

Προς ένα ενισχυμένο σύστημα ακαδημαϊκής υποστήριξης φοιτητών: Η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Λιοναράκης Αντώνης

Καθηγητής Ε.Α.Π.

alionar@eap.gr

Νιάρη Μαρία

Υποψήφια διδάκτορας Ε.Α.Π.,

niarimaria@gmail.com

Αποστολίδου Άννα

Σ.Ε.Π. Ε.Α.Π.

annapostolidou@gmail.com

Χαρτοφύλακα Αντωνία-Μαρία

Σ.Ε.Π. Ε.Α.Π.

tonia.harto@gmail.com

Περίληψη

Στο παρόν άρθρο περιγράφεται η μεθοδολογία συγκρότησης και ανάπτυξης ενός συστήματος ακαδημαϊκής υποστήριξης των φοιτητών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ). Η ανάγκη εφαρμογής ενός συστήματος υποστήριξης σπουδών στο ΕΑΠ προέκυψε από τη διαπίστωση της διάστασης μεταξύ του μαθησιακού προφίλ των ενήλικων φοιτητών και των υψηλών ακαδημαϊκών απαιτήσεων που οι ίδιοι καλούνται να ικανοποιήσουν στο εξ αποστάσεως τριτοβάθμιο ίδρυμα εκπαίδευσης. Μετά από βιβλιογραφική επισκόπηση και εμπειρική μελέτη, προέκυψε ένα καινοτόμο θεωρητικό και εφαρμοσμένο μοντέλο υποστήριξης για τους φοιτητές του ΕΑΠ, που όμως είναι δυνητικά χρήσιμο για όλα τα τριτοβάθμια ιδρύματα που προσφέρουν, μερικά ή αποκλειστικά, σπουδές από απόσταση. Στο παρόν άρθρο επιχειρείται η περιγραφή των μεθοδολογικών σταδίων ανάπτυξης της πλατφόρμας και η συνοπτική παρουσίαση του μοντέλου και της πλατφόρμας υποστήριξης των φοιτητών του ΕΑΠ.

Λέξεις κλειδιά: υποστήριξη φοιτητών, εξ αποστάσεως εκπαίδευση, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Abstract

This article describes the methodology for designing and developing a system of academic support for students of the Hellenic Open University (HOU). The need to design and develop a system of students' support emerged from the gap between the adult learners' profile and the high academic requirements they have to satisfy at a distance learning university. The methods employed at the early stages of the research implementation included extensive literature review and targeted empirical study, which led to the articulation of a theoretically informed applicable model of student support for the needs of the HOU, which is potentially useful for all tertiary institutions. After the presentation of the methodological steps, this article presents the model and the support platform for the HOU students.

Keywords: student support, distance learning, Hellenic Open University

Εισαγωγή

Η ιδέα της δημιουργίας ενός συστήματος ακαδημαϊκής υποστήριξης των φοιτητών του ΕΑΠ γεννήθηκε από την πολυετή διαπίστωση της ανάγκης υποστήριξης των φοιτητών που σπουδάζουν με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Διεθνώς υπάρχουν πολλές καταγεγραμμένες περιπτώσεις της αναγκαιότητας για υποστήριξη των ενήλικων φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση, καθώς διαπιστώνεται διάσταση ανάμεσα στο εκπαιδευτικό / μαθησιακό προφίλ των ενήλικων φοιτητών που προσέρχονται στα ανοικτά και εξ αποστάσεως πανεπιστήμια και στις υψηλές ακαδημαϊκές απαιτήσεις που οι ίδιοι καλούνται να ικανοποιήσουν (βλ. Λιοναράκης κ.ά., 2018; Λιοναράκης κ.ά., 2017α; Λιοναράκης κ.ά., 2017β). Η διάσταση αυτή ενέχει τον κίνδυνο μιας σειράς από δυσμενείς επιπτώσεις τόσο στους ίδιους τους ενήλικους φοιτητές, όσο και στα ίδια τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπως: έλλειψη πληροφόρησης και αυτοδιαχείρισης της μελέτης, έλλειψη συγκεκριμένων γνωστικών δεξιοτήτων, χαμηλές επιδόσεις, απογοήτευση και απομόνωση, εγκατάλειψη σπουδών και σταδιακή αποδυνάμωση των συνεκτικών δεσμών μεταξύ των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Ο τρόπος με τον οποίο τα εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα αναγνωρίζουν και υποστηρίζουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των ετερογενών ομάδων φοιτητών που απευθύνονται σε αυτά, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αποφασίζουν να ενσωματώσουν τις τεχνολογικές εφαρμογές και τα ψηφιακά μέσα που διαρκώς εξελίσσονται, είναι δηλωτικός του βαθμού καινοτομίας και ποιότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ευελιξίας της εκπαιδευτικής στρατηγικής που υιοθετείται, καθώς και του βαθμού εκδημοκρατισμού και ανοικτότητας του ίδιου του ιδρύματος. Για το λόγο αυτό, το ολοκληρωμένο θεωρητικό και εφαρμοσμένο μοντέλο υποστήριξης φοιτητών που προτείνει η ερευνητική ομάδα του ΠΕΝΕΡ ΕΑΠ-16 είναι δυνητικά χρήσιμο για όλα τα τριτοβάθμια ιδρύματα, κυρίως όμως για τα ανοικτά & εξ αποστάσεως πανεπιστήμια και μεταδευτεροβάθμια ιδρύματα.

Τα στρατηγικά πλεονεκτήματα του εν λόγω συστήματος είναι σύμφωνα με τους Λιοναράκη κ.ά. (2018) τα ακόλουθα:

- Αντιμετωπίζεται έμπρακτα μια σειρά προβλημάτων που προκύπτουν από τη μεθοδολογία της ανοικτής και εξ αποστάσεως μάθησης (απομόνωση, έλλειψη προσωπικής επαφής & υποστήριξης, απουσία ενδιάμεσων υποδομών) και από τη φιλοσοφία της ανοικτότητας (εισαγωγή χωρίς εξετάσεις και πρόσβαση για όλους), εφόσον προσφέρεται η ουσιαστική δηλαδή η δυνατότητα πρόσβασης στην ανώτατη εκπαίδευση σπουδαστών σε μαζική κλίμακα, αμβλύνοντας τα προβλήματα που προκύπτουν από το εκπαιδευτικό προφίλ των ανθρώπων που προσέρχονται σε ανοικτά πανεπιστήμια (ενδεικτικά: απόφοιτοι/ες λυκείου, με μακρόχρονη απομάκρυνση από εκπαίδευση, έλλειψη επιμόρφωσης, έλλειψη βασικών ακαδημαϊκών δεξιοτήτων, απουσία συνεργατικής κουλτούρας μάθησης)
- Προωθείται η αυτόνομη και αυτοκατευθυνόμενη μάθηση, εξοπλίζοντας τους φοιτητές με εργαλεία και υλικό που ενισχύουν την ανεξάρτητη και ευρετική πορεία προς τη γνώση.
- Προωθείται ο ψηφιακός εγγραμματισμός, τόσο μέσω της χρήσης της online πλατφόρμας υποστήριξης όσο και μέσω των επιμέρους περιεχομένων της (ψηφιακά εργαλεία, πολυμορφικό εκπαιδευτικό υλικό, ψηφιακά σεμινάρια κοκ).
- Αναγνωρίζεται η εξαιρετική σημασία που έχει η υποστήριξη των φοιτητών ως διορθωτικός μηχανισμός στην εκπαίδευση, ιδιαίτερα για χώρες όπως η Ελλάδα, που συχνά αναπαράγουν μοντέλα μάθησης που προέρχονται από τη Βόρεια Ευρώπη και τις Η.Π.Α και δεν ανταποκρίνονται στις τοπικές κοινωνικο-εκπαιδευτικές ανάγκες και αντιλήψεις, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για τεχνολογικά διαμεσολαβημένες προσεγγίσεις μάθησης, και ως εκ τούτου παρουσιάζουν μεγαλύτερες ανάγκες πολιτισμικής προσαρμογής των εργαλείων εκπαίδευσης και υποστήριξης.

Η αναγκαιότητα ανάπτυξης ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης

Η ανάγκη εφαρμογής ενός συστήματος υποστήριξης σπουδών στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο προκύπτει ευθέως από την παρατήρηση των απόψεων των φοιτητών στο εκπαιδευτικό πλαίσιο, καθώς και από τη μελέτη των παραμέτρων του δημογραφικού και εκπαιδευτικού τους προφίλ. Πρόκειται συχνά για άτομα που έχουν απομακρυνθεί από το πλαίσιο της τυπικής εκπαίδευσης για μεγάλα χρονικά διαστήματα, ενώ μόνο σε λίγες περιπτώσεις έχουν προηγούμενη εξοικείωση με τη μεθοδολογία των σπουδών από απόσταση. Δεδομένων των επαγγελματικών και προσωπικών δεσμεύσεων που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές λόγω της ηλικιακής και κοινωνικό-ψυχολογικής φάσης στην οποία ξεκινούν τις σπουδές του στο ΕΑΠ, πολύ συχνά εκφράζεται η μεγάλη δυσκολία να αντεπεξέλθουν τόσο στο περιεχόμενο όσο και στη διάρθρωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που παρακολουθούν (βλ. Λιοναράκης κ.ά., υπό εκτύπωση).

Ως επιπρόσθετος επιβαρυντικός παράγοντας εκφράζεται η απουσία προσωπικής επαφής και ο μεγάλος χρόνος απόκρισης τόσο των συμφοιτητών όσο και των καθηγητών-συμβούλων, με αποτέλεσμα σε περιστάσεις που υπάρχει η ανάγκη υποστήριξης να μην υπάρχει δυνατότητα άμεσης ικανοποίησής της. Η ένταξη των φοιτητών σε ένα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικό περιβάλλον συχνά αποδεικνύεται ιδιαίτερα δύσκολη, καθώς πέρα από την εξοικείωση τους με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της, καλούνται να αντεπεξέλθουν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, το οποίο συχνά είναι άγνωστο σε αυτούς, ιδιαίτερα στα πρώτα βήματα της εκπαιδευτικής τους πορείας. Χαρακτηριστικό είναι το παρακάτω απόσπασμα από την τοποθέτηση ενός φοιτητή του πανεπιστημίου που συμμετείχε στην προκαταρκτική εμπειρική διερεύνηση: «Υπήρχαν αρκετές [δυσκολίες], είναι ένα καινούριο αντικείμενο σπουδών και μέθοδος με την οποία δεν είμαστε εξοικειωμένοι, δεν τη γνωρίζαμε, ούτε πως πρέπει να γίνει η παραπομπή, η εκπόνηση μιας γραπτής εργασίας, ο τρόπος διαβάσματος, επίσης άγνωστο το περιβάλλον, ωστόσο πραγματικά με τον καιρό εξοικειώνεσαι... Πραγματικά υπάρχουν δυσκολίες όσο αφορά το ζήτημα του χρόνου, γιατί δεν είμαστε σε νεαρή ηλικία εντελώς, έχουμε τις οικογενειακές μας ευθύνες, την εργασία μας και άλλες δυσκολίες... Στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, βασικά πιστεύω πως η μεγαλύτερη δυσκολία αφορά την οργάνωση του χρόνου. Όσο αφορά τη μελέτη γιατί όπως είπαμε, έχουμε πάρα πολλές ευθύνες στη ζωή μας, η εργασία μας, μας τρώει πολύ μεγάλο χρόνο, η οικογένεια κλπ.» (Νοέμβριος 2017).

Ένας ακόμα παράγοντας είναι τα ποσοστά εγκατάλειψης των σπουδών, καθώς ένα τμήμα όσων εγκαταλείπουν ενδεχομένως να είχε τη δυνατότητα να φέρει εις πέρας τις σπουδές του με το κατάλληλο υποστηρικτικό πλαίσιο. Τόσο η παροχή πληροφοριών, επεξηγήσεων και εργαλείων όσο και η αλληλεπίδραση στα πλαίσια της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης θεωρείται από τους ειδικούς ως θεμελιώδες στοιχείο για την ολοκλήρωση των σπουδών. Κι εδώ η υποστήριξη, τόσο σε προσωπικό όσο και σε διαθρωτικό επίπεδο, κρίνεται από τους περισσότερους συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις ως εξαιρετικά σημαντικός παράγοντας για τη συνέχιση και ολοκλήρωση των σπουδών: ««...θα πρέπει να υπάρχει μια ενιαία γραμμή. Δηλαδή π.χ. υπάρχουν ΣΕΠ που σου λένε είμαι διαθέσιμος για εσένα, μπορούμε να μιλάμε μέσω skype, να υπάρχει κάποια υποστήριξη, ή άλλος μπορεί να σου πει μέσω τηλεφώνου ή άλλος μπορεί να μην έχει καθόλου επικοινωνία μαζί σου... Να προσαρμόζεται στοχευμένα στο πώς θα δίνεται η κατάλληλη υποστήριξη στο φοιτητή επειδή δε θα έχει το ΣΕΠ μαζί του. Να μπορεί να στέκεται μόνος του στα πόδια του με το διδακτικό υλικό» (Οκτώβριος 2017). Είναι χαρακτηριστικό ότι ακόμα και για φοιτητές που δεν επιλέγουν να απευθυνθούν σε ομάδες κοινωνικής δικτύωσης της φοιτητικής κοινότητας η ύπαρξη ενός υποστηρικτικού μηχανισμού παρουσιάζεται ως επιθυμητή: «...Έχω αποφασίσει να αποφορτιστώ, έχω τόσα πράγματα να κάνω, κυρίως να διαβάσω, να φτιάξω μια εργασία, οπότε δε μπορώ να σπαταλάω χρόνο σε αυτά τα διάφορα forums. Θεωρώ όμως ότι ίσως το ΕΑΠ θα πρέπει να βρει την τεχνική λύση να παρέχει μία πλατφόρμα στην οποία να σμίγουν οι απορίες, να μπορούν να καταθέσουν τα όποια προβλήματα ή όποιες

απορίες υπάρχουν από τους φοιτητές, έτσι ώστε να δίνονται πολύ πιο εμπειριστατωμένες απαντήσεις» (Νοέμβριος 2017).

Ως εκ τούτου, η διερεύνηση των αναγκών υποστήριξης που χαρακτηρίζουν τους φοιτητές στην ανοικτή και εξ αποστάσεως τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι ιδιαίτερα σημαντική σε δύο επίπεδα:

- α) σε θεωρητικό επίπεδο, αφού εκλεπτύνει και συγκεκριμενοποιεί αυτές τις ανάγκες στο δεδομένο κοινωνικο-πολιτισμικό πλαίσιο, προτείνοντας ένα κατάλληλο θεωρητικό σχήμα,
- β) σε πρακτικό επίπεδο, εφόσον παραδίδει ένα ολοκληρωμένο και πιλοτικά ελεγμένο σύστημα υποστήριξης φοιτητών που ανταποκρίνεται και απαντάει σε μια σειρά από εγγενείς αδυναμίες της φοίτησης από απόσταση.
- γ) επιπλέον, η εστιασμένη και αποτελεσματική υποστήριξη των φοιτητών μετριάξει στην πράξη τις ανισότητες που παρουσιάζονται αναφορικά με την ανοικτότητα και την ουσιαστική ελεύθερη πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Ελλάδα.

Μεθοδολογία

Η ερευνητική ομάδα που εργάστηκε για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη του συστήματος ακαδημαϊκής υποστήριξης των φοιτητών του ΕΑΠ, ακολούθησε ένα μεθοδολογικό σχέδιο που βασίστηκε στη θεωρητική τεκμηρίωση και την πρακτική εφαρμογή μιας ψηφιακής πλατφόρμας με πολυμορφικό υποστηρικτικό υλικό για τους φοιτητές, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς, του ΕΑΠ (Λιοναράκης κ.ά., 2018). Το θεωρητικό μέρος του ερευνητικού σχεδίου περιλάμβανε εκτενή βιβλιογραφική επισκόπηση ψηφιακών και έντυπων πηγών, καταγραφή καλών πρακτικών από το διεθνή χώρο και εμπειρία, χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών του πληθυσμού-στόχου, σύνδεση με τις αρχές της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και μεθοδολογίας, συγκρότηση ενός θεωρητικά τεκμηριωμένου μοντέλου επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης και πρόβλεψη τρόπου αξιολόγησης του συστήματος από αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού-στόχου. Στο σκέλος της πρακτικής εφαρμογής του συστήματος αυτού περιλαμβάνονται η δημιουργία ενός προτύπου ψηφιακής πλατφόρμας επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης, δηλαδή ενός ψηφιακού περιβάλλοντος, όπου κάθε φοιτητής μπορεί να «εισέλθει» και να περιηγηθεί ελεύθερα, καθώς και πλούσιο πολυμορφικό υποστηρικτικό υλικό για επτά επιμέρους θεματικές κατηγορίες υποστήριξης.

Πιο συγκεκριμένα, τα μεθοδολογικά βήματα για τη συγκρότηση και υλοποίηση του ερευνητικού σχεδίου ήταν:

- i. Βιβλιογραφική διερεύνηση και επεξεργασία δεδομένων αναφορικά με τα διαθέσιμα μοντέλα υποστήριξης φοιτητών σε πλαίσιο ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- ii. Συγκέντρωση καλών πρακτικών από τη διεθνή εμπειρία
- iii. Χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών της συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας (βάσει βιβλιογραφικής και εμπειρικής μελέτης)
- iv. Θεωρητική σύνδεση των παραμέτρων της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με τις ιδιαίτερες ανάγκες των φοιτητών
- v. Συγκρότηση ενός θεωρητικά τεκμηριωμένου μοντέλου επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης που περιλαμβάνει μια σειρά από υποκατηγορίες
- vi. Δημιουργία ενός μοντέλου (προτύπου) ψηφιακής πλατφόρμας επιμόρφωσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης, δηλαδή ενός ψηφιακού περιβάλλοντος, όπου κάθε φοιτητής μπορεί να «εισέλθει» και να περιηγηθεί ελεύθερα. Εκεί προσφέρονται πληροφορίες, εργαλεία και υλικό που είναι απαραίτητα για κάθε στάδιο των σπουδών σε περιβάλλον ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ενώ υπάρχει η πρόβλεψη για μελλοντικό εμπλουτισμό του από τους χρήστες (διαχειριστές ψηφιακού περιβάλλοντος και διδάσκοντες)
- vii. Διεξαγωγή πιλοτικής έρευνας σε επιλεγμένο δείγμα φοιτητών για παροχή ανατροφοδότησης

- viii. Οργάνωση δύο ομάδων συζήτησης με ειδικούς (experts' focus-groups) για αξιολόγηση και παροχή ανατροφοδότησης
- ix. Ενσωμάτωση της ανατροφοδότησης τόσο στο θεωρητικό σκέλος όσο και στην πλατφόρμα-πρότυπο
- x. Δημοσιοποίηση των ευρημάτων της μελέτης.

Η βιβλιογραφική επισκόπηση

Η βιβλιογραφική επισκόπηση εκπονήθηκε από τα μέλη της ερευνητικής ομάδας με τη χρήση κοινόχρηστης διαδικτυακής πλατφόρμας συγκέντρωσης, αποδελτίωσης και σχολιασμού του βιβλιογραφικού υλικού και οδήγησε στη στον εντοπισμό των βασικών περιοχών θεωρητικού ενδιαφέροντος και των προσεγγίσεων σχεδιασμού της πλατφόρμας υποστήριξης. Τα βήματα που ακολουθήθηκαν στη βιβλιογραφική επισκόπηση ήταν τα εξής (Creswell, 2016, σελ. 83):

1. Προσδιορισμός όρων-κλειδιών
2. Εντοπισμός βιβλιογραφικών πηγών
3. Κριτική αξιολόγηση της βιβλιογραφίας
4. Οργάνωση και σημειώσεις από τη βιβλιογραφία
5. Συγγραφή της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας

Η βιβλιογραφική επισκόπηση επικεντρώθηκε γύρω από τις έννοιες: υποστήριξη φοιτητών, ανάγκες φοιτητών, εξ αποστάσεως μεθοδολογία, ψηφιακά εργαλεία, ακαδημαϊκή γραφή, συνεργατική μάθηση, δεξιότητες εξ αποστάσεως φοιτητών. Αξιοποιήθηκαν διεθνείς βάσεις, διεθνή και ελληνικά επιστημονικά περιοδικά και συνέδρια, οι ιστότοποι ανοικτών και εξ αποστάσεως πανεπιστημίων. Στη βιβλιογραφική επισκόπηση αξιοποιήθηκαν τόσο ψηφιακές όσο και έντυπες πηγές. Το υλικό που συγκεντρώθηκε ταξινομήθηκε στις ακόλουθες επτά θεματικές κατηγορίες, όπως προέκυψαν από τα δεδομένα:

- A. Εισαγωγή στις πανεπιστημιακές σπουδές σε περιβάλλον ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- B. Οργάνωση μελέτης
- Γ. Ακαδημαϊκή γραφή
- Δ. Εκπόνηση διπλωματικής εργασίας (μόνο για μεταπτυχιακούς φοιτητές)
- Ε. Ψηφιακά εργαλεία
- ΣΤ. Κοινότητα & συνεργατική μάθηση
- Ζ. Ψυχολογική Υποστήριξη

Οι επτά αυτές θεματικές κατηγορίες αντιστοιχούν στις ανάγκες υποστήριξης των ενήλικων φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση και αποτέλεσαν τη βάση για τη δημιουργία των αντίστοιχων ενοτήτων στο μοντέλο μας. Για τον προσδιορισμό τους αξιοποιήθηκε τόσο η διδακτική εμπειρία των μελών της ερευνητικής ομάδας και οι σχετικές παρατηρήσεις τους αναφορικά με τα προβλήματα που εκφράζονται κατά καιρούς από τους φοιτητές του ΕΑΠ, όσο και η ταξινόμηση των ζητημάτων που ανέκυψαν από την επισκόπηση.

Η χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών του πληθυσμού στόχου

Σε επόμενο στάδιο, έγινε χαρτογράφηση των ιδιαίτερων εκπαιδευτικών αναγκών της συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας, ώστε να διασταυρωθούν τα πεδία υποστήριξης, στα οποία η ερευνητική ομάδα κατέληξε μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης. Η χαρτογράφηση των εκπαιδευτικών αναγκών βασίστηκε σε βιβλιογραφικά δεδομένα που προέκυψαν από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, αλλά και από πρωτογενή εμπειρική μελέτη. Η εμπειρική μελέτη περιλάμβανε ομαδικές ημι-δομημένες συνεντεύξεις με εκπροσώπους φοιτητών του ΕΑΠ και ημι-δομημένη ατομική συνέντευξη με τον διευθυντή του Κέντρου Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, ο οποίος επιλέχθηκε λόγω της εμπειρίας του στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης των σπουδαστών. Σε όλες τις περιπτώσεις οι ερευνήτριες ενθάρρυναν την

ελεύθερη διατύπωση απόψεων καθώς και την αλληλεπίδραση και τον εποικοδομητικό διάλογο μεταξύ των ομάδων φοιτητών που συμμετείχαν σε αυτές.

Προτιμήθηκε η μέθοδος της ομαδικής συνέντευξης με ημι-δομημένες ερωτήσεις, καθώς σύμφωνα με τον Robson «ιδιαιτέρο πλεονέκτημα των ομάδων εστίασης αποτελεί η αλληλεπίδραση που αναπτύσσεται μεταξύ των συμμετεχόντων, γεγονός που επιτρέπει να διερευνήσουμε τις αντιλήψεις και τις στάσεις των συμμετεχόντων εντός ενός κοινωνικού πλαισίου, να αντιληφθούμε π.χ. το πώς η κάθε άποψη ή στάση συγκροτείται σε αντιδιαστολή με μια αντίθετη θέση» (2010, σελ. 337). Ειδικότερα, επιλέχθηκε ο τύπος της ημι-δομημένης συνέντευξης, καθώς βασικός σκοπός της ερευνητικής ομάδας ήταν να ενθαρρυνθούν οι συμμετέχοντες «να αναπτύξουν με τον δικό τους προσωπικό και μοναδικό τρόπο τη σκέψη τους και τις απόψεις τους σε θέματα που άπτονται του προς ερεύνηση ζητήματος» (Bird et al., 1999, σελ. 325). Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκαν ανοιχτού τύπου ερωτήσεις, δηλαδή ερωτήσεις «που επιτρέπουν στους ερωτώμενους να δώσουν όσες πληροφορίες κρίνουν ότι είναι σχετικές» (Faulkner et al., 1999, σελ. 73) και επιτρέπουν σχετικά μεγάλο βαθμό ευελιξίας στις απαντήσεις, δίνουν τη δυνατότητα παρεμβολής του ερευνητή για διευκρινίσεις και αναδεικνύουν θέματα και πληροφορίες που δεν έχει προβλέψει ο ερευνητής (ό.π., 1999, σελ. 102). Ωστόσο, αυτού του τύπου οι συνομιλίες/συνεντεύξεις διαρκούν περισσότερο και η ανάλυσή τους είναι αρκετά χρονοβόρα· για το λόγο αυτό, σχεδιάστηκαν οι άξονες και οι βασικές ερωτήσεις των συνεντεύξεων με οδηγό τον ερευνητικό σκοπό, τους ερευνητικούς στόχους και τα ερευνητικά ερωτήματα. Έτσι, σχεδιάστηκε ένα πλάνο συνέντευξης και διατυπώθηκαν βασικές ερωτήσεις για κάθε κατηγορία υποστήριξης.

Η επιλογή των συμμετεχόντων έγινε με τη μέθοδο της χιονοστιβάδας και προσήλθαν φοιτητές από προπτυχιακά προγράμματα της Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών του ΕΑΠ, οι οποίοι αποτελούσαν και τη βασική πληθυσμό-στόχο του συστήματος υποστήριξης. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων δεν καθορίστηκε ορισμένο χρονικό όριο, προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα λήψης πλήρων, σαφών και περιεκτικών απαντήσεων. Με την άδεια των συμμετεχόντων, έγινε μαγνητοσκόπηση των συνεντεύξεων και ακολούθησε η απομαγνητοφώνηση και κατηγοριοποίησή τους. Οι αποκρίσεις ομαδοποιήθηκαν με τη χρήση λέξεων-κλειδιών και τροφοδότησαν τα επόμενα στάδια της μελέτης και, κυρίως, τον σχεδιασμό της πλατφόρμας υποστήριξης και των περιεχομένων της. Παρόμοιες διαδικασίες ακολουθήθηκαν και στην ατομική συνέντευξη με τον διευθυντή του Κέντρου Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης του ΕΑΠ, με εξαίρεση τη μαγνητοσκόπηση· στη συνέντευξη αυτή έγινε μαγνητοφώνηση της διαδικασίας.

Η συγκρότηση του μοντέλου

Το μοντέλο υποστήριξης που προτείνεται από την ερευνητική ομάδα έχει έντονα ψηφιακό χαρακτήρα. Αποτελείται από μια πλατφόρμα τηλε-υποστήριξης (Moodle) που βασίζεται κυρίως στην ασύγχρονη υποστήριξη και επικοινωνία. Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα για ενεργοποίηση των υπηρεσιών σύγχρονης επικοινωνίας, ανάλογα με τις ανάγκες των φοιτητών και τον εκπαιδευτικό προγραμματισμό.

Το μοντέλο έχει σχεδιαστεί ώστε να περιλαμβάνει ποικίλους τρόπους αφήγησης και πολυμορφικό υλικό υποστήριξης για όλες τις θεματικές κατηγορίες. Η χρήση βίντεο και κινούμενης εικόνας αξιοποιήθηκαν στο μέγιστο δυνατό βαθμό, ενώ υπάρχουν και πολυάριθμες παρουσιάσεις με συνδυασμό ακουστικού και οπτικού υλικού, που εκκινούν από διαφορετικά σενάρια μάθησης και στοχεύουν στην παροχή πληροφοριών, στην κάλυψη πιθανών αποριών και στην προσφορά εναλλακτικών ιδεών για φορείς και υπηρεσίες εκπαιδευτικής υποστήριξης εντός και εκτός πανεπιστημίου.

Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης εισέρχεται στην πλατφόρμα με προσωπικούς κωδικούς και μπορεί να περιηγηθεί ελεύθερα σε επτά διαφορετικούς ψηφιακούς χώρους («αίθουσες») όπου υπάρχουν τοποθετημένα τα εργαλεία υποστήριξης ανά θεματική κατηγορία.

Απαντήσεις σε πιθανά ερωτήματα για τις σπουδές στο Ε.Α.Π.



Καλώς ήρθατε στο περιβάλλον ακαδημαϊκής υποστήριξης του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου
Στόχος μας είναι να απαντήσουμε σε πιθανά ερωτήματά σας για τις σπουδές σας στο ΕΑΠ.

Σε αυτό το χώρο μπορείτε να βρείτε **πληροφορίες και χρήσιμο υλικό** που θα σας βοηθήσουν στην έναρξη των σπουδών σας με τη μέθοδο μάθησης αλλά και σε μελλοντικά στάδια της φοίτησής σας στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Το περιεχόμενο είναι οργανωμένο σε **επτά ενότητες** και μπορείτε να βρείτε πλούσιο **πολυμεσικό υλικό** (κείμενα, παρουσιάσεις, βίντεο, βάσεις δεδομένων, εργαλεία που θα χρειαστείτε. Συγκεκριμένα, μπορείτε να ενημερωθείτε για τα παρακάτω θέματα:

1. **Εισαγωγή στις πανεπιστημιακές σπουδές:** Περιγράφει τις ιδιαιτερότητες της φοίτησης στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και προσφέρει εισαγωγικές πληροφορίες για τη δομή, τη λειτουργία και τις διαδικασίες που διέπουν τις πανεπιστημιακές σπουδές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
2. **Οργάνωση μελέτης:** Περιγράφει τις απαιτήσεις της μελέτης σε πανεπιστημιακό επίπεδο και προσφέρει πρακτικές συμβουλές και τεχνικές διαχείρισης του όγκου του υλικού και του χρόνου της μελέτης σας.
3. **Ακαδημαϊκή γραφή:** Περιγράφει τα βασικά χαρακτηριστικά του ακαδημαϊκού γραπτού λόγου, τους τρόπους αναζήτησης και αξιοποίησης της συγγραφής επιστημονικών κειμένων.
4. **Εκπόνηση διπλωματικής εργασίας:** Αναλύει τα στάδια εκπόνησης μιας διπλωματικής εργασίας δίνοντας έμφαση στις ιδιαίτερες δεξιότητες της διαδικασίας της ερευνητικής πράξης.
5. **Ψηφιακά εργαλεία:** Τα ψηφιακά εργαλεία είναι εφαρμογές και λογισμικό που ενισχύουν τη μάθηση μέσω χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών ενόψει περιγράφει τη χρησιμότητα των ψηφιακών εργαλείων και προσφέρει πρακτικές οδηγίες για τη χρήση και την εφαρμογή τους στο πλ. στο ΕΑΠ.
6. **Κοινότητα και συνεργατική μάθηση:** Περιγράφει τον κεντρικό ρόλο της συνεργασίας και της σύναψης δεσμών μεταξύ των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και προσφέρει συμβουλές και εργαλεία για την αποτελεσματική υλοποίηση των αρχών της συνεργατικής μάθησης.
7. **Ψυχολογική υποστήριξη:** Περιγράφει τα βασικά σημεία που χρήζουν υποστήριξης κατά τη διάρκεια των πανεπιστημιακών σπουδών και τη

Εικόνα 1. Είσοδος στην πλατφόρμα

Η πρόσβαση είναι ανοικτή σε όλα τα αναρτημένα τεκμήρια καθώς και σε συνεργατικά εργαλεία επικοινωνίας. Κάθε επιμέρους κατηγορία είναι διαμορφωμένη στο ψηφιακό περιβάλλον ως διακριτός «χώρος», στον οποίο φιλοξενούνται τα εργαλεία και οι ψηφιακοί πόροι (δραματοποιημένα σενάρια υποστήριξης με συνδέσμους προς εξωτερικές πηγές ανά θεματική κατηγορία) που αναπτύχθηκαν πρωτογενώς στο πλαίσιο της μελέτης.

1. Εισαγωγή στις πανεπιστημιακές σπουδές σε περιβάλλον Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης



Περιγράφει τις ιδιαιτερότητες της φοίτησης στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και προσφέρει απαραίτητες εισαγωγικές πληροφορίες για τη δομή, τη λειτουργία και τις διαδικασίες που διέπουν τις πανεπιστημιακές σπουδές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Εδώ μπορείτε να βρείτε βίντεο, κείμενα και παρουσιάσεις για να απαντήσετε σε ερωτήματα και απορίες που προκύπτουν όταν ξεκινάτε να σπουδάσετε σε ένα ανοικτό και εξ αποστάσεως πανεπιστήμιο, όπως είναι το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Εικόνα 2. Η 1^η θεματική «Εισαγωγή στις πανεπιστημιακές σπουδές»

Επίσης, κάθε κατηγορία χαρακτηρίζεται από αυτονομία ως προς τον τρόπο αφήγησης (διαφορετικοί «πρωταγωνιστές», αρχειοθήκες και περιβάλλον), ωστόσο υπάρχουν συνδέσεις μεταξύ ζητημάτων που άπτονται παραπάνω του ενός θέματος και όπου

υπάρχουν θεματικές αλληλεπικαλύψεις. Η πλειοψηφία των εργαλείων είναι στην ελληνική γλώσσα αλλά υπάρχουν διαθέσιμες πηγές και στα αγγλικά (κυρίως βίντεο από το youtube).



Εικόνα 3. Ενδεικτικό υλικό για την 5^η θεματική «Ψηφιακά Εργαλεία»

Αναλυτικότερα, οι κατηγορίες και η γενική περιγραφή τους είναι η ακόλουθη:

1. **Εισαγωγή στις πανεπιστημιακές σπουδές:** Περιγράφει τις ιδιαιτερότητες της φοίτησης στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και προσφέρει απαραίτητες εισαγωγικές πληροφορίες για τη δομή, τη λειτουργία και τις διαδικασίες που διέπουν τις πανεπιστημιακές σπουδές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

2. **Οργάνωση μελέτης:** Περιγράφει τις απαιτήσεις της μελέτης σε πανεπιστημιακό επίπεδο και προσφέρει πρακτικές συμβουλές και τεχνικές για την καλύτερη διαχείριση του όγκου του υλικού και του χρόνου της μελέτης.

3. **Ακαδημαϊκή γραφή:** Περιγράφει τα βασικά χαρακτηριστικά του ακαδημαϊκού γραπτού λόγου, τους τρόπους αναζήτησης και αξιοποίησης πηγών και τις μεθόδους συγγραφής επιστημονικών κειμένων.

4. **Εκπόνηση διπλωματικής εργασίας:** Αναλύει τα στάδια εκπόνησης μιας διπλωματικής εργασίας, δίνοντας έμφαση στις ιδιαίτερες δεξιότητες που απαιτούνται κατά τη διαδικασία της ερευνητικής πράξης.

5. **Ψηφιακά εργαλεία:** Κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους στο Πανεπιστήμιο, οι φοιτητές θα χρειαστεί να χρησιμοποιήσουν ψηφιακά εργαλεία, όπως την πλατφόρμα του ΕΑΠ για ανέκδοτα των εργασιών τους και επικοινωνία με τους Καθηγητές-Συμβούλους και τους συμφοιτητές/τις συμφοιτήτριές τους, το εργαλείο διεξαγωγής τηλεδιάσκεψης, Word για τη συγγραφή των εργασιών τους, τις μηχανές αναζήτησης για αναζήτηση έγκυρων πληροφοριών στο διαδίκτυο, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Βιβλιοθήκης, το Powerpoint για τη δημιουργία μιας παρουσίασης κ.ά. Η ενότητα περιγράφει τη χρησιμότητα των ψηφιακών εργαλείων και προσφέρει πρακτικές οδηγίες για τη χρήση και την εφαρμογή τους στο πλαίσιο της φοίτησης στο ΕΑΠ.

6. **Κοινότητα και συνεργατική μάθηση:** Περιγράφει τον κεντρικό ρόλο της συνεργασίας και της σύναψης δεσμών μεταξύ των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας και

προσφέρει συμβουλές και εργαλεία για την αποτελεσματική υλοποίηση των αρχών της συνεργατικής μάθησης.

7. Ψυχολογική υποστήριξη: Περιγράφει τα βασικά σημεία που χρήζουν υποστήριξης κατά τη διάρκεια των πανεπιστημιακών σπουδών και παρέχει πληροφορίες για τις δομές συμβουλευτικής και ψυχολογικής στήριξης που προσφέρονται από το ΕΑΠ και από άλλους φορείς.

Το πολυμορφικό υλικό

Η μορφή των ψηφιακών σεναρίων που ανά κατηγορία απαντούν στις ανάγκες και τις απορίες των φοιτητών/φοιτητριών ποικίλει, ανάλογα με τις ανάγκες του περιεχομένου, το οποίο το καθένα από αυτά καλύπτει αλλά και για την προσέλκυση του ενδιαφέροντος των φοιτητών/φοιτητριών. Έτσι, στα ψηφιακά σενάρια που δημιουργήθηκαν αξιοποιείται το βίντεο, η εικόνα, η κινούμενη εικόνα, η προσομοίωση (simulation), ο ήχος, η αφήγηση. Το κάθε σενάριο ξεκινά από διαφορετικά σενάρια μάθησης και αποσκοπεί στη στοχευμένη παροχή πληροφορίας, στην κάλυψη αποριών και στην προσφορά εναλλακτικών ιδεών για φορείς και υπηρεσίες εκπαιδευτικής υποστήριξης εντός και εκτός του πανεπιστημίου. Για την υλοποίηση των παραπάνω χρησιμοποιήθηκαν εφαρμογές και εργαλεία, όπως το PowerPoint, το Storyline, το Prezi αλλά και pdf αρχεία και αρχεία audio και video διαφόρων μορφών. Ακόμη, προβλέπεται η δυναμική αξιοποίηση των ψηφιακών δυνατοτήτων της πλατφόρμας, όπως forum, BigBlueButton, Messages.¹



Εικόνα 4. Δείγματα πολυμορφικού υλικού της πλατφόρμας υποστήριξης

Σε κάθε «αίθουσα»/θεματική κατηγορία δίνονται σχετικές πληροφορίες με διαλογική μορφή και φιλικό προς το χρήστη ύφος και απαντώνται συχνές απορίες και ερωτήματα. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί ελεύθερα σε όποια θεματική κατηγορία επιθυμεί, χωρίς να ακολουθείται η γραμμική διάταξη. Επιπλέον, έχει τη δυνατότητα να θέσει ερωτήσεις στο forum ή να στείλει μήνυμα στον/στην καθηγητή/τρια-σύμβουλο ή, ανάλογα με την πρόβλεψη εφαρμογής, στον/στην διαχειριστή/διαχειρίστρια της πλατφόρμας.

Περιορισμοί

Παρά το εύρος τους υποστηρικτικού υλικού, την ποικιλία των τεχνικών αφήγησης και τις θεματικές που καλύπτει το συγκεκριμένο σύστημα υποστήριξης, ασφαλώς υπόκειται και σε

¹ Για πιο αναλυτική παρουσίαση των εργαλείων: «Η συμβολή των ψηφιακών εργαλείων στην υποστήριξη της μαθησιακής πορείας των φοιτητών/φοιτητριών της εξΑΕ: Μέρος Α: Χρήση ψηφιακών εργαλείων για τη δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού», Λιοναράκης κ.α., 2018

μια σειρά από περιορισμούς. Οι περιορισμοί είναι παράγοντες που δεν μπορεί ο ερευνητής να ελέγξει ή παράγοντες που προκύπτουν από τις οριοθετήσεις του και επηρεάζουν την εσωτερική εγκυρότητα μιας έρευνας (Thomas & Nelson, 1996, σελ. 56). Οι οριοθετήσεις είναι επιλογές που κάνει ο ερευνητής για να καταστήσει την επίλυση ενός προβλήματος εφικτή και περιορίζουν τις δυνατότητες γενίκευσης των αποτελεσμάτων της έρευνας πέρα από τον πληθυσμό που μελετήθηκε. Κατά συνέπεια, στους περιορισμούς της έρευνας θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η έρευνα διεξήχθη πιλοτικά αποκλειστικά στο πλαίσιο της Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών του ΕΑΠ, επομένως τόσο η στοχοθεσία της μελέτης όσο και το προφίλ των φοιτητών που συμμετείχαν στη διερεύνηση αναγκών δεν καλύπτει το σύνολο του φοιτητικού πληθυσμού του πανεπιστημίου. Επιπλέον, στους περιορισμούς συγκαταλέγουμε και τον περιορισμένο αριθμό συμμετεχόντων, καθώς η συμμετοχή στην έρευνα ήταν προαιρετική, όπως επίσης και ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά που παρουσίαζαν μεγάλο βαθμό ομοιογένειας (π.χ. μέσο ηλικιακό φάσμα, τόπος διαμονής στην Αθήνα, κοινή εθνική καταγωγή).

Συμπεράσματα

Το ζήτημα της υποστήριξης των φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση είναι ένα σημαντικό θέμα με ποικίλες προεκτάσεις και χρήζει αντιμετώπισης από τα εκπαιδευτικά πανεπιστημιακά ιδρύματα. Ήδη από τις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας (Tait, 2003a, 2003b; Sewart, 1993; Keegan, 2003) αλλά και στη δεκαετία που διανύουμε (Λιοναράκης και συν., 2017b), το ζήτημα της ποιοτικής υποστήριξης των φοιτητών, ιδιαίτερα σε μια εποχή με εξελιγμένες τεχνικές δυνατότητες, απασχόλησε τους σημαντικότερους θεωρητικούς στο πεδίο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Η κρισιμότητα της συζήτησης περί υποστήριξης φοιτητών στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την τεράστια σημασία που έχει η κατά περίπτωση ανάπτυξη θεωρητικών μοντέλων και εφαρμοσμένων εργαλείων υπογραμμίστηκε και στο πρόσφατο εκτενές αφιέρωμα του περιοδικού *Open Praxis* (2014) του International Council for Open and Distance Education.

Στην ελληνική τριτοβάθμια εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η ανάγκη εφαρμογής ενός συστήματος υποστήριξης σπουδών στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο προέκυψε από την καταγραφή των απόψεων των προπτυχιακών κυρίως φοιτητών στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο, καθώς και από τη μελέτη των παραμέτρων του δημογραφικού και εκπαιδευτικού τους προφίλ. Στο πλαίσιο του ερευνητικού προγράμματος «ΠΕΝΕΡ ΕΑΠ 2016» που χρηματοδοτείται από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο με στόχο την ενίσχυση της πρωτογενούς έρευνας και των νέων ερευνητών/τριών, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το σύστημα υποστήριξης φοιτητών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης που παρουσιάστηκε στο παρόν άρθρο. Η καινοτομία του εγχειρήματος έγκειται τόσο στη μεθοδολογική στρατηγική που υιοθετήθηκε θεωρητικά στο σχεδιασμό του μοντέλου, όσο και σε πρακτικό επίπεδο εφόσον παραδίδεται ένα ολοκληρωμένο και πιλοτικά ελεγμένο σύστημα υποστήριξης φοιτητών που ανταποκρίνεται και απαντάει σε μια σειρά από εγγενείς αδυναμίες της φοίτησης από απόσταση.

Το σύστημα ακαδημαϊκής υποστήριξης των φοιτητών του ΕΑΠ που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της ερευνητικής δραστηριότητας του ΠΕΝΕΡ φιλοδοξούμε να συνεισφέρει δυναμικά στην αναβάθμιση της φοιτητικής εμπειρίας αλλά και στην αποτελεσματικότερη καλλιέργεια ακαδημαϊκών και κοινωνικών δεσμών εντός του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, ενώ θεωρούμε ότι μπορεί να αποτελέσει ένα σημείο αναφοράς σε ερευνητικές ή/και εφαρμοσμένες απόπειρες ανάπτυξης εργαλείων υποστήριξης στο χώρο της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Αναφορές

Bird, M., Hammersley, M., Gomm, R., & Woods, P. (1999). *Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη. Εγχειρίδιο Μελέτης*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Creswell, J. (2016). *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας*. Επιστημονική Επιμέλεια: Χαράλαμπος Τσορμπατζούδης, Μτφ: Νάνσυ Κουβαράκου, Δεύτερη Ελληνική Έκδοση, Εκδοτικός Όμιλος Ίων.

Faulkner, D., Swann, J., Baker, S., Bird, M., Carty, J. (1999). *Εξέλιξη του Παιδιού στο Κοινωνικό Περιβάλλον, Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας*. Μτφρ. Α. Ραυτοπούλου, Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Keegan, D. (2003). Introduction. In: Rekkedal, T, Keegan, D, Fritsch h. et al. (Eds.). The role of student support services in e-learning systems, pp. 1-6. Zentrales Institut für Fernstudienforschung: Fernuniversität Hagen. Ανακτήθηκε 24 Μαρτίου, 2015, από https://ub-deposit.fernuni-hagen.de/receive/mir_mods_00000362.

Λιοναράκης, Α., Βερύκιος, Β., Νιάρη, Μ., Σφακιωτάκη, Κ., Αγγέλη, Α., Τζήλου, Γ., Σιάκας, Σ., Σταυρόπουλος, Η. (2017α). Η συνεργατική μάθηση ως εργαλείο υποστήριξης φοιτητών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Στο Α. Λιοναράκης και συν. (Επιμ.) *9ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση - ICODL 2017, Πρακτικά, 9, 5Α, 164-176*. DOI: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.1377>.

Λιοναράκης, Α., Αποστολίδου, Α., Μανούσου, Ε., Λιγούτσικου, Ε., Ιωακειμίδου, Β., Παπαδημητρίου, Σ., Χαρτοφύλακα, Α.-Μ., & Σταμάτη Μ. (2017β). Η αναγκαιότητα ανάπτυξης συστημάτων υποστήριξης στην ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Βασικά ζητήματα και καλές πρακτικές. Στο Α. Λιοναράκης και συν. (Επιμ.) *9ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση - ICODL 2017, Πρακτικά, 9, 5Α, 148-163*. DOI: <http://dx.doi.org/10.12681/icodl.1385>.

Λιοναράκης, Α., Νιάρη, Μ., Αποστολίδου, Α., Χαρτοφύλακα, Α.Μ. (2018). Ανάπτυξη ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης φοιτητών εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. *4ο Διεθνές Συνέδριο για την Προώθηση της Εκπαιδευτικής Καινοτομίας, Λάρισα, 12-14 Οκτωβρίου 2018*,

Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*. Αθήνα: Gutenberg [επιμέλεια: Καίτη Μιχαλοπούλου, μετάφραση: Βασιλική Π. Νταλάκου, Κατερίνα Βασιλικού].

Sewart, D. (1993). Student support systems in distance education. *Open Learning, 8*(3), pp. 3-12.

Tait, A. (2003a). Guest Editorial-Reflections on Student Support in Open and Distance Learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning, 4*(1).

Tait, A. (2003b). Reflections on Student Support in Open and Distance Learning. In *International Review of Research in Open and Distance Learning*. Ανακτήθηκε 21 Μαρτίου, 2015, από www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/134/214.

Thomas, J. R., & Nelson, J. K. (1996). *Research methods in physical activity*. Champaign, IL: Human Kinetics.