

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Αδαμαντία
Σπανακά

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ	2
ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	3
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΡΟΝΟΥ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	3
9.1 Ο ΦΟΙΤΗΤΗΣ ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΟΛΑ.....	4
9.1.1 ΟΙ “ΕΓΓΟΙΕΣ” ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	4
9.2 ΟΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ ΩΣ ΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	7
9.2.1 Η ΑΠΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ	8
9.2.2 Η ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΜΟΝΩΣΗΣ	11
9.2.3 ΤΙ ΚΑΝΕΙ ΕΝΑΣ ΚΑΛΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ;	14
ΣΥΝΟΨΗ	16
ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ	17
ΒΑΣΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	18
ΚΕΙΜΕΝΑ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ.....	19

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι η συζήτηση κεντρικών εννοιών, ρόλων και ζητημάτων που αφορούν στα συστήματα υποστήριξης των φοιτητών στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Ο λόγος που αφιερώνουμε μία ξεχωριστή ενότητα σε αυτό το θέμα είναι, επειδή πιστεύουμε ότι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, χωρίς την υποστήριξη των φοιτητών μας, θα ήταν ατελής ως προς τις υπηρεσίες που οφείλουμε να τους προσφέρουμε για την επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών τους.

Με βάση αυτή τη λογική, λοιπόν, θα επικεντρωθούμε στις λειτουργίες της υποστήριξης των φοιτητών μέσα από:

- τη διδασκαλία,
- τη συμβουλευτική, είτε βοηθώντας τους φοιτητές μας να διαχειριστούν τη μάθησή τους αποτελεσματικά, είτε να τους συμβουλευόμαστε σε πιο προσωπικά προβλήματα που ενδέχεται να επιδράσουν αρνητικά στην τήρηση του Χρονοδιαγράμματος Μελέτης, κι ιδιαίτερα
- τις διοικητικές υπηρεσίες ενός εξΑΕ ιδρύματος, όπως το ΕΑΠ.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Υποστήριξη

Απομόνωση

Διοικητικές Υπηρεσίες εξΑΕ ιδρύματος

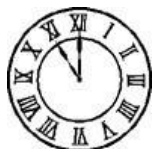
Συμβουλευτική

ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στο τέλος αυτής της ενότητας θα είστε σε θέση να:

- προσδιορίζετε τις υποστηρικτικές υπηρεσίες του ΕΑΠ, σε σχέση και με παραδείγματα υποστηρικτικών υπηρεσιών αντίστοιχων ιδρυμάτων του εξωτερικού,
- αναπτύσσετε το προφίλ των φοιτητών σας,
- εκτιμάτε το βαθμό πιθανής απομόνωσης ενός φοιτητή,
- σχεδιάζετε αποτελεσματικούς τρόπους ελαχιστοποίησης της απομόνωσης του φοιτητή,
- εφαρμόζετε κατάλληλες πρακτικές προσεγγίσεις στο πλαίσιο μίας συμβουλευτικής διαδικασίας.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΡΟΝΟΥ ΜΕΛΕΤΗΣ



Ο χρόνος μελέτης γι' αυτό το κεφάλαιο είναι περίπου 4 ώρες.

9.1 Ο ΦΟΙΤΗΤΗΣ ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΟΛΑ

Το πρώτο μας μέλημα καθώς μελετάμε το ένατο κεφάλαιο, ας είναι η επικέντρωση της προσοχής μας στους φοιτητές που εξυπηρετεί ένα από απόσταση εκπαιδευτικό ίδρυμα. Ας θυμόμαστε, δηλαδή, κατά τη μελέτη μας ότι το να υποστηρίζουμε τους φοιτητές μας με τρόπους που θα τους διευκολύνουν στην επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών τους, συνιστά το βασικό σκοπό του ρόλου του Καθηγητή-Συμβούλου (Κ.Σ.). Η θεωρία, επομένως, είναι καλή γι' αυτό το ζήτημα, αλλά η πράξη είναι εκείνη που θα την ολοκληρώσει.

9.1.1 ΟΙ “ΕΓΓΝΟΙΕΣ” ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Στη συνέχεια καταγράφονται κάποιες πραγματικές έγνοιες φοιτητών που σπουδάζουν από απόσταση. Προέρχονται από προσωπικές σημειώσεις που κατέγραψε η συγγραφέας ως Κ.Σ. στο πλαίσιο μίας Ο.Σ.Σ.:

“Η οικογένειά μου, η εργασία μου, με χρειάζονται. Πώς θα τα καταφέρω και με τις σπουδές μου, όταν έχω όλες αυτές τις υποχρεώσεις στη ζωή μου;”

“Είμαι απόλυτα αποφασισμένη να συνεχίσω τις σπουδές μου, αλλά δεν ξέρω πώς. Δεν ξέρω από πού να αρχίσω ή τι να κάνω πρώτα”.

“Ανησυχώ! Τι περιμένουν από εμένα; Πώς θα εκπονήσω τις γραπτές εργασίες μου; Πώς θα συγκεντρώσω πληροφορίες από διαφορετικές πηγές;”

“Πώς θα προετοιμαστώ για τις γραπτές εξετάσεις; Χρειάζομαι τα θέματα των προηγούμενων ετών για να τα μελετήσω, αλλά κανείς δε φαίνεται να μπορεί να με βοηθήσει”.

Αυτές είναι μερικές μόνο από τις έγνοιες ενός τυπικού εξ αποστάσεως φοιτητή, που είναι καινούργιος σε αυτό το σύστημα εκπαίδευσης κι απομακρυσμένος γεωγραφικά από το ίδρυμα. Εσείς ως Καθηγητές-Σύμβουλοι πιθανόν να έχετε ακούσει παρόμοιες ανησυχίες από τους φοιτητές σας.

Είναι το προσωπικό κι εξατομικευμένο στοιχείο που θα πρέπει να καθιερωθεί ανάμεσα στο φοιτητή και το ίδρυμα όπου σπουδάζει, προκειμένου να ελαχιστοποιήσουμε την “απόσταση” από την εξΑΕ. Αυτός είναι άλλωστε, ο πρωταρχικός σκοπός των υποστηρικτικών υπηρεσιών ενός εξ αποστάσεως ιδρύματος.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 9.1

Πριν συνεχίσουμε, αφιερώστε μερικά λεπτά για να σκεφτείτε πώς εσείς αντιλαμβάνεστε την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, έχοντας μάλιστα ολοκληρώσει τη μελέτη των οκτώ προηγούμενων κεφαλαίων του υλικού μας. Σε αυτό το σημείο, αναρωτηθείτε πώς βλέπετε να εντάσσονται οι υποστηρικτικές υπηρεσίες μέσα σε όλο το κάδρο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Με άλλα λόγια, ποια είναι η αντίληψή σας και οι εμπειρίες σας ως προς τις υποστηρικτικές υπηρεσίες του φοιτητή που φέρνετε μαζί σας στο ξεκίνημα της μελέτης αυτού του κεφαλαίου για την υποστήριξη του φοιτητή ως υποσύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης; Γράψτε τις δικές σας σκέψεις, με βάση την εμπειρία σας ως Καθηγητής-Σύμβουλος στο παρακάτω πλαίσιο.

Σχόλιο

Οι απαντήσεις σας είναι προσωπικές με βάση τις εμπειρίες σας, αλλά μπορούμε να μοιραστούμε μαζί σας μερικές γενικές αντιλήψεις για την υποστήριξη του φοιτητή. Δείτε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω τοποθετήσεις.

Σε κάποια ιδρύματα, η υποστήριξη του φοιτητή δύσκολα προάγεται ενώ για κάποια άλλα συνιστά την κεντρική έννοια της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Για ορισμένους, η υποστήριξη του φοιτητή αντιμετωπίζεται ως μία επιπρόσθετη υπηρεσία που τα περισσότερα ιδρύματα δεν αντέχουν οικονομικά να παρέχουν στους φοιτητές, ενώ για κάποιους η υποστήριξη των φοιτητών είναι τόσο σημαντική στην εξ αποστάσεως μάθηση, όσο και το εκπαιδευτικό υλικό. Για πολλούς Καθηγητές-Συμβούλους η υποστήριξη των φοιτητών είναι καταπληκτική όταν μπορείς να την προσφέρεις, αλλά δεν είναι ποτέ αρκετή. Για άλλους, η υποστήριξη των φοιτητών είναι μία κενή υπόσχεση, επειδή οι φοιτητές δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στην υποστήριξη που το ίδρυμα προσφέρει.

Η δική σας απάντηση ήταν παρόμοια με κάποιες από αυτές τις τοποθετήσεις ή ήταν διαφορετική; Θα τα συζητήσουμε όλα αυτά τα ζητήματα κατά τη διάρκεια του κεφαλαίου.

Προτείνουμε να επανέλθετε σε αυτές τις απαντήσεις που καταγράψατε γι' αυτή τη δραστηριότητα, όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη του κεφαλαίου, ώστε να επαναξιολογήσετε τις απαντήσεις σας και να ελέγξετε το βαθμό στον οποίο οι αντιλήψεις σας επεκτάθηκαν ή όχι.

9.2 ΟΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ ΩΣ ΕΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης η έννοια της υποστήριξης με τη σημασία της βοήθειας και της ενίσχυσης είναι καθοριστική για την επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών ενός φοιτητή. Μία θεωρητική προσέγγιση που προσπαθεί να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο οι υποστηρικτικές υπηρεσίες εντάσσονται σε ένα σύστημα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι η συστημική. Σε αυτήν, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αντιμετωπίζεται ως ένα σύστημα με έναν αριθμό υποσυστημάτων –ένα από αυτά είναι η υποστήριξη του φοιτητή- όπου όλα συνδέονται μεταξύ τους κι αλληλεπιδρούν, με κύριο στόχο να συναντήσουν τις ανάγκες του κάθε φοιτητή που σπουδάζει από απόσταση. Η πρώτη που προσπάθησε να περιγράψει τα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά ιδρύματα με αυτόν τον τρόπο ήταν η Reneé Erdos, στο διεθνές συνέδριο εκπαίδευσης δι' αλληλογραφίας (ICCE) το 1975. Ένα από τα έξι αναγνωρισμένα υποσυστήματα ήταν και οι Υπηρεσίες προς το Φοιτητή με κεντρικούς άξονες την Πληροφορία, τις Εγγραφές, τη Διδασκαλία, τη Συμβουλευτική και τις Εξετάσεις (Erdos, 1975).

Είναι εντυπωσιακό, μετά από περίπου 36 χρόνια από την εργασία της Erdos πόσο σύγχρονη παραμένει η προσέγγισή της.

Πώς ορίζονται όμως οι υποστηρικτικές υπηρεσίες διεθνώς;

Οι ορισμοί της υποστήριξης του φοιτητή ποικίλουν. Ας περιοριστούμε σε τρεις από αυτούς: ο ένας ορισμός την περιγράφει ως τα στοιχεία που θέτει ένα ανοικτό μαθησιακό σύστημα προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες του κάθε φοιτητή ξεχωριστά (Thorpe, 1988), ένας άλλος ορισμός την προσεγγίζει ως την υποστήριξη που επιτυγχάνεται μέσα από τα εκπαιδευτικά υλικά, το μαθησιακό σύστημα και τη διόρθωση των γραπτών εργασιών (Simpson, 2002). Κι ένας τρίτος ορισμός, ως τις προαπαιτούμενες υπηρεσίες προς τον φοιτητή, που διασφαλίζουν την

επιτυχημένη μεταφορά μαθησιακών εμπειριών από απόσταση (Wright, 1991). Όπως κι αν ορίσει κανείς την υποστήριξη του φοιτητή, το κεντρικό ερώτημα τίθεται ως εξής: “το υπο-σύστημα της υποστήριξης είναι αναγκαίο για τους εξ αποστάσεως φοιτητές;”. Κι η απάντηση είναι ότι αυτό το υποσύστημα έρχεται να καλύψει τη σημαντικότερη ανάγκη, το να ξεπεράσουμε, δηλαδή, την απομόνωση, να ενεργοποιούν το φοιτητή, να τον ενθαρρύνουν στο να χρησιμοποιεί αυτές τις υπηρεσίες και πάνω από όλα να διευκολύνουν τη μάθησή του.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 9.2

Με ποιους τρόπους κι υπηρεσίες μπορεί ένα εξ αποστάσεως ίδρυμα να υποστηρίξει τους φοιτητές τους από την εγγραφή τους έως την επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών τους σε αυτό;

Σχόλιο

Στο πλαίσιο ανάπτυξης αυτής της δραστηριότητας προτείνουμε να μελετήσετε την εισήγηση με θέμα: “Οι Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση: Το παράδειγμα τριών ανοικτών πανεπιστημίων” που παρουσιάστηκε στο 6^ο Διεθνές Συνέδριο εξΑΕ από την Α. Σπανακά (2011), την οποία θα βρείτε στα Κείμενα για περαιτέρω μελέτη. Συγκρίνετε τις δικές σας σκέψεις κι εμπειρίες ως προς τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που προσφέρει το ΕΑΠ στο φοιτητή με εκείνες που μία πιο συστηματική προσπάθεια και πολιτική βούληση θα μπορούσε να καλύψει.

9.2.1 Η ΑΠΟΜΟΝΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ

Σε αυτήν την ενότητα επικεντρωνόμαστε στην απομόνωση του φοιτητή, που βιώνεται από τους περισσότερους εξ αποστάσεως φοιτητές. Ένας εξ αποστάσεως φοιτητής ίσως νιώθει εν μέρει απομονωμένος από τον Καθηγητή-Σύμβουλό (Κ.Σ.) του, εν μέρει απομονωμένος από το ίδρυμα κι

εντελώς απομονωμένος από τους συμφοιτητές του. Ή, πιθανόν, αυτός ο συνδυασμός να διαφέρει.

Ωστόσο, για εμάς τους Κ.Σ. είναι σημαντικό **να αναπτύξουμε το προφίλ των φοιτητών μας**, προκειμένου να εκτιμήσουμε το βαθμό της απομόνωσης του φοιτητή και να σχεδιάσουμε αποτελεσματικούς τρόπους ελαχιστοποίησής του. Ξεκάθαρα, αυτό το προφίλ πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με:

- ◊ το υπόβαθρο του φοιτητή,
- ◊ ποιες είναι οι ανάγκες του γενικά,
- ◊ ποιες είναι αυτές οι ανάγκες σε σχέση με το ίδρυμα που είναι εγγεγραμμένος,
- ◊ ποιες είναι οι ανάγκες του σε σχέση με τους άλλους φοιτητές και
- ◊ ποιες είναι οι ανάγκες του για βοήθεια από τον Κ.Σ.

Μέσα από τη σύνταξη ενός τέτοιου προφίλ, θα είμαστε σε θέση να διαμορφώσουμε εκείνη την εικόνα της “τριπλής” απομόνωσης που προαναφέρθηκε.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 9.3

Καταγράψτε σε έναν κατάλογο, ποια θεωρείτε ότι είναι τα 4 πιο σημαντικά συμπτώματα ή στοιχεία απομόνωσης για κάθε έναν από τους παρακάτω τίτλους:

Απομόνωση από το ίδρυμα εξΑΕ:

Απομόνωση από τους Κ.Σ.:

Απομόνωση από τους συμφοιτητές:

Σχόλιο

Μήπως λάβατε υπόψη τις έγνοιες των φοιτητών που διατυπώθηκαν στην υποενότητα 9.1.1 για να απαντήσετε σε αυτή τη δραστηριότητα;

Εμείς βρήκαμε χρήσιμα αυτά τα παραδείγματα. Η δική μας απάντηση έχει ως εξής:

Συμπτώματα/στοιχεία απομόνωσης:

Από το ίδρυμα εξΑΕ:

A) Το να βρίσκεται ο φοιτητής μακριά από το ίδρυμα, ίσως τον δυσκολεύει στο να λάβει την πληροφόρηση που χρειάζεται, ή κάποια έντυπα που ενδεχομένως απαιτηθεί να συμπληρώσει, παρόλο που μπορεί να μιλήσει τηλεφωνικά με τους υπεύθυνους διοικητικούς υπαλλήλους.

B) Φοιτητές που απογοητεύονται στην προσπάθειά τους να αγοράσουν ένα βιβλίο, αν ζουν μακριά από μία μεγάλη πόλη, ή στην προσπάθειά τους να δανειστούν βιβλία από τη βιβλιοθήκη μέσω ταχυδρομείου, μπορεί να νιώσουν ότι δε θα καταφέρουν ποτέ να γράψουν καλές εργασίες ή να περάσουν στις τελικές εξετάσεις.

Γ) Αν οι ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι ελλιπείς, οι φοιτητές ίσως λάβουν σημαντική πληροφόρηση ή ακόμη και το εκπαιδευτικό υλικό με καθυστέρηση.

Από τον Καθηγητή-Σύμβουλο:

A) Ένας φοιτητής που δεν έχει καμία πληροφόρηση για το ποιος είναι ο Κ.Σ. ή πώς να επικοινωνήσει μαζί του, πιθανώς να εγκαταλείψει το πρόγραμμα, χωρίς κανείς να το αντιληφθεί.

B) Ένας φοιτητής που δεν μπορεί να επικοινωνήσει με τον Κ.Σ. για ένα πρόβλημα που μπλοκάρει την πρόοδό του, μέχρι την επόμενη Ο.Σ.Σ. – που ίσως να αργεί ακόμη- μπορεί να αποθαρρυνθεί από την όλη προσπάθεια.

Γ) Ένας φοιτητής που λαμβάνει την ανατροφοδότηση στη γραπτή εργασία του από τον Κ.Σ. με ελάχιστα –αν όχι καθόλου- σχόλια και που δεν μπορεί να αντιληφθεί τι ακριβώς έκανε εσφαλμένα ή πώς να διορθώσει τα λάθη του, ίσως αποθαρρυνθεί για τον κόπο που κατέβαλλε προκειμένου να εκπονήσει αυτήν τη γραπτή εργασία.

Δ) Ένας φοιτητής που παρακολουθεί μία Ο.Σ.Σ., αλλά τρομοκρατείται στη σκέψη του να πει “κάτι ανόητο” ή να θέσει μία –κατά τη γνώμη του– “ακατάλληλη ερώτηση” μπορεί να αρχίσει να αναρωτιέται αν άξιζε όλος αυτός ο χρόνος και τα χρήματα που ξόδεψε για να συμμετάσχει στην Ο.Σ.Σ.

Από τους συμφοιτητές:

Α) Αδυνατώντας να έλθει σε επαφή με τους συμφοιτητές του για να μάθει αν μπορούν να του δώσουν μία λύση σε ένα πρόβλημα ή αν αντιμετωπίζουν το ίδιο πρόβλημα με μέρη του εκπαιδευτικού υλικού, ίσως να απογοητευτεί και να πάψει να αναζητά λύσεις από μόνος του.

Β) Θέλοντας ένας φοιτητής να συμμετέχει σε μία ομάδα μελέτης, αλλά μη γνωρίζοντας πώς να το οργανώσει, ίσως να απογοητευτεί και να εγκαταλείψει την προσπάθεια, συνεχίζοντας να μελετά αποκλειστικά μόνος του.

9.2.2 Η ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΦΟΙΤΗΤΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΜΟΝΩΣΗΣ

Τι μπορεί και πρέπει ένα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ίδρυμα να κάνει για να βοηθήσει τους φοιτητές να ξεπεράσουν αυτήν την “τριπλή” απομόνωση; Ας προσεγγίσουμε την απάντηση σε αυτό το ερώτημα μέσα από τους ίδιους τρεις υπότιτλους:

Α) Ξεπερνώντας την απομόνωση του φοιτητή από το εξΑΕ ίδρυμα:

Πολλά από τα προβλήματα των φοιτητών αφορούν διοικητικές ή οργανωτικές πληροφορίες και υπηρεσίες όπως:

- ◊ Πληροφορίες επιλογής Θεματικών Ενοτήτων.
- ◊ Διαδικασίες εγγραφής.
- ◊ Έγκαιρη παραλαβή υλικών, γραπτών εργασιών, κλπ.
- ◊ Καταβολή διδάκτρων.
- ◊ Πληροφορίες για τις Ο.Σ.Σ., τις γραπτές εξετάσεις, κλπ.

Αυτά τα προβλήματα, συχνά, δημιουργούνται επειδή οι φοιτητές δεν μπορούν τακτικά να επισκέπτονται το ίδρυμα και τα παραρτήματά του. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για ένα εξΑΕ ίδρυμα να διασφαλίζει ότι οι διοικητικές του υπηρεσίες και όλες οι πληροφορίες του είναι προσβάσιμες, ευέλικτες, φιλικές για το φοιτητή κι ότι αυτές ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες κι απαιτήσεις του κάθε φοιτητή, ενώ παράλληλα να διασφαλίζει ότι οι φοιτητές είναι ενήμεροι για τις υπηρεσίες του ιδρύματος.

B) Ξεπερνώντας την απομόνωση του φοιτητή από τους Κ.Σ.:

Η παράμετρος της αποτελεσματικής διδακτικής υποστήριξης είναι ίσως μία από τις σημαντικότερες ευθύνες ενός εξΑΕ ιδρύματος και σίγουρα είναι εκείνη η παράμετρος που μπορεί να έχει την μεγαλύτερη επίδραση στους φοιτητές – τη διαφορά ανάμεσα στην επιτυχία και την αποτυχία.

Όντας ο ίδιος/η ίδια Κ.Σ. στο Ε.Α.Π., βρίσκεστε στην ιδανική θέση να κατανοήσετε την ανάγκη για καλή διδακτική υποστήριξη, αλλά και την σημαντικότητά της. Όταν μιλάμε για διδακτική υποστήριξη αναφερόμαστε στην “παιδαγωγική απόσταση” που θέλουμε να ελαχιστοποιήσουμε ανάμεσα στον Κ.Σ. και το φοιτητή. Αυτό σημαίνει ότι ο Κ.Σ. θα πρέπει να είναι ο αναγνωρίσιμος άνθρωπος που επικοινωνεί με το φοιτητή και με τον οποίο αντίστοιχα θα μπορεί να επικοινωνεί ο φοιτητής με ένα συνεχή τρόπο. Αυτό συμβαίνει προφανώς μέσα από τη διεξαγωγή των Ο.Σ.Σ., αλλά ισχύει και στην περίπτωση της διδασκαλίας από απόσταση, όπως, για παράδειγμα, μέσα από την αξιολόγηση των γραπτών εργασιών και τα εξατομικευμένα σχόλιά του επ' αυτής (ζήτημα που αναπτύχθηκε στο Κεφάλαιο 7), έτσι ώστε κάθε φοιτητής να μη νιώθει απομονωμένος.

Ακολουθούν κάποιες πρακτικές που μπορεί να εφαρμόσει ο Κ.Σ. για να βοηθήσει τους φοιτητές τους:

- ◊ Δομείστε την αυτοπεποίθηση στους φοιτητές, ότι παρακολουθούν π.χ. την κατάλληλη Θ.Ε., και ξεκαθαρίστε τους ότι η αυτοπεποίθηση εξαρτάται από τους ίδιους.
- ◊ Επεκτείνετε το υλικό με βάση το επάγγελμά τους, για παράδειγμα, με μελέτες περίπτωσης από εφημερίδες κλπ.
- ◊ Δώστε στους φοιτητές το τηλέφωνό σας, ώστε να επικοινωνήσουν μαζί σας όταν χρειαστεί.
- ◊ Ελέγχετε την πρόοδο των φοιτητών με βάση τις γραπτές τους εργασίες.
- ◊ Προετοιμάζετε επαρκώς τις Ο.Σ.Σ., ώστε να αξίζει να τις παρακολουθούν οι φοιτητές σας, αξιοποιώντας στο πλαίσιο τους ενεργητικές εκπαιδευτικές τεχνικές (οι οποίες περιγράφηκαν στο Κεφάλαιο 6).

Γ) Ξεπερνώντας την απομόνωση του φοιτητή από τους συμφοιτητές:

Για πολλούς φοιτητές, η επικοινωνία με τους συμφοιτητές μπορεί να είναι αποτελεσματική κατά πολλούς τρόπους. Σε αυτό το σημείο, θέλουμε να τονίσουμε τρία στοιχεία:

- ◊ Προφανώς οι Ο.Σ.Σ. (ή και οι τηλεδιασκέψεις, όπου αυτές είναι εφικτές) φέρνουν κοντά τους φοιτητές και τους προσφέρουν ευκαιρίες για αλληλεπίδραση με την αξιοποίηση κατάλληλων ομαδοσυνεργατικών εκπαιδευτικών τεχνικών.
- ◊ Οι ομάδες μελέτης (όπου για παράδειγμα οι φοιτητές μελετούν μαζί χωρίς την παρουσία ενός Κ.Σ.) μπορεί να αποτελέσουν μία εξαιρετικά αποτελεσματική ευκαιρία για τους φοιτητές να αλληλεπιδράσουν και να αλληλοϋποστηριχθούν. Συμμετέχοντες σε τέτοιες ομάδες έχουν περιγράψει μία ευρεία ποικιλία στόχων, σύνθεσης και διάρκειας.
- ◊ Ηλεκτρονική επαφή: Η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου ανάμεσα σε δύο φοιτητές που εργάζονται μαζί σε μία σταθερή βάση ή ανάμεσα σε μία μεγαλύτερη ομάδα φοιτητών μέσω

τηλεδιάσκεψης ή και μέσω e-mails μπορεί, επίσης, να λειτουργήσει υποστηρικτικά κι αποτελεσματικά.

9.2.3 ΤΙ ΚΑΝΕΙ ΕΝΑΣ ΚΑΛΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ;

Ας ολοκληρώσουμε αυτό το κεφάλαιο, αναζητώντας την απάντηση στο ερώτημα: *Τι είναι αυτό που χαρακτηρίζει έναν σύμβουλο;*

Στη διαδικασία της συμβουλευτικής, ίσως σας ζητηθεί να δώσετε συμβουλές για λύσεις σε πρακτικά προβλήματα, αν κι αυτό συνιστά μόνο ένα μικρό μέρος του τι είναι συμβουλευτική. Συμβουλευτική είναι, επίσης, το:

- ◊ να είναι κανείς υποστηρικτικός και να έχει κατανόηση,
- ◊ να σέβεται το φοιτητή,
- ◊ να τον ακούει ενεργητικά,
- ◊ να ξεκαθαρίζει το τι νιώθει ο φοιτητής, και
- ◊ να συνοψίζει, αλλά και να επικεντρώνεται σε αυτό που είπε ο φοιτητής, ώστε να το κάνει ακόμη πιο σαφές και ξεκάθαρο σε εκείνον.

Το σημαντικότερο, όταν βρίσκεστε σε μία συμβουλευτική διαδικασία, είναι να προσπαθείτε **να κατανοείτε τις ανάγκες του φοιτητή τη δεδομένη στιγμή**. Η ιδέα της συμβουλευτικής αφορά στο **να βοηθήσετε τους φοιτητές να λάβουν αποφάσεις –και ποτέ να μην παίρνετε αποφάσεις εκ μέρους τους**.

Αυτό, λοιπόν, που κάνει κάποιον καλό σύμβουλο είναι η ζεστασιά, η κατανόηση, η αποδοχή κι η ενσυναίσθηση (να είσαι σε θέση, δηλαδή, να αισθάνεσαι όπως ο φοιτητής).

Βοηθητικοί τρόποι αυτής της προσέγγισης είναι:

- ◊ Να ακούμε.
- ◊ Να θέτουμε (όχι πολλές) ερωτήσεις.
- ◊ Να προτείνουμε εναλλακτικούς τρόπους κατανόησης ή χειρισμού του προβλήματος.

- ◊ Να δίνουμε πληροφορίες.
- ◊ Να δίνουμε ανατροφοδότηση σε αυτό που ο φοιτητής έκανε ή είπε.
- ◊ Να διδάσκουμε νέες δεξιότητες ή να βοηθάμε τον φοιτητή να εξασκεί τις υπάρχουσες ικανότητές του.
- ◊ Ενεργά να βοηθάμε το φοιτητή στο να λάβει κάποια δράση.

Μη βοηθητικοί τρόποι είναι:

- ◊ Να διακόπτουμε.
- ◊ Να λέμε στο φοιτητή τι νιώθει ή τι να κάνει.
- ◊ Να είμαστε επικριτικοί.
- ◊ Να είμαστε σαρκαστικοί.
- ◊ Να μην λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη μας το πρόβλημα.
- ◊ Να δίνουμε άχρηστες συμβουλές.

ΣΥΝΟΨΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο συζητήσαμε μέσα από πρακτικά παραδείγματα την έννοια και τη λειτουργία της υποστήριξης των φοιτητών, κυρίως από πλευράς του Κ.Σ. αλλά και του εξ αποστάσεως ιδρύματος.

Επικεντρωθήκαμε ιδιαίτερα στην απομόνωση που συχνά νιώθει ο φοιτητής:

- ◇ είτε από τον Κ.Σ.,
- ◇ είτε από τους συμφοιτητές του,
- ◇ είτε κι από το ίδρυμα,

στα πιθανά συμπτώματά της, καθώς και σε ενδεικτικούς τρόπους αντιμετώπισής της. Τέλος, τονίστηκε η ανάγκη ουσιαστικής συμβουλευτικής βοήθειας του φοιτητή από πλευράς του Κ.Σ., προκειμένου να κατανοηθούν οι εξατομικευμένες ανάγκες των φοιτητών και να βοηθηθούν ουσιαστικά στην λήψη αποφάσεων, σημαντικών για την επιτυχή -ή μη- πορεία κι ολοκλήρωση των σπουδών τους.

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

Tait, A. (2004). *Planning student support in open and distance learning in the U.K.* Διαθέσιμο στο <http://www.col.org/forum/PCFpapers/tait.pdf>.

Πρόκειται για ένα συνοπτικό κείμενο όπου παρουσιάζονται έξι χαρακτηριστικά για το βασικό σχεδιασμό ενός σύνθετου υποστηρικτικού πλαισίου για φοιτητές εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Race, P. (1999). *Το Εγχειρίδιο της Ανοικτής Εκπαίδευσης.* Αθήνα: Μεταίχμιο.

Στο βιβλίο αυτό, κι ειδικά στο κεφάλαιο 9 με τίτλο “Υποστήριξη από σύμβουλο στην ανοικτή εκπαίδευση” (σσ. 210 -219), παρουσιάζεται ο ρόλος του συμβούλου κι ειδικότερα περιγράφονται διάφοροι τρόποι παροχής συμβουλευτικής υποστήριξης στους φοιτητές από απόσταση.

ΒΑΣΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Erdos, R. (1975). The system of distance education in terms of sub-system and characteristic functions. In Ljosa, E. (Ed.) The system of distance education, papers to the 10th ICCE International Conference. Oslo: ICCE.

Simpson, O. (2002). Supporting Students in Online, Open and Distance Learning. London: Kogan Page.

Thorpe, M. (1988). Evaluating Open and Distance Learning. Longman,

ISBN:0.582.21592.7

Wright, S.J. (1991). Opportunity lost, opportunity regained. In B. L. Watkins & S. J. Wright (Eds.). The foundations of American distance education: A century of collegiate correspondence study, pp. 37-66. Dubuque, IA: Kendall-Hunt

ΚΕΙΜΕΝΑ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΜΕΛΕΤΗ

Οι Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση:

Το παράδειγμα τριών ανοικτών πανεπιστημίων

Support Services in Distance Education:

The case of three open universities

Αδαμαντία Σπανακά, Υπότροφος Ι.Κ.Υ.

Καθηγήτρια-Σύμβουλος στο Ε.Α.Π.

madspa@otenet.gr

Abstract

In the context of a PostDoc research which sponsored by the State Scholarships Foundation (I.K.Y) examined among others the operation mode of open universities of the world, such as: the Open University of India IGNOU, the open university of South Africa UNISA, and the Hellenic Open University. One of the main issues that highlight this research is the role of support services for learners in Distance Education.

Περίληψη

Στο πλαίσιο μεταδιδακτορικής έρευνας που υλοποιήθηκε με υποτροφία του Ι.Κ.Υ. μελετήθηκε μεταξύ άλλων ο τρόπος λειτουργίας ορισμένων ανοικτών πανεπιστημίων, όπως του ανοικτού πανεπιστημίου της Νότιας Αφρικής UNISA, του Εθνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου της Ινδίας IGNOU, και του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.). Ένα από τα κύρια ζητήματα που ανέδειξε αυτή η έρευνα ήταν ο ρόλος των υπηρεσιών υποστήριξης των φοιτητών. Το θέμα αυτό πραγματεύεται η παρούσα εισήγηση, εστιάζοντας στις περιπτώσεις των συγκεκριμένων ανοικτών πανεπιστημίων.

Λέξεις κλειδιά: υποστηρικτικές υπηρεσίες, ανοικτά πανεπιστήμια, εξ αποστάσεως εκπαίδευση

1 Οι Υποστηρικτικές Υπηρεσίες του Φοιτητή ως ένα από τα κεντρικά υποσυστήματα της εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης

Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης η έννοια της υποστήριξης με τη σημασία της βοήθειας και της ενίσχυσης είναι καθοριστική για την επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών ενός φοιτητή. Μία θεωρητική προσέγγιση που προσπαθεί να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο οι υποστηρικτικές υπηρεσίες εντάσσονται σε ένα σύστημα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι η συστημική. Σε αυτήν, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αντιμετωπίζεται ως ένα σύστημα με έναν αριθμό υποσυστημάτων –ένα από αυτά είναι η υποστήριξη του φοιτητή- όπου όλα συνδέονται μεταξύ τους κι αλληλεπιδρούν, με κύριο στόχο να συναντήσουν τις ανάγκες του κάθε φοιτητή που σπουδάζει από απόσταση. Η πρώτη που προσπάθησε να περιγράψει τα εξ αποστάσεως εκπαιδευτικά ιδρύματα με αυτόν τον τρόπο ήταν η Reneé Erdos στο διεθνές συνέδριο εκπαίδευσης δι' αλληλογραφίας (ICCE) το 1975. Ένα από τα έξι αναγνωρισμένα υποσυστήματα ήταν και οι Υπηρεσίες προς το Φοιτητή με κεντρικούς άξονες την Πληροφορία, τις Εγγραφές, τη Διδασκαλία, τη Συμβουλευτική και τις Εξετάσεις (Erdos, 1975).

Στη συνέχεια θα δούμε με ποιες υπηρεσίες υποστηρίζει τους φοιτητές του κάθε ένα από τα ανοικτά πανεπιστήμια που εδράζουν αντίστοιχα στην Ινδία, τη Νότια Αφρική και την Ελλάδα, σε τρεις, δηλαδή, αναπτυσσόμενες χώρες του κόσμου.

2 Η περίπτωση της Ινδίας

Η Ινδία βρίσκεται στη Νότια Ασία κι είναι μία αναπτυσσόμενη χώρα με ποσοστό αλφαριθμητισμού ενηλίκων να κυμαίνεται στο 52%. Ωστόσο, σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών για την ανθρώπινη ανάπτυξη που δημοσιεύτηκε το 1998, για κάθε 1000 Ινδούς το έτος 1995 αναλογούσαν μόνο 81 ραδιόφωνα, 61 τηλεοράσεις, 13 κεντρικές τηλεφωνικές γραμμές, 1 κινητό τηλέφωνο και 1,2 ηλεκτρονικοί υπολογιστές (UNDP, 1998).

Παρόλα αυτά, η ανάπτυξη της εξΑΕ στην Ινδία προήλθε μέσα από μία πολύ συστηματική προσπάθεια. Την περίοδο ανάμεσα στο 1962 και 1972 τα εξΑΕ ιδρύματα ιδρύονταν ως υπο-συστήματα των συμβατικών πανεπιστημίων. Από το 1972-1982 τα περισσότερα συμβατικά πανεπιστήμια είχαν εξΑΕ ιδρύματα. Από το 1982 έως σήμερα η Ινδία διανύει την “ώριμη” περίοδο ως προς την ίδρυση και λειτουργία των εξΑΕ ιδρυμάτων της, καθώς υπάρχει πλέον ένα εθνικό ανοικτό πανεπιστήμιο, δηλαδή το IGNOU, 9 περιφερειακά ανοικτά πανεπιστήμια και 62 διπλής μεθόδου (dual mode) πανεπιστήμια.

2.1 Το Πανεπιστήμιο IGNOU

Σε μία χώρα με το μέγεθος και την ποικιλία της Ινδίας, το συμβατικό εκπαιδευτικό σύστημα από μόνο του δεν μπορεί να συναντήσει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις μιας ανώτατης εκπαίδευσης. Οι πολιτικοί συνειδητοποίησαν ότι η απαραίτητη ανάγκη για εξΑΕ έγκειται στην πρόσβαση στην ανώτατη εκπαίδευση. Παράλληλα, οι πολιτικοί της χώρας διαπίστωσαν ότι αν δε γίνει η εκπαίδευση ανοικτή, ούτε η ποιότητα της ανώτατης εκπαίδευσης θα μπορέσει να βελτιωθεί. Εξάλλου, η Ινδία είναι μία από τις πρώτες χώρες που εφάρμοσαν την ιδέα των ανοικτών πανεπιστημίων μετά βέβαια από τη Μεγάλη Βρετανία που δημιούργησε το πρώτο ανοικτό πανεπιστήμιο στο κόσμο το 1969. Έτσι, στις 5 Ιανουαρίου του 1985 ο τότε Πρωθυπουργός Rajiv Gandhi ανακοίνωσε ότι το Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο επρόκειτο να ιδρυθεί και το Νοέμβριο του 1985 ξεκίνησε η λειτουργία του Εθνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου Indira Gandhi.

Σύμφωνα με την απόφαση του Κοινοβουλίου για την ίδρυση του πανεπιστημίου:

“Το Πανεπιστήμιο θα πρέπει να προσπαθεί για την εκπαίδευση, την έρευνα, την επιμόρφωση και την επέκταση ώστε να παίξει ένα θετικό ρόλο στην ανάπτυξη της χώρας και με βάση την πλούσια κληρονομιά της χώρας να προάγει την κουλτούρα των ανθρώπων της Ινδίας και τις ανθρώπινες πηγές της” (IGNOU Act, 1985, p. 1).

Επομένως, το IGNOU από το ξεκίνημά του έθεσε ένα φιλόδοξο πρόγραμμα ακαδημαϊκής προσπάθειας στη βάση των ακόλουθων αρχών:

- ποικιλία στο περιεχόμενο των μαθημάτων και κινητικότητα ανάμεσά τους,
- καινοτόμα ρίσκα που τα συμβατικά πανεπιστήμια δεν μπορούν να πάρουν,
- χρήση σύγχρονης επικοινωνιακής τεχνολογίας για επέκταση της διαδικασίας της μάθησης,
- ελαστικότητα στα προαπαιτούμενα προσόντα εγγραφής και στο ρυθμό ολοκλήρωσης των μαθημάτων,
- έμφαση σε προγράμματα μελέτης επαγγελματικής και εργασιακής κατεύθυνσης.

Έτσι, το διδακτικό σύστημα στο IGNOU διαφέρει από εκείνο των συμβατικών πανεπιστημίων. Έχει υιοθετήσει μία πολυμεσική προσέγγιση στη διδασκαλία, χρησιμοποιώντας μέσα όπως αυτοδιδασκτικά έντυπα υλικά, εξ αποστάσεως διδασκαλία μέσω εργασιών, περιστασιακά προγράμματα προσωπικής επαφής, προγράμματα βίντεο κι ήχου, ενότητες τηλεδιάσκεψης, περιορισμένες πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτικές συναντήσεις, τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά προγράμματα (μέσω του εθνικού δικτύου του Doordashan και λίγων τοπικών ραδιοφωνικών σταθμών), προγράμματα βίντεο μέσω καλωδιακού δικτύου και υπηρεσίες βιβλιοθήκης. Για προγράμματα όπως η Πληροφορική, η Νοσηλευτική και οι Φυσικές Επιστήμες, οι φοιτητές κάνουν πρακτική σε επιλεγμένα κέντρα εργασίας.

2.2 Δίκτυο Υποστηρικτικών Υπηρεσιών

Στο IGNOU λειτουργούν 550 κέντρα μελέτης (Study Centers) και 34 περιφερειακά κέντρα (Regional Canters) που βρίσκονται σε όλη τη χώρα με τη βοήθεια περισσότερων από

1000 Συνεργάτες και Βοηθούς και 20.000 Ακαδημαϊκούς Συμβούλους. Τα κέντρα μελέτης λειτουργούν κανονικά τα σαββατοκύριακα και στη διάρκεια των διακοπών, ενώ ορισμένα λειτουργούν τις εργάσιμες ημέρες ακόμη και τις βραδυνές ώρες. Είναι εξοπλισμένα με μηχανήματα τηλεδιάσκεψης και οπτικοακουστικά μέσα καθώς και με κάθε αναγκαίο ηλεκτρονικό εξοπλισμό ενώ υπάρχει βιβλιοθήκη, όπως επίσης κι υπηρεσία διδακτικής υποστήριξης (tutorial facilities). Για το λόγο αυτό το Πανεπιστήμιο απασχολεί συμβούλους μερικής απασχόλησης από ακαδημαϊκά ιδρύματα όπου λειτουργούν τα κέντρα μελέτης ή άλλοι οργανισμοί και βιομηχανίες. Τα περιφερειακά κέντρα συνεργάζονται κι επιβλέπουν τη λειτουργία των κέντρων μελέτης.

Για να ενημερώνει περιοδικά τους φοιτητές σχετικά με τα μαθήματα, τις εγγραφές, τις ημερομηνίες των εξετάσεων, τα τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά προγράμματα, το πρόγραμμα τηλεδιάσκεψης και για τόσα άλλα που συμβαίνουν στο πανεπιστήμιο, εκδίδεται μία ενημερωτική επιστολή (Newsletter) τρεις φορές το χρόνο.

Προς το παρόν το πανεπιστήμιο παρέχει μία μικρή βιβλιοθήκη με επιλεγμένα βιβλία, εξοπλισμό για χρήση ήχου κι βίντεο, στέγαση για συμβουλευτικές συναντήσεις και διεξαγωγή των τελικών εξετάσεων, φύλαξη των αρχείων προόδου και εργασιών των φοιτητών σε κάθε ένα από τα κέντρα μελέτης που στελεχώνονται από προσωπικό μερικής απασχόλησης.

Το πανεπιστήμιο προγραμματίζει επίσης την παραπέρα αποκέντρωση των λειτουργιών του. Τα κέντρα μελέτης αποτελούν τα αυτιά και τα μάτια του πανεπιστημίου και για το λόγο αυτό δίνεται ιδιαίτερη προσοχή προκειμένου να γίνουν περισσότερο φιλικά στο φοιτητή.

Το IGNOU επιλέγει τους συμβούλους του με βάση την καταλληλότητα και τα ακαδημαϊκά τους προσόντα. Οι σύμβουλοι σε τοπικό επίπεδο καλούνται να συμβουλευθούν τους φοιτητές στην επιλογή των μαθημάτων, να κρατήσουν το ρυθμό της μελέτης, να αξιολογήσουν εργασίες κλπ. Περιοδικά, οι σύμβουλοι επιμορφώνονται στη μεθοδολογία της εξΑΕ.

Τον Αύγουστο του 1997 έγινε μία τροποποίηση στο νομοσχέδιο του IGNOU ώστε να μπορεί το πανεπιστήμιο να δημιουργεί "Κέντρα Μελέτης" εκτός των συνόρων της Ινδίας. Παρέχονται πλέον προγράμματα στο Μπαχρέιν, το Κουβέιτ, τις Μαλδίβες, τις Σεϋχέλλες στον Ινδικό Ωκεανό και την Αιθιοπία της Αφρικής, αλλά και στο Σουλτανάτο του Ομάν.

3 Η περίπτωση της Νότιας Αφρικής

Η Δημοκρατία της Νότιας Αφρικής βρίσκεται στο νοτιότερο άκρο της Αφρικανικής Ηπείρου. Η χώρα υιοθέτησε την πολιτική του απαρτχάιντ, δηλαδή, την πολιτική του φυλετικού διαχωρισμού, που θεσμοθετήθηκε το 1948. Η στάση των λευκών απέναντι στα 26 εκατομμύρια των ξεσηκωμένων έγχρωμων και Ινδών Νοτιοαφρικανών οδήγησε σε μία βίαιη διαμάχη. Ωστόσο, παρά τον μακροχρόνιο αυτό πόλεμο η κατάσταση δε βελτιώθηκε αρκετά, έως το 1994, όταν οι πρώτες γενικές εκλογές ανακήρυξαν τον Nelson Mandela ως τον πρώτο έγχρωμο Πρόεδρο.

Η Νότια Αφρική είναι η πλουσιότερη αφρικανική χώρα. Περίπου το 47% της συνολικής παραγωγής χρυσού παγκοσμίως προέρχεται από την Νότια Αφρική. Είναι επίσης η μεγαλύτερη παραγωγική χώρα διαμαντιών στον κόσμο ενώ διαθέτει και μία από τις μεγαλύτερες παραγωγές ουρανίου.

Ο πληθυσμός της Νότιας Αφρικής αποτελείται από έγχρωμους (76%), λευκούς (13%), ερυθρόδερμους (8,5%) και Ινδούς (2,5%). Έχει πληθυσμό 40 εκατομμυρίων και υψηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού στους ενήλικες που φτάνει το 82%.

3.1 Το Πανεπιστήμιο της Νότιας Αφρικής UNISA

Ουσιαστικά, το Πανεπιστήμιο της Νότιας Αφρικής (UNISA) υπήρξε το πρώτο μονής κατεύθυνσης (single mode) εξ αποστάσεως εκπαίδευσης πανεπιστήμιο στον κόσμο. Όπως είδαμε, στην αρχή λειτουργούσε μόνο ως εξεταστικό κέντρο αλλά από το 1947 λειτουργεί ως ένα εξ αποστάσεως ανώτατης εκπαίδευσης ίδρυμα.

Στις αρχές της δεκαετίας του '90 το πανεπιστήμιο είχε επικριθεί για τις περιορισμένες διδακτικές τους πρακτικές σε σύγκριση με τη διεθνή συνήθη πρακτική της ανοικτής κι εξ αποστάσεως μάθησης.

Από τότε όμως το UNISA έχει σημειώσει μία ριζική παιδαγωγική μεταμόρφωση.

3.2 Δίκτυο Υποστηρικτικών Υπηρεσιών

Η παρουσία του UNISA στο διαδίκτυο υπάρχει μέσω της ιστοσελίδας του (<http://www.unisa.ac.za/>) από την οποία οι φοιτητές μπορούν να έχουν πρόσβαση στη βιβλιοθήκη, σε ακαδημαϊκές και διοικητικές υπηρεσίες.

Στόχος είναι η δημιουργία ενός άμεσα συνδεδεμένου στο διαδίκτυο (on-line) κι εικονικού πανεπιστημίου που θα κάνει την πρόσβαση στο διαδίκτυο ευκολότερη και περισσότερο οικονομικά ανεκτή για τους φοιτητές.

Γενικότερα, στόχος του Πανεπιστημίου της Νότιας Αφρικής είναι η κάλυψη των αναγκών κι η επίλυση των προβλημάτων των φοιτητών του. Για το λόγο αυτό υπάρχουν ποικίλα εξειδικευμένα τμήματα που λειτουργούν για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον που θα ενισχύει τη μάθηση των φοιτητών.

Υπάρχει για παράδειγμα το **Γραφείο Συμβουλευτικής για Φοιτητές** (Bureau for Student Counselling) που βοηθά τους φοιτητές να επιλύουν τα προβλήματα που τους εμποδίζουν από την ακαδημαϊκή τους πρόοδο. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω:

- συνεντεύξεων,
- τηλεφωνικής επικοινωνίας,
- γραμμάτων,
- τηλεδιάσκεψης,
- ραδιοφωνικών προγραμμάτων κι
- άρθρων στην εφημερίδα "Τα Νέα του UNISA".

Εργαστήρια διεξάγονται για θέματα όπως οι ακαδημαϊκές δεξιότητες, ενώ σε συγκεκριμένα διαστήματα του έτους αποστέλλονται στους φοιτητές ποικίλα ενημερωτικά και υποστηρικτικά έντυπα.

Μελλοντικά στοχεύει στην ανάπτυξη περισσότερου υλικού στο διαδίκτυο, ώστε ο φοιτητής να μπορεί να έχει πρόσβαση στο υλικό και να εργάζεται αυτόνομα.

Καινοτόμα εργασία γίνεται επίσης με την εκπαίδευση συμβούλων που βοηθούν τους νεοεισαχθέντες φοιτητές να προσαρμοστούν γρήγορα κι ομαλά στο πανεπιστήμιο.

Λειτουργεί, επίσης, το **Γραφείο Διδασκαλίας του Πανεπιστημίου** (Bureau of University Teaching). Σε αυτό εργάζονται οι ακαδημαϊκοί ώστε να βελτιώσουν τις διδακτικές μεθόδους και τα υλικά, ενώ παράλληλα διεξάγουν έρευνες και κρατούν ενήμερα τα τμήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε όλο τον κόσμο.

Από το 1994 το UNISA δημιούργησε **εκπαιδευτικά κέντρα μέσω του Τμήματος Υποστήριξης των Φοιτητών** (Department of Student Support). Αυτά τα κέντρα έχουν ως στόχο τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος της μάθησης παρέχοντας στους πρωτοετείς και δευτεροετείς φοιτητές μία πλατφόρμα αλληλεπιδραστικής μάθησης. Αυτή η πλατφόρμα περιλαμβάνει εβδομαδιαίες πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλίες, υπηρεσίες συμβουλευτικής, εργαστήρια για ανάπτυξη δεξιοτήτων, υπηρεσίες βιβλιοθήκης και περιοχές για μελέτη και συζήτηση.

Στην κατεύθυνση υποστήριξης των φοιτητών εντός της δικής τους κοινότητας, τα **Μαθησιακά Κέντρα του UNISA** (UNISA Learning Centres) προωθούν την ανάπτυξη κέντρων μελέτης (study centres) βασισμένων στην κοινότητα. Αυτά τα κέντρα μελέτης εισάγουν, επίσης, συγκεκριμένες υποστηρικτικές υπηρεσίες σε συνεργασία με τις κοινότητες και λειτουργούν ως περιφερειακά κέντρα των Μαθησιακών Κέντρων του UNISA.

Το **Γραφείο Οικονομικής Βοήθειας Φοιτητών** (Student Financial Aid Bureau) δημιουργήθηκε για να προσφέρει οικονομική ενίσχυση σε μειονεκτούντες φοιτητές που είναι ακαδημαϊκά άξιοι αλλά οικονομικά φτωχοί. Αποστολή αυτού του Γραφείου είναι να προσφέρει πρόσβαση στη τριτοβάθμια εκπαίδευση σε Νοτιοαφρικανούς που διαχρονικά βρίσκονταν σε μειονεκτική θέση και που διαφορετικά δεν θα είχαν τέτοια

πρόσβαση. Το Γραφείο είναι μέρος ενός εθνικού δικτύου ποικίλων δωρητών και ιδρυμάτων.

Όλες αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται από την κεντρική πανεπιστημιούπολη, από πέντε κεντρικά μαθησιακά κέντρα κι έντεκα περιφερειακά μαθησιακά κέντρα. Επιπλέον, λειτουργούν περισσότερα από 450 **εξεταστικά κέντρα** όπου οι φοιτητές από έξι σχολές με 60 ακαδημαϊκά τμήματα γράφουν εξετάσεις.

Όσο για τη **Βιβλιοθήκη** του UNISA, πρόκειται για μία από τις μεγαλύτερες ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες στην Αφρική, με εξειδικευμένο προσωπικό, τεχνολογίες πληροφορίας και πηγές πληροφορίας που αυξάνονται με ραγδαίο ρυθμό. Είναι ενδεικτικό ότι τα τελευταία 50 χρόνια η συλλογή των βιβλίων της έφτασε το 1,5 εκατομμύρια τίτλους. Οι φοιτητές μπορούν να δανειστούν προσωπικά τα βιβλία ή ταχυδρομικά από την κεντρική βιβλιοθήκη ή και από τα παραρτήματά της. Μία ομάδα από βιβλιοθηκονόμους ανά γνωστικό αντικείμενο βοηθούν στη βιβλιογραφική αναζήτηση το ακαδημαϊκό προσωπικό και τους μεταπτυχιακούς φοιτητές σε ατομική βάση.

4 Το προφίλ του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.) αποτελεί το 19ο ελληνικό Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Α.Ε.Ι.). Σύμφωνα με τις σχετικές πληροφορίες της επίσημης ιστοσελίδας του Ε.Α.Π. (www.eap.gr):

“Το ΕΑΠ που ιδρύθηκε από το άρθρο 27 παρ. 1 εδ. α του ν. 2083/1992, είναι αυτοτελές και πλήρως αυτοδιοικούμενο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και λειτουργεί με τη μορφή νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου. Τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία ασκείται από τον Υπουργό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.”

Βέβαια, αν και τόσο στην ιστοσελίδα του Ε.Α.Π., όσο και στον Α τόμο του εκπαιδευτικού υλικού της Θεματικής Ενότητας “Ανοικτή κι εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση” ΕΚΠ65, ακόμη και σε πληροφοριακές ιστοσελίδες όπως αυτή της wikipedia (<http://el.wikipedia.org>, 2011) αναφέρεται ο αυτοτελής κι αυτοδιοικούμενος χαρακτήρας του Ε.Α.Π. δυστυχώς αυτό δεν ισχύει ή τουλάχιστον ως πρόθεση δεν έχει εφαρμοστεί μέχρι σήμερα, καθώς επικεφαλής του ιδρύματος δεν είναι ένας Πρύτανης, εκλεγμένος από τα μέλη του διδακτικού επιστημονικού προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του Ε.Α.Π., τα οποία εκπροσωπεί υπεύθυνα κι εκτελεί τις αποφάσεις που λαμβάνονται στην επίσης εκλεγμένη Σύγκλητο. Αντιθέτως, το Ε.Α.Π. από τον Νοέμβριο του 1995 που τροποποιήθηκε ο αρχικός ιδρυτικός νόμος, διοικείται ακόμη από μία διορισμένη από τον εκάστοτε Υπουργό Παιδείας Διοικούσα Επιτροπή, στην οποία δεν μετέχουν τα μέλη Δ.Ε.Π. του Ε.Α.Π. Το γεγονός αυτό, οδηγεί σε επιλογές που κάποιες φορές δεν συνάγουν με τον ιδρυτικό νόμο 2552/1997 για το Ε.Α.Π. (που τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε από το άρθρο 14 του Νόμου 2817/2000, από το άρθρο 3 του Νόμου 3027/2002 και από το άρθρο 13 του Νόμου 3260/2004) και τις επτά βασικές καινοτομίες που εισήγαγε, σύμφωνα με τις οποίες:

❑ Η προσφορά των σπουδών γίνεται αποκλειστικά με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας

❑ Πιστοποιούνται οι σπουδές σε 5 διαφορετικά επίπεδα, που καλύπτουν το χώρο από τη μεταδευτεροβάθμια επιμόρφωση έως το διδακτορικό δίπλωμα. Κάτι που όμως δεν ισχύει καθώς από το 2000 έχουν καταργηθεί τα πιστοποιητικά προπτυχιακής και μεταπτυχιακής επιμόρφωσης, με τα οποία ο φοιτητής μπορούσε να επιλέξει μεμονωμένες Θεματικές Ενότητες και να διαμορφώσει έτσι τη δική του μορφωτική φυσιογνωμία.

❑ Καθορίζεται ως βασική λειτουργική μονάδα του Ε.Α.Π. η Θεματική Ενότητα (Θ.Ε.), που καλύπτει ένα διακεκριμένο αντικείμενο σε προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό επίπεδο. Κάθε Θ.Ε. περιλαμβάνει ύλη που αντιστοιχεί σε τρία εξαμηνιαία μαθήματα των ελληνικών Α.Ε.Ι.

❑ Εφαρμόζεται το αρθρωτό σύστημα και αντικαθίσταται το Τμήμα από το ευέλικτο σχήμα του “Προγράμματος Σπουδών”, που μπορεί εύκολα να μεταβάλλεται, ανάλογα με τις εκάστοτε κοινωνικές και μορφωτικές ανάγκες. Κάτι που όμως επίσης δεν ισχύει στην πράξη, καθώς οι φοιτητές δεν μπορούν να επιλέγουν μεμονωμένες Θ.Ε. από

οποιοδήποτε Πρόγραμμα Σπουδών, αλλά μόνο από έναν συγκεκριμένο αριθμό προσφερόμενων Θ.Ε. του εκάστοτε Προγράμματος Σπουδών.

- Ιδρύεται Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας
- Ιδρύεται Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης.
- Απλουστεύεται η διοικητική δομή με την κατάργηση του πρυτανικού συμβουλίου και τη θεσμοθέτηση ολιγάριθμης αλλά αντιπροσωπευτικής Συγκλήτου. Κάτι που ήδη αναφέραμε παραπάνω ότι όσο οι αποφάσεις λαμβάνονται από μία διορισμένη Διοικούσα Επιτροπή στην οποία ουσιαστική συμμετοχή δεν έχουν τα μέλη ΔΕΠ του ΕΑΠ, τόσο θα απομακρύνεται το ίδρυμα αυτό από την αυτονομία κι αυτοτέλειά του, καθιστώντας το τελικά μη ισότιμο με τα άλλα δημόσια πλήρως αυτοδιοικούμενα πανεπιστήμια της χώρας.

Κι όλα αυτά, τη στιγμή που ήδη ακόμη και με μία πρόχειρη ματιά στη συνοπτική παρουσίαση του Ε.Α.Π. που βρίσκει κανείς στην επίσημη ιστοσελίδα του, για το ακαδημαϊκό έτος 2010-2011, οι αριθμοί μιλούν από μόνοι τους:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	
Προπτυχιακοί φοιτητές	Ενεργοί: 15.430 Εγγεγραμμένοι: 17.986
Μεταπτυχιακοί φοιτητές	Ενεργοί: 10.720 Εγγεγραμμένοι: 11.935
Υποψήφιοι διδάκτορες	67
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Σ.Ε.Π. - συμβασιούχοι)	1.520
Διδακτικό Ερευνητικό Προσωπικό (μόνιμα μέλη Δ.Ε.Π.)	42
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	
Μόνιμο Διοικητικό Προσωπικό	11
Διοικητικό Προσωπικό με σύμβαση Αορίστου χρόνου	44

Πίνακας 1 Το Ε.Α.Π. σε αριθμούς

Όσο αισιόδοξος, επομένως, κι αν θέλει να είναι κανείς, μάλλον θα συμφωνήσει με τη διαπίστωση του Α. Λιοναράκη (2010, σελ. 6), σύμφωνα με την οποία:

"Η εικόνα του Ανοικτού Πανεπιστημίου στο ξεκίνημα του νέου ακαδημαϊκού έτους 2010-11 διαμορφώνει ένα ίδρυμα αργοκίνητο, δυσλειτουργικό, με έλλειψη ευελιξίας και οράματος για το μέλλον της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης."

4.1 Δίκτυο Υποστηρικτικών Υπηρεσιών

Δυστυχώς, όπως ήδη διαφάνηκε από το παραπάνω αυτούσιο κείμενο του Ε.Α.Π. που αντλήθηκε από την επίσημη ιστοσελίδα του, η μόνη συστηματική υποστήριξη που μπορεί να λάβει ένας φοιτητής αυτού του ιδρύματος είναι εκείνη από τον εκάστοτε Καθηγητή-Σύμβουλό του, κι αυτό εφόσον εκείνος είναι διατεθειμένος να την προσφέρει. Δεν είναι λίγες οι έρευνες που έχουν εκπονηθεί (Παυλάκης, 2009· Μαρέτη, 2008·

Σαρακατσάνου, 2007· Ανδρεάδου, 2006· Γκάφα 2006), ειδικά σε επίπεδο διπλωματικών εργασιών στο Ε.Α.Π., που διαπιστώνουν την έλλειψη ουσιαστικής υποστήριξης του εξ αποστάσεως φοιτητή σε αυτή τη δύσκολη πορεία σπουδών του, είτε επειδή ο Κ.Σ. δεν έχει τη διάθεση να επικοινωνήσει ουσιαστικά με το φοιτητή και να τον υποστηρίξει – κυρίως ακαδημαϊκά-, είτε επειδή δεν έχει τον χρόνο αλλά κυρίως επειδή δεν έχει λάβει την κατάλληλη επιμόρφωση για το τι σημαίνει και πώς επιτελείται τέτοιου είδους υποστήριξη σε ένα εξ αποστάσεως περιβάλλον διδασκαλίας και μάθησης.

Συνεπώς, αυτό το “δίκτυο” Υποστηρικτικών Υπηρεσιών, που αναλυτικά είδαμε στις προηγούμενες ενότητες να δομείται σε αντίστοιχα ιδρύματα αναπτυσσόμενων επίσης χωρών, όπως στην Ινδία και τη Νότια Αφρική –για να μη μιλήσουμε για την ιδανική περίπτωση του Ανοικτού Πανεπιστημίου της αναπτυσσόμενης Μεγάλης Βρετανίας- στην Ελλάδα είναι ουσιαστικά ανύπαρκτο, τουλάχιστον μέσα από μία θεσμοθετημένη και συστηματική μορφή. Αυτό άλλωστε διαπιστώνεται κι από την έρευνα του Χ. Ροδόπουλου (2007), όπου σε μία σύγκριση της ακαδημαϊκής και διοικητικής δομής του ΕΑΠ με το ΟΥ διαπιστώνει την έλλειψή του σε ένα Τμήμα Ακαδημαϊκής και Διοικητικής Πληροφόρησης – Υποστήριξης, που υπάρχει στο ΟΥ αλλά όχι στο ΕΑΠ.

Ηλεκτρονικά ωστόσο, πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι οι Υπηρεσίες Βιβλιοθήκες που παρέχονται, προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες και δυνατότητες πρόσβασης σε ποικίλες ηλεκτρονικές πηγές, μέσω της ιστοσελίδας <http://lib.eap.gr>, στην οποία υπάρχει και Θεματική Πύλη ειδικά για την εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση.

Βιβλιογραφία

Ανδρεάδου, Δ. (2006). Οι αντιλήψεις των πτυχιούχων του μεταπτυχιακού προγράμματος Σπουδές στην Εκπαίδευση του ΕΑΠ για την ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. *Διπλωματική διατριβή*. Πάτρα : [Ε.Α.Π.](#)

Γκάφα, Κ. (2006). Οι επικοινωνιακές δεξιότητες του/της καθηγητή/τριας συμβούλου και η επίδραση τους στην παρώθηση των φοιτητών του ΕΑΠ. *Διπλωματική διατριβή*. Πάτρα : [Ε.Α.Π.](#)

Λιοναράκης, Α. (2010). Editorial - Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο: από το δημοκρατικό όραμα στη βιομηχανοποιημένη μάθηση. *Ανοικτή Εκπαίδευση/Open Education*, Volume 6, Number 1 & 2, σσ. 5-7.

Ροδόπουλος, Χ. (2007). Η υποστήριξη του εκπαιδευτικού και διοικητικού έργου στο Ε.Α.Π. από τις Τ.Π.Ε.: Μια μελέτη εκτίμησης αναγκών στηριγμένη στις απόψεις των εμπλεκόμενων, στην αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης και στη σύγκριση του Ε.Α.Π. με το ΟΥ/UK. *Διπλωματική διατριβή*. Πάτρα: Ε.Α.Π.

Μαρέτη, Κ. (2008). Ο ρόλος του καθηγητή - συμβούλου στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.): απόψεις διδασκόντων και διδασκομένων. *Διπλωματική διατριβή*. Πάτρα : [Ε.Α.Π.](#)

Σαρακατσάνου, Ε. (2007). Η επικοινωνία φοιτητών και καθηγητή - συμβούλου στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο: απόψεις φοιτητών των μεταπτυχιακών προγραμμάτων ΕΚΠ και ΕΚΕ του Ε.Α.Π. *Διπλωματική διατριβή*. Πάτρα : [Ε.Α.Π.](#)

Erds, R. (1975). The system of distance education in terms of sub-system and characteristic functions. In Ljosa, E. (Ed.) *The system of distance education, papers to the 10th ICCE International Conference*. Oslo: ICCE.

IGNOU (1985). *The Indira Gandhi National Open University Act*. Διαθέσιμο στο <http://www.ignou.ac.in/ignou/aboutignou/profile/5/11>. Ανακτήθηκε στις 12/2/2010.

UNDP (United Nations Development Programme) (1998). *Human Development Report 1998*. New York: Oxford University Press.