3 Πρακτικές διασφάλισης της ποιότητας στην ανοικτή και εξ αποστάσεως ανώτατη εκπαίδευση: Διεθνής καταγραφή**

#### **3.1 Η περίπτωση της Ασίας: Φορείς διασφάλισης ποιότητας**

Στις ασιατικές χώρες, η λογική για την υιοθέτηση ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση βασίζεται κυρίως στην εξασφάλιση της λογοδοσίας και τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αν και αναφέρονται και άλλοι στόχοι των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας, όπως για παράδειγμα, η δημιουργία ανταγωνισμού μεταξύ των ιδρυμάτων. Για την εξασφάλιση της λογοδοσίας και για τον προσδιορισμό της θέσης του πανεπιστημίου χρησιμοποιείται η διαδικασία της πιστοποίησης, ενώ για τη βελτίωση της ποιότητας της παροχής της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, συχνά χρησιμοποιούνται ακαδημαϊκοί έλεγχοι (Jung *et al.*, 2011). Οι ακαδημαϊκοί έλεγχοι εστιάζουν στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας ενός ιδρύματος. Συνήθως, πρέπει να υποβληθεί μια έκθεση αυτοαξιολόγησης και μια έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης, η οποία επαληθεύει την έκθεση αυτοαξιολόγησης μέσω μίας επιτόπιας επίσκεψης, πριν από τις συστάσεις με σκοπό τη βελτίωση. Ακολουθεί η διαδικασία παρακολούθησης, στην οποία τίθεται το ερώτημα "Πόσο καλά κάνετε, ό,τι λέτε ότι κάνετε;". Υιοθετούνται, είτε δείκτες επίδοσης που αναπτύσσονται σε επίπεδο ιδρύματος

είτε εθνικοί δείκτες επίδοσης με τους οποίους τα ιδρύματα ελέγχονται (Jung *et al.*, 2011, σ. 71).

Η Jung πραγματοποίησε το 2005 μια έρευνα για τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας έντεκα ΑεξΑΕ μέγα-πανεπιστήμιων (δηλαδή, πανεπιστημίων στα οποία φοιτούν πάνω από 100.000 φοιτητές) εκ των οποίων τα εννέα βρίσκονται στην Ασία. Διαπίστωσε ότι τα μέγα-πανεπιστήμια έχουν αναπτύξει και εφαρμόζουν πρότυπα και διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας. Τουλάχιστον τα μισά από αυτά τα πανεπιστήμια παρέχουν ευκαιρίες για την ανάπτυξη του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας, όπως το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Indira Gandhi της Ινδίας και το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Κορέας. Επιπλέον, τα περισσότερα ιδρύματα επιδίωξαν -εκτός από την εθνική αναγνώριση μέσω πιστοποίησης- και τη διεθνή αναγνώριση, μέσω πιστοποίησης ISO όπως το πανεπιστήμιο Terbuca της Ινδονησίας.

Από την πρόσφατη έρευνα των Jung *et al.* (2011) για τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εξ αποστάσεως εκπαίδευση σε χώρες της ανατολικής, της νότιας και της νοτιοανατολικής Ασίας, (Κίνα, Ινδία, Ινδονησία, Ιαπωνία, Νότια Κορέα, Μαλαισία, Μογγολία, Φιλιππίνες, Σιγκαπούρη και Σρι Λάνκα) και το Χονγκ-Κονγκ, διαπιστώθηκε ότι οι ασιατικές χώρες έχουν υιοθετήσει τρεις προσεγγίσεις για τη διασφάλιση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Στην πρώτη κατηγορία, όπως για παράδειγμα στο Χονγκ Κονγκ, στη Μαλαισία, στη Ινδονησία, στις Φιλιππίνες, στη Σιγκαπούρη και στη Σρι Λάνκα, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση θεωρείται ως αναπόσπαστο τμήμα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και έτσι εφαρμόζονται οι ίδιες διαδικασίες και τα ίδια κριτήρια για όλους τους τύπους των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Ορισμένες χώρες εξετάζουν τη μοναδικότητα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης κατά τη διάρκεια των διαδικασιών της πιστοποίησης ή του ελέγχου. Στη δεύτερη κατηγορία στην οποία περιλαμβάνονται χώρες όπως η Κίνα, η Ινδία και η Κορέα, αναγνωρίζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εξΑΕ και έτσι εφαρμόζονται διαφορετικές διαδικασίες και διαφορετικά κριτήρια διασφάλισης της ποιότητας (Jung *et al.*, 2011, σ. 70). Στην Κορέα, όλα τα πανεπιστήμια τετραετούς φοίτησης συμπεριλαμβανομένου του Korea National Open University διεξάγουν διαδικασίες αυτοαξιολόγησης, τουλάχιστον κάθε 2 χρόνια και υποβάλουν τα πορίσματά τους στο Συμβούλιο της Κορέας για την Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση (KCUE) (Jung, 2012).

Η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει χώρες όπως η Ιαπωνία και η Μογγολία, οι οποίες δεν έχουν καθορίσει ακόμη τη θέση τους ή βρίσκονται ακόμη στη διαδικασία ανάπτυξης διαδικασιών και κριτηρίων διασφάλισης της ποιότητας, βασιζόμενα στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Jung *et al.*, 2011).

### **3.1.1 ΑεξΑΕ ανώτατα ιδρύματα στην Ασία και Συστήματα διασφάλισης ποιότητας**

Σε επίπεδο ιδρύματος, εφαρμόζονται διάφορα μοντέλα διασφάλισης της ποιότητας. Ορισμένα πανεπιστήμια όπως το Ανοικτό Πανεπιστήμιο του Χονγκ Κονγκ (OUHK), το πανεπιστήμιο Terbuca της Ινδονησίας (UT), το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μαλαισίας (OUM), το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Σρι Λάνκα (OUSL) και το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Allama Iqbal (AIU) υιοθετούν μια συγκεντρωτική προσέγγιση για τη διασφάλιση της ποιότητας, με ειδικές μονάδες διασφάλισης της ποιότητας που λειτουργούν σε συμφωνία με τις εθνικές ή ιδρυματικές πολιτικές και είναι υπεύθυνες για το συντονισμό και την εφαρμογή της διασφάλισης της ποιότητας στα ιδρύματα. Σε άλλα ιδρύματα, όπως το πανεπιστήμιο Anadolu της Τουρκίας και το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Indira Gandhi της Ινδίας (IGNOU) λειτουργεί ένα «συλλογικό μοντέλο» ανάθεσης ευθύνης σε διάφορα συμβούλια και επιτροπές σε διάφορα επίπεδα και στάδια λειτουργιών. Άλλα πανεπιστήμια,

όπως το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Κορέας (KNOU), το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Κίνας (OUC) και το Ανοικτό Πανεπιστήμιο των Φιλιππίνων (OPOU) λειτουργούν με το μοντέλο της «διασποράς», δηλαδή όλα τα ακαδημαϊκά τμήματα και οι διοικητικές και υποστηρικτικές μονάδες διασφαλίζουν την ποιότητα στα προγράμματα και τις υπηρεσίες τους (Latchem & Jung, 2009 όπ. αναφ. στο Kanwar & Clarke, 2012). Στην περίπτωση της Ινδίας, της Ινδονησίας και της Σρι Λάνκα, όπου η εξ αποστάσεως εκπαίδευση χρηματοδοτείται από το δημόσιο, κατά την εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας δίνεται έμφαση στη λογοδοσία για κρατική χρηματοδότηση. Στη Μαλαισία, την Κορέα και την Κίνα, όπου αυξάνεται η παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευση από ιδιωτικά πανεπιστήμια ή η παροχή e-learning από τα συμβατικά πανεπιστήμια, οι διαδικασίες επικεντρώνονται στη διασφάλιση της ποιότητας των νέων ιδρυμάτων και στην τόνωση του ανταγωνισμού μεταξύ των ιδρυμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Στην περίπτωση της Σιγκαπούρης και του Χονγκ Κονγκ (Κίνα), όπου η κυβέρνηση δεν πιστοποιεί τα ιδρύματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, η διασφάλιση της ποιότητας παρέχει τη βάση για τη μεταβίβαση των αρμοδιοτήτων μεταξύ της κυβέρνησης και των ιδρυμάτων (Jung, 2011). Τα αραβικά κράτη, παρά το αυξανόμενο ενδιαφέρον για τις δυνατότητες της ΑεξΑΕ, δεν έχουν αναπτύξει ένα συνολικό και βιώσιμο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας των ΑεξΑΕ πανεπιστημίων. Κατά την τελευταία δεκαετία, κινήσεις προς τη διασφάλιση της ποιότητας έχουν αρχίσει να λαμβάνουν κάποια μορφή και γίνονται προσπάθειες για τη δημιουργία ενός περιφερειακού οργανισμού για την πιστοποίηση και τη διασφάλιση της ποιότητας (Abdul Gani & Al Otaibi, n.d.). Το Αραβικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο έχοντας στενούς δεσμούς με ανοικτά και εξ αποστάσεως πανεπιστήμια από όλο τον κόσμο, έχει αναπτύξει τους δικούς του μηχανισμούς διασφάλισης της ποιότητας με σχετικές μονάδες σε όλα τα παραρτήματά του (το κεντρικό πανεπιστήμιο βρίσκεται στο Κουβέιτ, ενώ τα παραρτήματα βρίσκονται στο Μπαχρέιν, στην Αίγυπτο, στο Κουβέιτ, στο Λίβανο και στη Σαουδική Αραβία) και έχει σημειωθεί πρόοδος στην ενσωμάτωση μιας ολοκληρωμένης κουλτούρας ποιότητας σε όλο το πανεπιστήμιο. Η διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας στο Αραβικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο περιλαμβάνει: (1) αυτοαξιολόγηση (2) αξιολόγηση από ομάδα ομότιμων εξωτερικών εμπειρογνομόνων (3) χρήση σχετικών στατιστικών στοιχείων και δεικτών απόδοσης, όπως τα ποσοστά ολοκλήρωσης των σπουδών των φοιτητών, βαθμολογίες φοιτητών (4) έρευνα στους βασικούς εμπλεκόμενους, όπως οι φοιτητές, οι διδάσκοντες και οι εργοδότες και (5) εξωτερική αξιολόγηση από υπηρεσίες επικύρωσης του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Μεγάλης Βρετανίας (OUVS) (Gani, 2009). Στο Αραβικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο στο τέλος της διδακτικής περιόδου οι διδάσκοντες και οι φοιτητές μέσω ερωτηματολογίου εκφράζουν τις απόψεις τους για τα προγράμματα σπουδών και τις παροχές του ιδρύματος. Επιπλέον, το πανεπιστήμιο παρέχει ανατροφοδότηση στους διδάσκοντες για την απόδοσή τους κατά τη διάρκεια διεξαγωγής των μαθημάτων (Mashal, Odeh & Abu-Mosa, 2012).

### 3.2 Η περίπτωση της Αυστραλίας: Φορείς διασφάλισης ποιότητας

Στην Αυστραλία, δεν υπάρχει κάποιος οργανισμός πιστοποίησης για τα ιδρύματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ή πρότυπα ποιότητας για τους παρόχους και για τα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Ryan & Brown, 2012). Το ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση στην Αυστραλία χαρακτηρίζεται από τους Ryan & Brown (2012, σ. 99) ως μια «τέλεια θύελλα», επειδή τόσο πολλοί κυβερνητικοί οργανισμοί, ημι-αυτόνομες υπηρεσίες, πανεπιστήμια και επαγγελματικές ενώσεις λειτουργούν σε μια εποχή που κυριαρχείται από οικονομικές μελέτες και μετρήσεις της λογοδοσίας. Ωστόσο, στο τέλος, η ερμηνεία των κανονισμών και των κριτηρίων αναφοράς

της ποιότητας στο σχεδιασμό και τη μετάδοση της μάθησης μεταβιβάζεται στα ιδρύματα και τα άτομα.

### 3.2.1 ΑεξΑΕ ανώτατα ιδρύματα στην Αυστραλία και Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Ορισμένα πανεπιστήμια που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση έχουν υιοθετήσει επιχειρηματικό προσανατολισμό στη προσέγγιση της διασφάλισης της ποιότητας, όπως πιστοποίηση ISO. Οι Ryan & Brown, (2012, σ. 95) επισημαίνουν ότι υπάρχουν δύο προβλήματα σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η αντίσταση πολλών ακαδημαϊκών στα συστήματα ποιότητας και στις διαδικασίες που ακολουθούνται, καθώς και η τάση των οργανισμών διασφάλισης της ποιότητας και των πανεπιστημίων (ακόμη και εκείνων με ισχυρή αποστολή και φήμη) να επικεντρώνονται στους εμπορικούς παράγοντες κινδύνου που συνδέονται με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Το Συμβούλιο για την Ανοικτή, εξ Αποστάσεως και Ηλεκτρονική Μάθηση της Αυστραλίας (ACODE, <http://www.acode.edu.au/index.php>) το οποίο είναι μέλος του Διεθνούς Συμβουλίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ICDE) συνιστά τον μεγαλύτερο οργανισμό για τα πανεπιστήμια που παρέχουν ανοικτή, εξ αποστάσεως και ηλεκτρονική μάθηση στην Αυστραλία. Ο οργανισμός αυτός, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του (ACODE, <http://www.acode.edu.au/index.php>), επιδιώκει να βελτιώσει την πολιτική και την πρακτική σε επίπεδο ιδρύματος καθώς και σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, μέσω: 1) της διάδοσης και της ανταλλαγής γνώσεων και τεχνογνωσίας, 2) της υποστήριξης της επαγγελματικής ανάπτυξης και παροχής ευκαιριών δικτύωσης, 3) της διερεύνησης, της ανάπτυξης και της αξιολόγησης νέων προσεγγίσεων, 4) της παροχής συμβουλών και επηρεάζοντας τους βασικούς φορείς στον τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης, 5) της προώθησης των βέλτιστων πρακτικών.

Το ACODE δεν πιστοποιεί ή παρακολουθεί την ποιότητα των παρόχων ή των προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Ryan & Brown, 2012). Το ACODE παρέχει το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) για οκτώ τομείς:

1. Ιδρυματική πολιτική και διοίκηση για τη μάθηση και τη διδασκαλία που υποστηρίζεται από την τεχνολογία
2. Σχεδιασμός και βελτίωση της ποιότητας για την αξιοποίηση των τεχνολογιών για τη μάθηση και τη διδασκαλία
3. Πληροφορίες για τις τεχνολογικές υποδομές για την υποστήριξη της μάθησης και της διδασκαλίας
4. Παιδαγωγική εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών
5. Επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού για την αποτελεσματική αξιοποίηση των τεχνολογιών για τη μάθηση και τη διδασκαλία
6. Υποστήριξη του προσωπικού για την αξιοποίηση των τεχνολογιών για τη μάθηση και τη διδασκαλία
7. Εκπαίδευση των φοιτητών για την αποτελεσματική αξιοποίηση των τεχνολογιών για τη μάθηση
8. Υποστήριξη των φοιτητών για τη χρήση των τεχνολογιών για τη μάθηση (ACODE, 2007).

Ο Οργανισμός Ποιότητας των Πανεπιστημίων της Αυστραλίας (Australian Universities Quality Agency-AUQA) ήταν μέχρι το 2011, ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός οργανισμός για τη διασφάλιση της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση της Αυστραλίας. Το 2011 όλες οι λειτουργίες του AUQA μεταφέρθηκαν στον Οργανισμό

Ποιοτικών Προτύπων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Tertiary Education Quality Standards Agency-TEQSA, <http://www.teqsa.gov.au/>). Δεδομένου ότι στην Αυστραλία τα περισσότερα ιδρύματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι διπλής κατεύθυνσης (dual mode) δεν υπάρχει ειδικό τμήμα για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Το Διεθνές Συμβούλιο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ICDE) έχει ξεκινήσει ένα πιλοτικό πρόγραμμα με σκοπό να εξετάσει τα διεθνή νομικά πλαίσια, να εντοπίσει τις βέλτιστες πρακτικές και να εξετάσει τους νόμους και τους κανονισμούς που εμποδίζουν την ανάπτυξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το έργο αφορά το Διεθνές Δίκτυο των Οργανισμών Διασφάλισης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (INQAAHE), και μία σειρά άλλων οργανισμών, όπως τον Οργανισμό Ποιότητας των Πανεπιστημίων της Αυστραλίας (AUQA), το Συμβούλιο για την Ανοικτή, εξ Αποστάσεως και Ηλεκτρονική Μάθηση της Αυστραλίας (ACODE) και το νεοσυσταθέν κόμβο εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (DEHub) ο οποίος έχει έδρα στο Πανεπιστήμιο της Νέας Αγγλίας (UNE). Το Δίκτυο σύμφωνα με τους Ryan & Brown (2012, σ. 99) μπορεί να παρέχει καθοδήγηση για τον καθορισμό των προτύπων διασφάλισης της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και το e-learning στην Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία.

### **3.3 Η περίπτωση της Αμερικής: Φορείς διασφάλισης ποιότητας**

Στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής δεν υπάρχει κεντρικός οργανισμός που να ρυθμίζει το ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας ή της πιστοποίησης στον τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης. Η αδειοδότηση των ιδρυμάτων και η δυνατότητα να χορηγούν πτυχία εμπίπτει στην αρμοδιότητα των επιμέρους κρατών και δεν υπάρχει εθνικό πλαίσιο προσόντων. Το Υπουργείο Παιδείας των ΗΠΑ αναγνωρίζει τα ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που παρέχουν προγράμματα ΑεξΑΕ, τα οποία έχουν άδεια λειτουργίας και πληρούν τα ελάχιστα πρότυπα που καθορίζονται από τους οργανισμούς πιστοποίησης οι οποίοι έχουν αναγνωριστεί από το Υπουργείο ως «αξιόπιστες αρχές». Εκτός από τους οργανισμούς πιστοποίησης που εξετάζουν τα πρότυπα σε επίπεδο ιδρύματος, υπάρχουν περισσότεροι από 60 οργανισμοί που έχουν στην αρμοδιότητα τους την πιστοποίηση συγκεκριμένων επιστημονικών κλάδων. Αυτή η ποικιλία των οργανισμών πιστοποίησης αντικατοπτρίζει την ποικιλομορφία του συστήματος ανώτατης εκπαίδευσης και την αυτονομία των ιδρυμάτων όσον αφορά στον καθορισμό και την εφαρμογή των διακριτών αποστολών τους (Parker, 2012).

Στις ΗΠΑ έχουν θεσμοθετηθεί ορισμένοι οργανισμοί για τη διασφάλιση της ποιότητας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το Συμβούλιο για την Πιστοποίηση της Ανώτατης Εκπαίδευσης (CHEA, <http://www.chea.org/>), ένας ιδιωτικός μη-κερδοσκοπικός εθνικός οργανισμός, έχει δώσει κατευθυντήριες γραμμές για την πιστοποίηση και τη διασφάλιση της ποιότητας της εξ αποστάσεως μάθησης. Το Συμβούλιο εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης (DETC, <http://www.detc.org/>) είναι ένας εθνικός φορέας πιστοποίησης, πιστοποιημένος από το Συμβούλιο Πιστοποίησης της Ανώτατης Εκπαίδευσης (CHEA) και το Υπουργείο Παιδείας των ΗΠΑ για να πιστοποιεί μόνο, ή κυρίως εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά ιδρύματα. Εκτός από τα συνήθη πρότυπα (π.χ., σχετικά με την αποστολή, τις υπηρεσίες για τους φοιτητές, την οικονομική εντιμότητα), το DETC εστιάζει με λεπτομέρεια στην ποιότητα του υλικού, ανεξάρτητα από το μέσο. Όπως και οι άλλοι οργανισμοί πιστοποίησης, το DETC έχει δώσει έμφαση στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Το DETC πιστοποιεί διεθνή ιδρύματα στη Μ. Βρετανία, την Ιρλανδία, την Ευρώπη, την Αυστραλία και τη Νότια Αφρική (Kilfoil, 2005) και έχει δημοσιεύσει έναν οδηγό για την πιστοποίηση των ιδρυμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Hadzhikoleva, et al., 2010). Επίσης, το Ινστιτούτο Πολιτικής για την Ανώτατη Εκπαίδευση των ΗΠΑ (IHEP, <http://www.ihep.org/>) έχει αναπτύξει 24 κριτήρια αναφοράς (benchmarks) τα οποία

καλύπτουν θέματα για την εξασφάλιση της αριστείας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης που βασίζεται στο διαδίκτυο.

Στον Καναδά δεν υπάρχει εθνικό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας της εκπαίδευσης. Δεν υπάρχει επίσης εθνικός οργανισμός πιστοποίησης για την αξιολόγηση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών. Ωστόσο, ορισμένοι οργανισμοί και επαγγελματικοί φορείς πραγματοποιούν αυτή τη λειτουργία για επαγγελματικά προγράμματα, τόσο σε προπτυχιακό όσο και σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Εξαιτίας της απουσίας ενός εθνικού φορέα πιστοποίησης, η ένταξη ενός πανεπιστημίου στην Ένωση Πανεπιστημίων και Κολεγίων του Καναδά (AUCC) θεωρείται γενικά ως απόδειξη ότι το ίδρυμα παρέχει πανεπιστημιακού επιπέδου προγράμματα, αποδεκτών προτύπων (Swedish National Agency for Higher Education, 2008).

Ένας οργανισμός για τη διασφάλιση της ποιότητας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στις χώρες της Λατινικής Αμερικής και της Καραϊβικής είναι το Ινστιτούτο για την Ποιότητα στην Εξ Αποστάσεως Τριτοβάθμια Εκπαίδευση της Αμερικής και της Καραϊβικής (CAL-ED). Η αποστολή του CAL-ED, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του οργανισμού, είναι να συμβάλει στη βελτίωση της εξ αποστάσεως τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη Λατινική Αμερική και την Καραϊβική και να παρέχει συμβουλές κυρίως για τη διαδικασία αυτοαξιολόγησης των εξ αποστάσεως προγραμμάτων (CAL-ED, <http://www.caled-ead.org/caledingles/>).

### **3.4 Η περίπτωση της Αφρικής: Φορείς διασφάλισης ποιότητας**

Σε γενικές γραμμές, έχει γίνει λίγη δουλειά σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας στο πεδίο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στην Αφρική (Materu, 2007). Περισσότερα από τα δύο τρίτα των αφρικανικών χωρών δεν έχουν οργανισμούς ή άλλους φορείς για τη διασφάλιση της ποιότητας και ακόμη και όταν υπάρχουν τέτοιοι οργανισμοί, είναι απίθανο να έχουν αναπτύξει κάποια πλαίσια ή κατευθυντήριες γραμμές για τη διασφάλιση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Hoosen & Butcher, 2012). Οι διαδικασίες πιστοποίησης και ελέγχου είναι πολύ νέες και υπάρχει μικρή εμπειρία στον τομέα αυτό (Hayward, 2006). Στη Νότια Αφρική, η Επιτροπή για την Ποιότητα της Ανώτατης Εκπαίδευσης του Συμβουλίου Ανώτατης Εκπαίδευσης (CHE / HEQC) είναι υπεύθυνη για τη διεξαγωγή των ιδρυματικών ελέγχων και την πιστοποίηση των προγραμμάτων. Η CHE / HEQC χρησιμοποιεί τα ίδια κριτήρια για όλα ιδρύματα. Ωστόσο, αναγνωρίζεται η ανάγκη για την επιμόρφωση των ανθρώπων που εμπλέκονται στη διασφάλιση της ποιότητας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και έχει ως εκ τούτου συναφθεί σύμβαση με το Ινστιτούτο Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης της Νότιας Αφρικής (SAIDE) και την Εθνική Ένωση Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Ανοικτής Μάθησης της Νότιας Αφρικής (NADEOSA). Για τον ιδρυματικό έλεγχο, η CHE / HEQC λειτουργεί βάσει των αρχών των ιδρυμάτων που πληρούν τα ελάχιστα πρότυπα, αλλά ο σκοπός της είναι να παροτρύνει τα ιδρύματα να βελτιώσουν τις πρακτικές τους (Kilfoil, 2005).

Οι Αφρικανικές ενώσεις για την εξΑΕ συμβάλλουν επίσης στην προώθηση και στην υποστήριξη της διασφάλισης της ποιότητας της εξΑΕ. Το Αφρικανικό Συμβούλιο για την Εκπαίδευση από Απόσταση (ACDE) περιλαμβάνει ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης που είναι δεσμευμένα στην επέκταση της πρόσβασης στην ποιοτική εκπαίδευση και κατάρτιση μέσω της εξΑΕ και του e-learning (Hoosen & Butcher, 2012). Το ACDE έχει θεσπίσει τον Οργανισμό Διασφάλισης της Ποιότητας και Πιστοποίησης (QAAA) ως απάντηση στην αδήριτη ανάγκη για την προώθηση της ποιότητας στην παροχή εξΑΕ στην Αφρική (SAIDE, 2011). Λειτουργεί σύμφωνα με τους νόμους της Κένυας ως διεθνής εκπαιδευτικός μη-κερδοσκοπικός οργανισμός και έχει έδρα στο Ναϊρόμπι. Σε τοπικό επίπεδο, υπάρχει, για παράδειγμα, η Ένωση Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης της Νότιας Αφρικής (Distance

Education Association of Southern Africa-DEASA), αποστολή της οποίας είναι η προώθηση της ποιότητας της εξΑΕ (Hoosen & Butcher, 2012).

Το έργο της Εθνικής Ένωσης εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Ανοικτής Μάθησης της Νότιας Αφρικής (National Association of Distance Education and Open Learning of Southern Africa-NADEOSA) παρέχει το καλύτερο παράδειγμα σε επίπεδο χώρας για τις δραστηριότητες διασφάλισης της ποιότητας από μια ένωση. Ο πρωταρχικός στόχος της NADEOSA, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα της Ένωσης (NADEOSA, <http://www.nadeosa.org.za/about-us-1/>) είναι να λειτουργήσει ως ένα φόρουμ για τους δημόσιους, ιδιωτικούς κερδοσκοπικούς και μη κυβερνητικούς οργανισμούς της Νότιας Αφρικής που έχουν δεσμευτεί για την επέκταση της πρόσβασης σε οικονομικά προσιτά, αποδοτικά και ποιοτικά περιβάλλοντα μάθησης. Η NADEOSA έχει συντονίσει την ανάπτυξη μιας σειράς ποιοτικών κριτηρίων για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της εξΑΕ. Υπάρχουν 13 κριτήρια τα οποία σχετίζονται με την πολιτική και το σχεδιασμό, τους εκπαιδευόμενους, την ανάπτυξη του προγράμματος, το σχεδιασμό μαθημάτων, το εκπαιδευτικό υλικό, την αξιολόγηση, την υποστήριξη των εκπαιδευομένων, τη στρατηγική ανθρωπίνων πόρων, τη διαχείριση και τη διοίκηση, τις σχέσεις συνεργασίας, τη διασφάλιση της ποιότητας, τη μετάδοση πληροφοριών και τα αποτελέσματα. Κάθε κριτήριο συνοδεύεται από μία επεξήγηση του τι συνεπάγεται (Welch & Reed, 2005).

Η Ναμίμπια αναπτύσσει τις δικές της πολιτικές και πλαίσια για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι τέσσερις οργανισμοί που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση (το Κέντρο για τις Εξωτερικές Σπουδές στο Πανεπιστήμιο της Ναμίμπια, το Κέντρο για την Ανοικτή και Δια Βίου Μάθηση στο Πολυτεχνείο της Ναμίμπια, το Κολλέγιο Ανοικτής Μάθησης της Ναμίμπια και το Εθνικό Ινστιτούτο για την Εκπαιδευτική Ανάπτυξη) σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας συντονίζουν τις δραστηριότητές τους μέσω του Open Learning Network Trust (NOLNet) της Ναμίμπια. Το NOLNet και οι επιμέρους πάροχοι συνεργάζονται με το Εθνικό Συμβούλιο για την Ανώτατη Εκπαίδευση για την ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών διασφάλισης της ποιότητας για την τριτοβάθμια και τη μη-τριτοβάθμια εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Hoosen & Butcher, 2012).

### **3.4.1 ΑεξΑΕ ανώτατα ιδρύματα και Συστήματα διασφάλισης ποιότητας**

Ορισμένα αφρικανικά ιδρύματα, ανεξάρτητα από την έλλειψη εθνικών πολιτικών και πλαισίων διασφάλισης της ποιότητας για την εξΑΕ, αναπτύσσουν δικά τους συστήματα διασφάλισης της ποιότητας. Το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Τανζανίας εφαρμόζει διάφορες διαδικασίες για την ενίσχυση της διασφάλισης της ποιότητας, όπως η τακτική διαμορφωτική και τελική αξιολόγηση των προγραμμάτων του. Στη Νιγηρία, δεν υπάρχει πλαίσιο για τη διασφάλιση της ποιότητας για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ούτε υπάρχει κάποια ειδική ρυθμιστική αρχή για την αξιολόγηση των προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. (Hoosen & Butcher, 2012). Το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Νιγηρίας (NOUN) έχει ενσωματώσει τη διασφάλιση της ποιότητας στις δραστηριότητες της Μονάδας Ανάπτυξης του Μαθησιακού Υλικού που είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό του υλικού και των πόρων που διαθέτουν οι διάφορες ακαδημαϊκές μονάδες του πανεπιστημίου, για την οργάνωση σεμιναρίων εντός και εκτός του NOUN και τη διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα μαθησιακά υλικά (NOUN, <http://www.nou.edu.ng/noun/IRD/units.html>). Το NOUN συμμετέχει σε εξωτερικές διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας μέσω της εθνικής διαδικασίας πιστοποίησης της Νιγηριανής ρυθμιστικής αρχής για την ανώτατη εκπαίδευση, τη NUC. Επιπλέον, το NOUN συνεργάζεται με τον Commonwealth of Learning (COL) στον Καναδά, το Διεθνές Συμβούλιο για την Εκπαίδευση από Απόσταση (ICDE), το Αφρικανικό Συμβούλιο εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (ACDE) και ορισμένα καλά οργανωμένα ΑεξΑΕ πανεπιστήμια

της Μ. Βρετανίας, του Χονγκ Κονγκ, της Ινδίας, της Αυστραλίας, της Νότιας Αφρικής και το Africa Virtual University στην Κένυα (Ajadi, Salawi, & Adeoye, 2008). Το Πανεπιστήμιο της Νότιας Αφρικής (UNISA) είναι ένα άλλο πανεπιστήμιο, το οποίο έχει δημιουργήσει το δικό του πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Όπως όλα τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της Νότιας Αφρικής, το UNISA ακολουθεί τις οδηγίες για την εξωτερική διασφάλιση της ποιότητας και τα κριτήρια του CHE και είναι πιστοποιημένο από το CHE. Έχει λάβει επίσης πιστοποίηση από το Συμβούλιο εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης (DETC) των ΗΠΑ (Hoosen & Butcher, 2012).

Στο UNISA το τμήμα Διασφάλισης της Ποιότητας & Προώθησης έχει δημιουργηθεί για να μπορέσει το πανεπιστήμιο να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της διασφάλισης της ποιότητάς του απέναντι στους εξωτερικούς οργανισμούς διασφάλισης της ποιότητας της Νότιας Αφρικής, στην Επιτροπή για την Ποιότητα της Ανώτατης Εκπαίδευσης (HEQC), στο Συμβούλιο για την Ανώτατη Εκπαίδευση και στην Αρχή Προσόντων της Νότιας Αφρικής (SAQA). Οι υποχρεώσεις αυτές όπως αναφέρονται στην ιστοσελίδα του πανεπιστημίου, περιλαμβάνουν:

- Προετοιμασία του πανεπιστημίου για τους τακτικούς ιδρυματικούς ελέγχους που πραγματοποιούνται από την HEQC.
- Επίβλεψη των εσωτερικών αξιολογήσεων για όλα τα ακαδημαϊκά προγράμματα του πανεπιστημίου, προκειμένου να πιστοποιηθούν.

Το Τμήμα συνεργάζεται με παρόμοια τμήματα άλλων πανεπιστημίων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, με σκοπό την:

- ανταλλαγή πληροφοριών για την εσωτερική διασφάλιση της ποιότητας
- συμμετοχή σε συνέδρια και σεμινάρια σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας
- ανταλλαγή των γνώσεων και της εμπειρίας των διεθνών εμπειρογνομώνων που επισκέπτονται τη Νότια Αφρική.

Οι ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες του UNISA συλλέγουν τακτικά δεδομένα τα οποία τα χρησιμοποιούν για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Το πανεπιστήμιο διαθέτει τμήμα συλλογής δεδομένων και διεξαγωγής μελετών σχετικών με τις υπηρεσίες προς τους φοιτητές, το προσωπικό κ.ά. Στο πανεπιστήμιο πραγματοποιείται επίσης εξωτερική επικύρωση (validation) της ποιότητάς του με τη μορφή βραβείων που απονέμονται σε διάφορες σχολές και τμήματα (Kilfoil, 2005).

### **3.5. Η περίπτωση της Ευρώπης: Φορείς διασφάλισης ποιότητας**

Οι περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες έχουν τους δικούς τους εθνικούς οργανισμούς, με γενικά κριτήρια, για την εξωτερική αξιολόγηση της ποιότητας της ανώτατης εκπαίδευσης και ειδικότερα για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την ηλεκτρονική μάθηση. Για παράδειγμα, στη Νορβηγία το 1993 η Νορβηγική Ένωση για την Εκπαίδευση από Απόσταση (NADE) δημοσίευσε τα κριτήρια για την αξιολόγηση της ποιότητας της εξ αποστάσεως μάθησης (Hadzhikoleva et al., 2010). Στο πεδίο της ηλεκτρονικής μάθησης το “E-xcellence” αποτελεί ένα εργαλείο που λειτουργεί μέσω διαδικτύου και το οποίο επικεντρώνεται στη διασφάλιση της ποιότητας των προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης στην ανώτατη εκπαίδευση. Το εργαλείο αυτό αναπτύχθηκε υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης Πανεπιστημίων εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (EADTU). Το αποτέλεσμα του προγράμματος είναι η σύνταξη του Εγχειριδίου Ποιότητας για την Ηλεκτρονική Μάθηση στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Το εγχειρίδιο αυτό είναι οργανωμένο σε έξι άξονες που καλύπτουν τη στρατηγική διαχείριση, το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών, το σχεδιασμό μαθημάτων, τη μετάδοση μαθημάτων, την υποστήριξη του προσωπικού και την υποστήριξη των φοιτητών (EADTU, 2012).

Στη Μ. Βρετανία υπάρχουν δύο φορείς, ο οργανισμός Διασφάλισης της Ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης (QAA) και το Συμβούλιο για την Ποιότητα στην Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ODLQC). Η αποστολή του QAA είναι η διαφύλαξη του δημοσίου συμφέροντος στις σπουδές και η ενθάρρυνση της συνεχούς βελτίωσης της διαχείρισης της ποιότητας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Για το σκοπό αυτό, ο οργανισμός QAA διενεργεί ιδρυματικούς ελέγχους στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (QAA, 2009).

Ο QAA είναι ανεξάρτητος οργανισμός και είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο της ανταπόκρισης των διαφόρων ιδρυμάτων στις ευθύνες τους, του εντοπισμού καλών πρακτικών, τη διατύπωση συστάσεων για τη βελτίωση και τη δημοσίευση κατευθυντήριων γραμμών ώστε να βοηθηθούν τα ιδρύματα να αναπτύξουν αποτελεσματικά συστήματα με σκοπό την εξασφάλιση ότι οι φοιτητές έχουν υψηλής ποιότητας εμπειρίες (Kirkpatrick, 2012). Το 2010, ο QAA δημοσίευσε τον Κώδικα Πρακτικής για τη Διασφάλιση της Ακαδημαϊκής Ποιότητας και των Πρότυπων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: Τμήμα 2, Συνεργατική παροχή και ευέλικτη και κατανεμημένη μάθηση (συμπεριλαμβανομένου του e-learning) (Ehlers, 2012). Η προσέγγιση του QAA στη διασφάλιση της ακαδημαϊκής ποιότητας και των πρότυπων δεν προσδιορίζει, ούτε εξετάζει την παροχή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης χωριστά από την παροχή συμβατικής εκπαίδευσης (Kirkpatrick, 2012). Το Συμβούλιο για την Ποιότητα στην Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ODLQC, <http://odlqc.org.uk/odlqc-standards>) κατηγοριοποιεί τα πρότυπα της πιστοποίησης ως εξής:

- Αποτελέσματα (Outcomes)
- Πόροι (Resources)
- Υποστήριξη (Support)
- Πώληση (Selling)
- Παροχείς (Providers)
- Συνεργατική παροχή (Collaborative Provision) (ODLQC, <http://odlqc.org.uk/odlqc-standards>)

Σε διακρατικό επίπεδο, η Ευρωπαϊκή Ένωση για την εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (EADL) έχει δημιουργήσει ένα κώδικα δεοντολογίας για τα μέλη του, με βάση τις αρχές της κατάλληλης φροντίδας, της νόμιμης ασφάλειας, της λογικής, της αξιοπιστίας και της δέουσας δημοσιότητας. Οι εγγυήσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών που θα λάβουν οι φοιτητές από τα μέλη της EADL ορίζονται σε αυτόν τον κώδικα δεοντολογίας. Τα μέλη της EADL οφείλουν να υπογράψουν και να ανανεώνουν τη δέσμευσή τους κάθε 3 χρόνια. Οφείλουν επίσης να συμμορφώνονται με τα ελάχιστα πρότυπα για την ποιότητα των μελών τα οποία καλύπτουν την προ-εγγραφή, την εγγραφή και τις συμβάσεις (contracts), τη συμβουλευτική, τις εξετάσεις, τη πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλία, τη διαχείριση των αποτελεσμάτων, τα σεμινάρια και τη χρήση της τεχνολογίας (Ehlers, 2012).

### 3.5.1 ΑεξΑΕ ανώτατα ιδρύματα και Συστήματα διασφάλισης ποιότητας

Ιδρυματικοί έλεγχοι από τον QAA πραγματοποιήθηκαν το 1992, το 1998, το 2004 και το 2009 στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας (QAA, 2009). Κατά τον ιδρυματικό έλεγχο, το 2009, το Ανοικτό Πανεπιστήμιο αξιολογήθηκε ως «εξαιρετικό» στη διδασκαλία του.

Στις εσωτερικές διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητάς του, το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας επικεντρώνεται σε τρεις τύπους προϊόντων ή υπηρεσιών: (1) Διδακτικό υλικό, (2) Υπηρεσίες της μάθησης, (3) Υποστήριξη των φοιτητών. Το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας καθορίζει επίσης τέσσερα θέματα που είναι σημαντικά για την ποιότητα στην ανοικτή και εξ αποστάσεως μάθηση: το Ακαδημαϊκό περιεχόμενο, την

Παιδαγωγική μέθοδο, τα Προϊόντα των μέσων ενημέρωσης και την Ποιότητα των υπηρεσιών.

Το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας χρησιμοποιεί τρεις τύπους διαδικασιών για την ποιότητα:

- Έλεγχος της ποιότητας: μια διαδικασία που λειτουργεί μετά την παραγωγή ή την μετάδοση για να καθορίσει ότι όλα λειτουργούν
- Διασφάλιση της ποιότητας: μια διαδικασία που εφαρμόζεται κατά τη διάρκεια της παραγωγής για να εξασφαλίσει την καταλληλότητα
- Βελτίωση της ποιότητας: μια διαδικασία που εξασφαλίζει τη βελτίωση (Swedish National Agency for Higher Education, 2008).

Είναι γενικά αποδεκτό ότι το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας έχει αναπτύξει μια κουλτούρα ποιότητας. Διάφοροι παράγοντες έχουν επιδράσει σε διαφορετικές χρονικές στιγμές και η αλληλεπίδραση μεταξύ των συστημάτων διοίκησης και η δέσμευση του προσωπικού, στο πλαίσιο ενός καλά ανεπτυγμένου εθνικού συστήματος διασφάλισης της ποιότητας, έχουν παίξει το δικό τους ρόλο (Mills, 2006, σ. 145).

Το εξ Αποστάσεως Πανεπιστήμιο Fernuniversität Hagen της Γερμανίας, το μοναδικό κρατικό εξ αποστάσεως πανεπιστήμιο στις γερμανόφωνες χώρες και περιοχές, εφαρμόζει το ίδιο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας που ακολουθούν τα συμβατικά πανεπιστήμια της Γερμανίας (Λιοναράκης, 2005). Το σύστημα αυτό εστιάζει στα εξής σημεία:

- Ανώτατο επίπεδο επιστημονικής επάρκειας
- Εξωτερικοί συνεργάτες στη δημιουργία του διδακτικού υλικού
- Διδακτικό υλικό
- Εγχειρίδια μελέτης για το διδακτικό υλικό
- Συνεχιζόμενη αξιολόγηση από τους φοιτητές
- Πιστοποίηση προπτυχιακών και μεταπτυχιακών σπουδών.

Το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Ολλανδίας σχεδίασε το 2007 ένα σύστημα βασισμένο στο διαδίκτυο, το σύστημα SEIN, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο διασφάλισης της ποιότητας για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των μαθημάτων του ιδρύματος. Το σύστημα SEIN έχει τεθεί σε λειτουργία στις περισσότερες σχολές του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Ολλανδίας και καλύπτει έως και περίπου 200 μαθήματα. Το σύστημα περιλαμβάνει δημοσίευση σχετικών ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων των μαθημάτων και την αυτοματοποιημένη συλλογή και συγκέντρωση των απαντήσεων των φοιτητών. Οι καθηγητές χρησιμοποιούν το σύστημα σε ευρεία κλίμακα το οποίο τους προμηθεύει με τα πολύτιμα δεδομένα σχετικά με τα μαθήματα (Westera, Wouters, Ebrecht, Vos & Boon, 2007).

### **Εν κατακλείδι**

Η ΑεξΑΕ εισάγει νέες δομές και καταστάσεις στον τομέα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Χαρακτηριστικά όπως η διαχείριση των μαθημάτων, η βιβλιοθήκη, οι μαθησιακές πηγές, η ηλεκτρονική πρόσβαση και επίσης οι μορφές του ήχου, βίντεο και κειμένου είναι σημαντικά διαφορετικά από ότι τη συμβατική εκπαίδευση (Rashid, 2010, σ. 342). Επιπλέον, τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στα ΑεξΑΕ ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα δεν είναι ίδια για όλες τις χώρες, αλλά εξαρτώνται από την εθνική ανταγωνιστικότητα της ανώτατης εκπαίδευσης, τους διαθέσιμους πόρους, την ανάπτυξη της τεχνολογίας (Rashid, 2010) αλλά και τις κοινωνικές και πολιτισμικές συνθήκες κάθε χώρας (Jung *et al.*, 2011).

Η διασφάλιση της ποιότητας στα τριτοβάθμια ιδρύματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο ανάπτυξης, σε σχέση με τη διασφάλιση ποιότητας στα συμβατικά τριτοβάθμια ιδρύματα (Jung *et al.*, 2011). Από την καταγραφή που

πραγματοποιήθηκε, προκύπτει ότι δεν υπάρχουν, σε παγκόσμιο επίπεδο, ενιαία συστήματα διασφάλισης της ποιότητας για την εξΑΕ. Σε αρκετές χώρες, το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας είναι το ίδιο για τα συμβατικά και για τα εξΑΕ ανώτατα ιδρύματα και δεν υπάρχουν οργανισμοί για τη διασφάλιση της ποιότητας της εξΑΕ. Σε άλλες χώρες αναγνωρίζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εξΑΕ και εφαρμόζονται διαφορετικές διαδικασίες και κριτήρια για την αξιολόγηση και τη διασφάλιση της ποιότητας της. Δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη στρατηγική διασφάλισης της ποιότητας καθολικά εφαρμόσιμη, διότι η εξΑΕ ποικίλλει ευρέως όχι μόνο από χώρα σε χώρα αλλά και μεταξύ ιδρυμάτων. Ορισμένα ιδρύματα αναπτύσσουν δικά τους συστήματα διασφάλισης της ποιότητας και μάλιστα ορισμένα από αυτά, όπως το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας, έχουν αναπτύξει κουλτούρα ποιότητας. Στο μέλλον, η συνεχώς αυξανόμενη διεθνοποίηση της ανώτατης εκπαίδευσης μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κοινών σημείων μεταξύ των εθνικών πλαισίων διασφάλισης της ποιότητας στην εξΑΕ.

Ωστόσο, εξαιτίας των συνεχώς μεταβαλλόμενων χαρακτηριστικών της ΑεξΑΕ λόγω των εξελίξεων στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, όπως υπογραμμίζουν οι Kocdar & Aydin (2012, σ. 13) –και θα συμφωνήσει κανείς μαζί τους- τα κριτήρια της διασφάλισης της ποιότητας και της πιστοποίησης της ΑεξΑΕ πρέπει να αλλάζουν. Για παράδειγμα, είναι απαραίτητο να προσαρμόζονται διαρκώς τα κριτήρια που αφορούν στην παιδαγωγική αξιοποίηση των συνεχώς εξελισσόμενων τεχνολογικών μέσων πχ. λογισμικά, τηλεδιασκέψεις, εικονικά εργαστήρια κτλ. στις διαδικασίες εξ αποστάσεως διδασκαλίας και μάθησης.

### Βιβλιογραφικές αναφορές

- Abdul Gani, A. & Al Otaibi, M. (n.d.). *Quality assurance in distance higher education in the Arab region: A case study of an Arab open university*. Ανακτήθηκε 17 Οκτωβρίου, 2012, από <http://asiapacificodl2.oum.edu.my/C70/F471.doc>
- ACODE. (2007). *ACODE benchmarks for e-learning in universities and guidelines for use*. Ανακτήθηκε 6 Δεκεμβρίου, 2012, από <http://www.acode.edu.au/resources/acodebmguideline0607.pdf>
- Ajadi, T. O., Salawi, I. O. & Adeoye, F. A. (2008). E-Learning and Distance Education in Nigeria. *The Turkish Online Journal of Education Technology*, 7 (4), 61-70. Ανακτήθηκε 14 Απριλίου, 2013, από <http://www.tojet.net/articles/v7i4/747.pdf>
- Belawati, T. & Zuhairi, A. (2007). The practice of a quality assurance system in open and distance learning: A case study at Universitas Terbuka Indonesia (The Indonesia Open University). *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 8 (1), 1-15. Ανακτήθηκε 1 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/340/782>
- COL. (2005). Quality Assurance in Open and Distance Learning . *Knowledge series*. Commonwealth of Learning (COL). Ανακτήθηκε 27 Οκτωβρίου, 2012, από [http://www.col.org/PublicationDocuments/pub\\_KS2005\\_QA.pdf](http://www.col.org/PublicationDocuments/pub_KS2005_QA.pdf)
- Daniel, J. (2007). Promoting a culture of quality in ODL. *Connections*, 12 (2), 8-9. Ανακτήθηκε 10 Απριλίου, 2013, από [http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/Connections\\_June2007.pdf](http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/Connections_June2007.pdf)
- EADTU. (2012). *Quality assessment for e-learning: a benchmarking approach*. Ανακτήθηκε 15 Απριλίου, 2013, από <http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/tools/manual>
- Ehlers, U.D. (2012). Quality assurance policies and guidelines in European distance and e-learning. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 79-90). New York, NY: Routledge.
- Gani, A. (2009). Quality assurance of the Arab Open University in Saudi Arabia. *The Asian Society of Open and Distance Education*, 12 (7), 42-55. Ανακτήθηκε 14 Απριλίου, 2013, από <http://www.asianjde.org/2009v7.2.Gani.pdf>
- Hadzhikoleva, S., Hadzhikolev, G., Totkov, R. & Doneva, R. (2010). About electronic assessment, accreditation and management of the quality of teaching in higher education (pp. 14-20). In S. Atanasov (Ed.), *Anniversary International Conference REMIA, Research and Education in Mathematics, Informatics and their Applications, 10-12 December 2010* (pp. 263-270). Plovdiv,

- Bulgaria. Ανακτήθηκε 9 Δεκεμβρίου, 2012, από <http://sci-gems.math.bas.bg/jspui/bitstream/10525/1435/1/sB%20%2004.%20Hadzhikoleva,etc.pdf>
- Hayward, F. (2006). *Quality assurance and accreditation of higher education in Africa*. Ανακτήθηκε 24 Νοεμβρίου 2012, από [http://siteresources.worldbank.org/EDUCATION/Resources/278200-1121703274255/1439264-1137083592502/QA\\_accreditation\\_HE\\_Africa.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EDUCATION/Resources/278200-1121703274255/1439264-1137083592502/QA_accreditation_HE_Africa.pdf)
- Hoosen, S. & Butcher, N. (2012). Quality assurance for distance education in sub-Saharan Africa. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 48-57). Newyork, NY: Routledge.
- Jara, M. & Mellar, H. (2007). Exploring the mechanisms for assuring quality of e-learning courses in UK higher education institutions. *European Journal of Open and Distance Learning, I*. Ανακτήθηκε 6 Νοεμβρίου, 2012, από [http://www.eurodl.org/materials/contrib/2007/Jara\\_Mellar.htm](http://www.eurodl.org/materials/contrib/2007/Jara_Mellar.htm)
- Jung, I. (2005). Quality assurance survey of mega universities. In C. McIntosh (Ed.), *Perspectives on Distance Education: Lifelong learning and distance higher education* (pp. 79-96). Vancouver, BC.: Commonwealth of Learning & Paris: UNESCO. Ανακτήθηκε 1 Νοεμβρίου, 2012, από <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001412/141218e.pdf>
- Jung, I. (2011). *National quality assurance systems in distance education in Asia*. Ανακτήθηκε 4 Δεκεμβρίου, 2012, από <http://www.pandora-asia.org/index.php/sub-projects/111-national-quality-assurance-systems-in-distance-education-in-asia>
- 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 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/991/1953>
- Jung, I. (2012). Quality assurance in Asian open and distance learning. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 34-47). Newyork, NY: Routledge.
- Kanwar, A. & Clarke, K. (2012). Quality assurance in open universities. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 102-112). New York, NY: Routledge.
- Kefalas, P., Retalis, S., Stamatis, D. & Kargidis, T. (2003). Quality assurance procedures and e-ODL. *International Conference on Network Universities and e-Learning, 8-9 May 2003*. Valencia, Spain. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.city.academic.gr/special/research/xcityng/papers/Kef-Ret-Sta-Kar-03.pdf>
- Kilfoil, W.R. (2005). Quality assurance and accreditation in open distance learning. *Progressio, 27* (1&2), 4-13. Ανακτήθηκε 9 Δεκεμβρίου, 2012, από <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/5049/qa.pdf?sequence=1>
- Kilfoil, W.R. (2007). *Acquiring accreditation in distance learning*. Ανακτήθηκε 9 Νοεμβρίου, 2012, από [http://dspace.col.org/bitstream/123456789/153/1/KS2007\\_Acquiring-Accreditation.pdf](http://dspace.col.org/bitstream/123456789/153/1/KS2007_Acquiring-Accreditation.pdf)
- Kirkpatrick, D. (2012). Quality assurance and accreditation for distance education in the United Kingdom. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 69-78). New York, NY: Routledge.
- Kocdar, S. & Aydin, C.H. (2012). Accreditation of open and distance learning: A framework for Turkey. *Turkish Online Journal of Distance Education, 13* (3) Ανακτήθηκε 9 Νοεμβρίου, 2012, από [http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde48/articles/article\\_6.htm](http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde48/articles/article_6.htm)
- Koul, B. (2006). Epilogue: Towards a culture of quality in open distance learning: Present possibilities. In B. Koul & A. Kanwar (Eds.), *Perspectives on distance education: Towards a culture of quality* (pp. 177-187). Vancouver: The Commonwealth of Learning. Ανακτήθηκε 11 Νοεμβρίου, 2012, από [http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA\\_web.pdf](http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA_web.pdf)
- Latchem, C. & Jung, I. (2012). Quality assurance and accreditation in open and distance learning. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 13-22). New York, NY: Routledge.
- Λιοναράκης, Α. (2005). Ανοικτά πανεπιστήμια και εξ αποστάσεως πανεπιστήμια στην Ευρώπη. Δύο διαφορετικές εκπαιδευτικές θεωρήσεις σε αναζήτηση ταυτότητας. *Συγκριτική και Διεθνής Εκπαιδευτική Επιθεώρηση, 5*, 91 – 115.
- Λιοναράκης, Α. & Σπανακά, Α. (2010). Η βελτιωτική αξιολόγηση στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Ανοικτή Εκπαίδευση: το Περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία, 6 (1&2), 195-200. Ανακτήθηκε 5 Οκτωβρίου, 2012, από <http://journal.openet.gr/index.php/openjournal/article/view/109/>
- Mashal, A., Odeh, I. & Abu-Mosa, M. (2012). Quality assurance and quality improvements. The case of the Arab Open University (AOU). *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy*

- Studies*, 3 (3), 270-279. Ανακτήθηκε 3 Νοεμβρίου, 2012, από <http://jeteraps.scholarlinkresearch.org/articles/Quality%20Assurance%20and%20Quality.pdf>
- Materu, P. 2007. *Higher Education Quality Assurance in Sub-Saharan Africa: Status, Challenges, Opportunities and Promising Practices*. World Bank Working Paper No. 124. Ανακτήθηκε 8 Απριλίου, 2013, από <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle>
- Mills, R. (2006). Quality assurance in distance education—towards a culture of quality: a case study of the Open University, United Kingdom (OUUK). In B. Koul & A. Kanwar (Eds.), *Perspectives on Distance Education: Towards a Culture of Quality* (pp. 135–148). Vancouver, BC.: Commonwealth of Learning. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου 2012, από [http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA\\_web.pdf](http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/PS-QA_web.pdf)
- Miyazoe, T. (2008). Quality in distance education: a macro-analysis of recent trends and issues. *International Journal for Education Media and Technology*, 2 (1), 15-26. Ανακτήθηκε 2 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.kaeim.or.kr/IJEMT2.15-26.pdf>
- Ofoha, D. & Awe, B. (2011). Perception of academics on quality assurance of academic programmes at the national open university of Nigeria. *Journal of Continuing, Open and Distance Education*, 1 (2), 51-70. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου, 2012, από [http://distance-education.uonbi.ac.ke/sites/default/files/cees/disteducation/disteducation/JCODE\\_2011\\_Full.pdf#page=63](http://distance-education.uonbi.ac.ke/sites/default/files/cees/disteducation/disteducation/JCODE_2011_Full.pdf#page=63)
- Parker, N. (2012). Quality assurance and accreditation in the United States and Canada. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 58-68). New York, NY: Routledge.
- Peters, O. & Ofulue, C.I. (2010). Competency development for assuring quality in Open and Distance Learning in Nigeria. In *6th Pan Commonwealth Forum on Open Learning (PCF6). Access and Success in Learning: Global Development Perspectives, 24-28 November 2010* (pp. 1-20). Kochi, Kerala, India: Commonwealth of Learning (COL) and Indira Gandhi National Open University (IGNOU). Ανακτήθηκε 3 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.col.org/pcf6/full%20paper.html>
- QAA. (2009). *Institutional audit. Open University*. Ανακτήθηκε 5 Δεκεμβρίου, 2012 από <http://www.qaa.ac.uk/InstitutionReports/Reports/Documents/RG512OpenUniversity.pdf>
- Rashid, M. (2010). Developing the strategy for quality assurance of open and distance learning in Pakistan: the higher education perspective. In *3rd International Conference on Assessing Quality in Higher Education, 6 – 8 December 2010* (pp. 338-353). Lahore–Pakistan. Ανακτήθηκε 6 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.icaqhe2010.org/Papers%20published%20in%203rd%20ICAQHE%202010/22Prof%20Majed%20Rashid.pdf>
- Reju, S. & Olakulehin, F. (2008). Re-Thinking the internal quality assurance processes of distance learning systems. In I., Ofulue, T., Gefu, F., Gbenoba, F., Olakulehin & G., Olufemi (Eds), *2nd ACDE Conference and General Assembly. Open and Distance Learning for Sustainable Development, 8 -11 July 2008* (pp. 469-476). Lagos Nigeria: National Open University of Nigeria. Ανακτήθηκε 3 Νοεμβρίου, 2012, από [http://www.nou.edu.ng/noun/acde2008/acde\\_en/papers.pdf/PUBLICATION%20Conference%20Proceedings.pdf](http://www.nou.edu.ng/noun/acde2008/acde_en/papers.pdf/PUBLICATION%20Conference%20Proceedings.pdf)
- Ryan, Y., & Brown, M. (2012). Quality assurance policies and guidelines for distance education in Australia and New Zealand. In I. Jung & C. Latchem (Eds.), *Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning: Models, Policies and Research* (pp. 91-101). Newyork, NY: Routledge.
- SAIDE. (2011). African Council for Distance Education Quality Assurance and Accreditation Agency Workshops. Newsletter, 17 (14). Ανακτήθηκε 6 Δεκεμβρίου, 2012, από [http://www.saide.org.za/resources/newsletters/Vol\\_17\\_no.4\\_2011/Content/ACDE%202.htm](http://www.saide.org.za/resources/newsletters/Vol_17_no.4_2011/Content/ACDE%202.htm)
- Stella, A. & Gnanam, A. (2004). Quality assurance in distance education: The challenges to be addressed. *Higher Education*, 47 (2), 143-160. Ανακτήθηκε 1 Νοεμβρίου, 2012, από [http://119.226.37.130/0644010101/topics\\_all/doc/GnanamandStella\\_2004.pdf](http://119.226.37.130/0644010101/topics_all/doc/GnanamandStella_2004.pdf)
- Swedish National Agency for Higher Education. (2008). *E-Learning quality: aspects and criteria for evaluation of e-learning in higher education*. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου, 2012, από <http://www.eadtu.nl/e-xcellencelabel/files/0811R.pdf>
- Welch, T. & Reed, Y. (2005). *Designing and delivering distance education: Quality criteria and case studies from South Africa*. Johannesburg, South Africa: NADEOSA. Ανακτήθηκε 5 Απριλίου, 2013, από <http://www.nadeosa.org.za/Resources/Reports/NADEOSA%20QC%20Section%201.pdf>
- Westera, W., Wouters, P., Ebrecht, D., Vos, M. & Boon, J. (2007). Dynamic probing of educational quality: the SEIN system. Madrid, Spain: ANCED. Ανακτήθηκε 5 Απριλίου, 2013, από <http://www.open.ou.nl/wim/publicationspdf/SEIN-chapter-OUNL.pdf>

World Bank. (2002). *Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education*. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου, 2012, [http://siteresources.worldbank.org/INTAFRREGTOPTEIA/Resources/Constructing\\_Knowledge\\_Societies.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTAFRREGTOPTEIA/Resources/Constructing_Knowledge_Societies.pdf)