

## Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία

Τόμ. 14, Αρ. 1 (2018)



Η συμβολή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην επικοινωνία και συνεργασία φοιτητών και Καθηγητή Συμβούλου στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

*Μαρία-Ελένη Μέγγου, Μιχαήλ Καλογιαννάκης*

doi: [10.12681/jode.15472](https://doi.org/10.12681/jode.15472)

Βιβλιογραφική αναφορά:

**Η συμβολή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην επικοινωνία και συνεργασία φοιτητών και Καθηγητή Συμβούλου στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση**

**The contribution of e-mail to the communication and collaboration of students and Tutor in Open and Distance Education**

**Μαρία-Ελένη Μέγγου**

Φιλολόγος, Msc Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο  
[mar-el\\_meg@hotmail.com](mailto:mar-el_meg@hotmail.com)

**Μιχαήλ Καλογιαννάκης**

Επίκουρος Καθηγητής  
Παιδαγωγικό Τμήμα Προσχολικής Εκπαίδευσης, Πανεπιστήμιο Κρήτης  
Συντονιστής & Μέλος ΣΕΠ στη Θεματική Ενότητα ΕΚΠ63 του ΕΑΠ  
[mkalogian@edc.uoc.gr](mailto:mkalogian@edc.uoc.gr), [michail.kalogiannakis@ac.eap.gr](mailto:michail.kalogiannakis@ac.eap.gr)

**Summary**

Open and Distance Education (ODE) has developed rapidly the last years, and its reinforcement has substantially contributed to the growth of Information and Communication Technologies (ICT), which provided new means for its successful accomplishment. Because of its peculiarity, ODE promotes personalized learning through communication, especially the communication between tutor and students.

Communication in education plays an important role, as through it is transmitted information, contributing to understand and improve the content of learning (Isman et al., 2003). Additionally, in ODE communication achieves the creation of interaction, co-operation and co-ordination of students with their tutor. In order to be effective, the relationships that will be created should fulfill the purpose for which it was created: transfer of information, adoption of action and expression of emotions, in order to realize the role of the student and to develop the educational material so that lead to a successful learning outcome (Kalogiannakis & Touvlatzis, 2015).

Through a systematic bibliographic review is highlighted the students' need for consistent and constructive communication with the PCs and for frequent and quick feedback. The main objectives of our research are:

(1) to investigate if ICT facilitates contacts and collaboration between students and tutors, and in particular (a) their familiarization with ICT and (b) the contribution of ICT to the choice of e-mail as a means of communication,

(2) to record the factors which influence the way of communication in ODE such as (a) the quality and frequency of e-mail communication and (b) the tutor as a supporter of e-mail as a means of communication,

(3) to research whether e-mail is sufficient as a means of communication to cover the needs of students which arise during their distance studies focused on (a) the subject of communication and (b) the quality of relationships through e-communication,

(4) to investigate the effects of e-mail communication in ODE and in particular (a) the types of needs created during the study through ODE as well as (b) how the problem solving is evaluated by e-mail.

Our research attempted to highlight the contribution of e-mail to ODE and the needs of the students of the Hellenic Open University (HOU) that dictated the use of electronic communication as well as the factors that guide them to choose it. The sample of our research consisted of 8 students of the Hellenic Open University, two men and six women who were studying the Master program "*Studies in Education*". The results of our research underlined the importance of electronic communication in ODE, as the participants mentioned it as their basic choice for their needs during their studies. Summarizing the conclusions, it is obvious that ICT supports and facilitates ODE and the students' knowledge on them influence the choice of the medium of communication with the tutor, while, even at the basic level, they can facilitate communication in ODE and promote the success of the learning process.

Additionally, e-mail communication promotes collaboration between students and tutors regardless of place and time, which is necessary to solve cognitive and psychological needs, while at the same time it is possible the expression of emotions that are positive or negative, in case of the needs of the students are not solved.

Students' attitudes towards email are positive, since they are happy both in terms of quality and quantity. E-mail does not affect the frequency of communication, which is characterized also satisfying, since it largely covers their needs, which influence the way of communication, in that they would probably choose some other means of communication for their emotional needs. The role of tutors is vital. According to the students' opinions, they can contribute in selection of e-mail as a means of communication when they support it by sending short, personalized and concrete messages and responding to the students in a short time.

Communication, like all fields of education, needs improvement, which will lead to improved relations between students and tutors. These relationships will create a better co-operation environment and facilitate the interaction of students and tutors. Through this co-operative atmosphere, will be created ties of understanding and releasing negative emotions, while will be established security and trust between students and tutors. Therefore, ODE will be able to grow, review the quality and type of relationships that are being developed, redefine its mission and respond more effectively to the needs of students.

Generally, the participants chose e-mail as a means of communication during their studies. E-mail constitute an important tool that supports the ODE, as the communication that is being developed makes it easier for participants to send whenever they need support, no matter where they are, and to return to messages, thus having the opportunity to review and understand their content.

### **Keywords**

Open and Distance Education (ODE), Information and Communication Technologies (ICT), Communication, Tutor, e-mail.

### **Περίληψη**

Η Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ΑεξΑΕ) αναπτύχθηκε ραγδαία τα τελευταία χρόνια και στην ενίσχυσή της συνέβαλε ουσιαστικά η εξέλιξη των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας), οι οποίες προσέφεραν νέα μέσα για την επιτυχή ολοκλήρωσή της. Η ΑεξΑΕ λόγω της ιδιομορφίας της προωθεί την εξατομικευμένη μάθηση μέσω της επικοινωνίας και κυρίως αυτής του Καθηγητή Σύμβουλου (ΚΣ) με τους φοιτητές. Μέσα από συστηματική βιβλιογραφική επισκόπηση αναδεικνύεται η ανάγκη των φοιτητών για σταθερή και εποικοδομητική επικοινωνία με τους ΚΣ καθώς και για συχνή και γρήγορη ανατροφοδότηση. Η

παρούσα έρευνα επιχείρησε να αναδείξει τη συμβολή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ΑεξΑΕ και τις ανάγκες των φοιτητών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ) που τους υπαγόρευσαν τη χρήση ηλεκτρονικής επικοινωνίας καθώς και τους παράγοντες που τους καθοδήγησαν να την επιλέξουν. Τα αποτελέσματά της έρευνας εξήραν τη σημασία την ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην εξΑΕ κυρίως σε θέματα σπουδών, καθώς οι συμμετέχοντες την αναφέρουν ως βασική επιλογή τους, για τις ανάγκες τους κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

### **Λέξεις-κλειδιά**

Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση (ΑεξΑΕ), Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), Επικοινωνία, Καθηγητής - Σύμβουλος (ΚΣ), Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

## **1. Εισαγωγή**

Η επικοινωνία ενισχύει τη συμμετοχή των φοιτητών σε ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (εξΑΕ), αφού δημιουργεί θετικά συναισθήματα, που υποστηρίζουν την ομαλή συνέχιση των σπουδών τους. Η μη αποτελεσματική επικοινωνία αποτελεί το πιο βασικό εμπόδιο στην ΑεξΑΕ και η απουσία της δημιουργεί αρνητικά συναισθήματα και συνεκδοχικά, αρνητικές επιπτώσεις στην πρόοδο των φοιτητών (Kalogiannakis & Tounlatzis, 2015· Thurmond & Wambach, 2004). Στη σύγχρονη εποχή η επικοινωνία στην εξΑΕ μπορεί να είναι άμεση ή έμμεση (Βασάλα, 2003) και είναι απαραίτητη, καθώς οδηγεί στην καθοδήγηση και υποστήριξη των φοιτητών (Ζυγούρης & Μαυροδεϊδής, 2011) από τον ΚΣ. Συντελείται κυρίως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αφού έτσι είναι δυνατή η πρόσβαση από οπουδήποτε και οποτεδήποτε (Αποστολίδου, 2011· Beldarrain, 2006). Μέσω αυτής, ο ΚΣ επιλύει απορίες και παρέχει συναισθηματική στήριξη, όταν χρειαστεί. Όμως, πώς αντιλαμβάνονται οι φοιτητές την επικοινωνία και τι περισσότερο μπορεί να χρειάζονται; Τους ταιριάζει αυτό το είδος της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή θα προτιμούσαν κάποιο άλλο; Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο λειτουργεί υποστηρικτικά σε γνωστικά και ψυχολογικά ζητήματα; Τα παραπάνω θέματα διαπραγματεύεται η παρούσα έρευνα.

## **2. Θεωρητικό Πλαίσιο**

### **2.1 Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση**

Η ΑεξΑΕ αποτελεί ένα μαθητοκεντρικό περιβάλλον εκπαίδευσης και συνδέεται με αυξημένα μαθησιακά επιτεύγματα (Malinovski, Vasileva, Vasileva - Stojanovska & Trajkovik, 2014). Αποτελεί μία σημαντική λύση για όσους δεν έχουν πρόσβαση στην τυπική, δια ζώσης εκπαίδευση (Beldarrain, 2006) και κατάφερε να δημιουργήσει διαφορετικά μοντέλα διδασκαλίας και μάθησης (Graham & Scarborough, 1999). Η εξΑΕ εξαλείφει τη δυσκολία της προσβασιμότητας και το πρόβλημα της απόστασης, επιλύει το θέμα του χρόνου και του τόπου (Ally, 2008) και παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού της μαθησιακής διαδικασίας από τον ίδιο τον εκπαιδευόμενο (Isaev, Kravets, Isaeva & Fomenkon, 2013). Ταυτόχρονα, παρέχει στους φοιτητές τη δυνατότητα πρόσβασης σε βάσεις πληροφοριών σύγχρονες και ενημερωμένες, καθώς και της επιλογής των μαθημάτων από τον ίδιο τον φοιτητή με στόχο την αυτορρύθμισή του (Kalogiannakis, 2008). Η απρόσωπη - σε μεγάλο βαθμό - και αποστασιοποιημένη επικοινωνία που αναπτύσσεται συχνά φαίνεται να δυσκολεύει τη δυνατότητα του ΚΣ να εμπνεύσει τους φοιτητές του για το αντικείμενο του μαθήματος (Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2010) και επιφέρει κενό στη δημιουργία

συναισθημάτων εμποδίζοντας την ολοκλήρωση των σπουδών (Kalogiannakis & Tounlatzis, 2015).

## 2.2 Αλληλεπίδραση στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (εξΑΕ)

Σύμφωνα με τον Moore (1989), στην εξΑΕ υπάρχουν τρεις τύποι αλληλεπίδρασης:

- (α) των διδασκομένων με το εκπαιδευτικό υλικό,
- (β) μεταξύ των διδασκομένων και
- (γ) των διδασκομένων με τους διδάσκοντες.

Οι αλληλεπιδράσεις των φοιτητών στην εξΑΕ αποτελούν τον καλύτερο προγνωστικό παράγοντα για την πορεία των σπουδών τους (Bernard et al., 2009). Η έννοια της αλληλεπίδρασης δεν ορίζεται επακριβώς στη βιβλιογραφία (Thurmond & Wambach, 2004). Περιλαμβάνει αρχές ορθής εκπαιδευτικής πρακτικής, όπως την ανάπτυξη της αμοιβαιότητας και της συνεργασίας, την εμπλοκή σε ενεργητική μάθηση, την παροχή γρήγορης ανατροφοδότησης, το σεβασμό της διαφορετικότητας και της πολυμορφίας και την ενθάρρυνση των ΚΣ προς τους φοιτητές για προσωπική επαφή. Η τελευταία πρακτική δημιουργεί υψηλές προσδοκίες επικοινωνίας και συνεργασίας, εφόσον αποτελεί μία σημαντική διάσταση της αλληλεπίδρασης (Thurmond & Wambach, 2004).

## 2.3. Προκλήσεις στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (εξΑΕ)

Οι προκλήσεις που ενδέχεται να προκύψουν σε ένα πρόγραμμα εξΑΕ είναι πολλές και δημιουργούνται σε όλα τα στάδια της εξΑΕ· από τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη μέχρι την υλοποίηση των μαθημάτων και κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Γνωστικές, στις οποίες περιλαμβάνονται (Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2010 · Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2011):
    - Η επίλυση αποριών, οι διευκρινίσεις και η ανταλλαγή απόψεων πάνω στο εκπαιδευτικό υλικό και τις γραπτές εργασίες.
    - Η καθοδήγηση των φοιτητών σχετικά με τη μελέτη τους.
    - Η ανατροφοδότηση των εργασιών.
  - Ψυχολογικές – Κοινωνικές, στις οποίες περιλαμβάνονται (Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2010 · Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2011 · Isman et al., 2003):
    - Η ανάγκη εμπύχωσης και ενθάρρυνσης των φοιτητών.
    - Η ανάγκη να προκαλέσει ο ΚΣ το ενδιαφέρον στους φοιτητές για το εκπαιδευτικό υλικό.
    - Η βοήθεια εξάλειψης του αισθήματος απομόνωσης που βιώνουν οι φοιτητές στην εξΑΕ.
  - Διοικητικές - τεχνολογικές, οι οποίες σχετίζονται με την οργάνωση του εξ αποστάσεως προγράμματος από το ίδρυμα, με την υποστήριξη των φοιτητών και με την πρόσβαση τόσο των διδασκόντων όσο και των διδασκομένων στις ΤΠΕ.
- Η μεθοδολογία της εξΑΕ, η δυσκολία προσαρμογής σ' αυτή, η έλλειψη προσωπικής επαφής, ο περιορισμένος χρόνος του εκπαιδευτή για επικοινωνία με τον φοιτητή και οι δυσκολίες κατανόησης στην αξιολόγηση - ανατροφοδότηση είναι μερικά από τα προβλήματα που δημιουργούνται και επηρεάζουν τη μάθηση (Isman et al., 2003· Kalogiannakis & Tounlatzis, 2015) με αποτέλεσμα να δημιουργούνται συχνά στο φοιτητή αρνητικά συναισθήματα σύγχυση και απογοήτευση (Juutinen & Saariluoma, 2010). Ως συνεπακόλουθο παρατηρούνται αρνητικά αποτελέσματα στην εκπαιδευτική του πορεία τα οποία μπορούν να επιφέρουν μέχρι και την αποχώρησή του από αυτές (Isman et al., 2003).

## 2.4 Συμβολή της Επικοινωνίας στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Η επικοινωνία στην εκπαίδευση, διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο, καθώς μέσω αυτής μεταδίδονται πληροφορίες συμβάλλοντας στο να κατανοηθεί και να βελτιωθεί το περιεχόμενο της μάθησης (Isman et al., 2003). Επιπρόσθετα, στην εξΑΕ η επικοινωνία επιτυγχάνει τη δημιουργία της αλληλεπίδρασης (Καλογιαννάκης, Βασιλάκης & Ψαρρός, 2005), της συνεργασίας και του συντονισμού των φοιτητών με τους ΚΣ. Η αμφίδρομη επικοινωνία είναι η πιο σημαντική για την εξΑΕ, εφ' όσον η επιτυχία της στηρίζεται στην επαφή διδάσκοντα και διδασκόμενου. Η ύπαρξή της δημιουργεί τη δυνατότητα παροχής πληροφοριών και έκφρασης συναισθημάτων και υποστηρίζει ουσιαστικά τη διδακτική πράξη (Keegan, 2001).

Ανάλογα με τον τύπο, τον χρόνο και τον αριθμό των συμμετεχόντων σε αυτή, η επικοινωνία διακρίνεται σε τρία είδη. Αρχικά, με βάση τον τύπο της επικοινωνίας:

(α) γραπτή (συμβατικό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ, forum και πλατφόρμες σύγχρονης και ασύγχρονης επικοινωνίας),

(β) τηλεφωνική και

(γ) πρόσωπο με πρόσωπο στις Ομαδικές Συμβουλευτικές Συναντήσεις (ΟΣΣ) (Λοϊζίδου-Χατζηθεοδούλου, Βασάλα, Κακούρης, Μαυροειδής & Τάσιος, 2001).

Με βάση το χρόνο που επιτελείται, η επικοινωνία χωρίζεται σε σύγχρονη και ασύγχρονη (Βασάλα, 2003· Ηλιάδου, 2011). Στη σύγχρονη επικοινωνία ο ΚΣ και ο φοιτητής αλληλεπιδρούν ταυτόχρονα, ενώ η ασύγχρονη επικοινωνία πραγματοποιείται σε διαφορετική χρονική στιγμή.

Τέλος, με βάση τους συμμετέχοντες διακρίνεται σε:

(α) ενός προς έναν (ΚΣ και φοιτητής),

(β) ενός προς πολλούς (ΚΣ και ομάδα φοιτητών) και

(γ) πολλών προς πολλούς (φοιτητές μεταξύ τους) (Moore, 1989).

Συχνά, το ρόλο για την επιτέλεση της διαδικασίας της επικοινωνίας στην εξΑΕ αναλαμβάνει η τεχνολογία, η οποία συμβάλλει αφενός μεν στην εξάλειψη του προβλήματος των «χωροχρονικών δεσμεύσεων» (Καλογιαννάκης, Βασιλάκης & Ψαρρός, 2005) και αφετέρου, στην ανάπτυξη των εκπαιδευτικών πόρων για την εκπλήρωση του εκπαιδευτικού στόχου, στο διαμοιρασμό του υλικού και στη βελτίωση της πρόσβασης στην εκπαίδευση (Ivala, 2011). Μέσω αυτής, εκτός από την κοινωνική αλληλεπίδραση, ενισχύεται η δυνατότητα αποτελεσματικής καθοδήγησης του φοιτητή και η λεπτομερής αξιολόγησή του σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή (Richards, 2005).

## 2.5 Καθηγητής - Σύμβουλος (ΚΣ) και Επικοινωνία στην εξΑΕ

Στην εξΑΕ οι καθηγητές μέσω της επικοινωνίας, καλούνται να διαδραματίσουν δύο βασικούς ρόλους: (α) τον γνωστικό - εκπαιδευτικό και (β) τον συμβουλευτικό - υποστηρικτικό (Βασάλα, 2003· Ηλιάδου, 2011). Έτσι, καλύπτουν τις εκπαιδευτικές και τις ψυχολογικές ανάγκες των διδασκόμενων (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2009· Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2010· Ηλιάδου, 2011) κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Πολλοί εκπαιδευτικοί θεωρούν την τεχνολογία ένα μέσο που τους προκαλεί φόβο και αποθαρρύνονται να τη χρησιμοποιήσουν στην εκπαιδευτική διαδικασία καθώς χρειάζονται γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση των ΤΠΕ, και παράλληλα αρκετός χρόνος ώστε να σχεδιαστεί σωστά και αποτελεσματικά το αντικείμενο της μάθησης (Richards, 2005).

## 2.6 Ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην εξΑΕ

Η εμφάνιση των ΤΠΕ έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην αλλαγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Beldarrain, 2006) εξαιτίας της επίτευξης προώθησης της επικοινωνίας

και της εξατομικευμένης υποστήριξης των φοιτητών (Abulibdeh & Hassan, 2011). Οι ΤΠΕ διευκολύνουν τη διεξαγωγή προγραμμάτων με τη μέθοδο της εξΑΕ, προσφέροντας ευελιξία στη διδασκαλία και την αλληλεπίδραση ανάμεσα σε φοιτητές και διδάσκοντες, αλλά και ευκαιρίες επικοινωνίας, συνεργασίας (Beldarrain, 2006) και εμπλοκής στη διδασκαλία (McLoughlin, 2002). Μέσω των ΤΠΕ η εξΑΕ είναι πιο αποτελεσματική και έχει βελτιώσει την ποιότητα της μαθησιακής εμπειρίας, καθώς απαιτεί επιπλέον μία ακόμα δεξιότητα, την «*τεχνολογική λειτουργικότητα*» (Bernard et al., 2009). Οι ΤΠΕ ευνόησαν την εκπαιδευτική ανάπτυξη (Qureshi, 2009), παρέχοντας δυνατότητες για εκπαιδευτική χρήση αλλά και την ποιότητα της αλληλεπίδρασης (Usun, 2004), σύγχρονης και ασύγχρονης, με αποτέλεσμα οι φοιτητές να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με το ΚΣ ανταλλάσσοντας πληροφορίες και γνώσεις (Kalogiannakis, 2008).

Οι ΤΠΕ παρέχουν λύσεις σε πολλά εμπόδια, με την προϋπόθεση ότι οι χρήστες είναι εξοικειωμένοι με αυτές, διευκολύνουν τη συνεργασία (Muriithi, Horner & Pemberton, 2016· Petrides, 2002) και παρέχουν καλύτερα πλαίσια επικοινωνίας (Freeman, 1997) και αλληλεπίδρασης φοιτητών με τους ΚΣ, με αποτέλεσμα να μη νιώθουν απομονωμένοι, την πρόσβαση σε βιβλιοθήκες και πληροφορίες (Freeman, 1997) και τη γρήγορη ενημέρωση του εκπαιδευτικού υλικού (Guri-Rosenblit, 2009).

## **2.7 Το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο στην εξΑΕ**

Οι ΤΠΕ διευκολύνουν τη σύγχρονη και ασύγχρονη επικοινωνία (Abulibdeh & Hassan, 2011· Harsh & Sohail, 2002), η οποία γίνεται κυρίως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), που υποστηρίζει και τα δύο είδη (Αβούρης & Κόμης, 2003), και σπανιότερα μέσω τηλεφώνου (Harsh & Sohail, 2002). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει ως κύρια λειτουργία την πραγματοποίηση διαλόγου αποτελεί μια από τις σημαντικότερες χρήσεις του διαδικτύου και υποστηρίζει τις εξ αποστάσεως σχέσεις φοιτητών και ΚΣ (Malinovski et al., 2014). Είναι ένας εύκολος, γρήγορος και εφικτός τρόπος για άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία πέρα από γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς (Wyld & Eklund, 1997).

Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενισχύεται η δυνατότητα της αμφίδρομης συνεργασίας (Ho, 2015) και της επικοινωνίας και ιδιαίτερα της γραπτής (Wyld & Eklund, 1997). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διευκολύνει την ανταλλαγή μηνυμάτων ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ (Hill, Song & West, 2009) και την μεταξύ τους αλληλεπίδραση (Ho, 2015· Malinovski et al., 2014) παρέχοντας τη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων μεγαλύτερου μεγέθους με προσθήκη εικόνων, γραφημάτων, αρχείων ή ήχου, σε έναν ή περισσότερους παραλήπτες (Αβούρης & Κόμης, 2003). Παράλληλα, «*διασφαλίζει τη μονιμότητα του γραπτού λόγου*» (Κωνσταντοπούλου κ.ά., 2013) και επιτρέπει την ανάκληση και την ανάλυσή του οπουδήποτε και οποτεδήποτε (Graham & Scarborough, 1999). Οι φοιτητές μπορούν να οξύνουν την κριτική τους σκέψη, καθώς έχουν περισσότερο χρόνο να σκεφτούν και να αλληλεπιδράσουν με το περιεχόμενο, να επεξεργαστούν τις πληροφορίες (Malinovski et al., 2014), να τις αναθεωρήσουν (Ho, 2015) και έτσι να επιλύσουν γνωστικά θέματα (Κωνσταντοπούλου κ.ά., 2013). Τα σχόλια των ΚΣ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι πιο πολλά και πιο προσανατολισμένα (Ho, 2015).

Μελέτες έχουν δείξει ότι οι φοιτητές διάκινται θετικά προς το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Freeman, 1997), καθώς αυξάνει το αίσθημα αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης στην επικοινωνία τους με τον ΚΣ (Petrides, 2002) και συμβάλλει στην επίλυση των γνωστικών και συναισθηματικών αναγκών τους (Malinovski et al., 2014). Η χρήση του δημιουργεί ένα άτυπο - ανεπίσημο κλίμα μάθησης (Abulibdeh & Hassan, 2011), εξαλείφει τις ανησυχίες των φοιτητών σχετικά με το αν ο ΚΣ είναι

διαθέσιμος και αν και θεωρείται ότι υπονομεύει την αμεσότητα και τη σύγχρονη αλληλεπίδραση, εντούτοις είναι κατά τον Holmberg (1995) «το πιο ουσιαστικό μέσο επικοινωνίας και από τα βασικά μέσα διδασκαλίας στην εξΑΕ».

## 2.8 Σκοπός - Στόχοι της έρευνας - Ερευνητικά ερωτήματα

Από την παραπάνω ανασκόπηση της βιβλιογραφίας του πεδίου, αναδύθηκε και ο βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας για τη συμβολή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών και ΚΣ στην ΑεξΑΕ. Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

(1) Να διερευνηθεί αν οι ΤΠΕ διευκολύνουν τις επαφές και τη συνεργασία φοιτητών και ΚΣ και ειδικότερα (α) η εξοικείωσή τους με τις ΤΠΕ καθώς και (β) η συμβολή των ΤΠΕ στην επιλογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας.

(2) Να καταγραφούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο επικοινωνίας στην εξΑΕ όπως (α) η ποιότητα και η συχνότητα της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και (β) ο ΚΣ ως υποστηρικτής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας.

(3) Να μελετηθεί αν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι αρκετό ως μέσο επικοινωνίας για την κάλυψη των αναγκών των φοιτητών που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως σπουδών τους εστιάζοντας (α) στο αντικείμενο της επικοινωνίας και (β) στην ποιότητα των σχέσεων μέσω της ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

(4) Να διερευνηθούν τα αποτελέσματα της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εξΑΕ και ειδικότερα (α) τα είδη των αναγκών που δημιουργήθηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών μέσω εξΑΕ καθώς και (β) το πώς κρίνεται η επίλυση των προβλημάτων, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Με βάση τους παραπάνω στόχους διατυπώθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα σε δύο βασικούς άξονες:

1<sup>ος</sup> άξονας σχετικά με την εμπειρία τους στην ηλεκτρονική επικοινωνία.

- Πώς αξιολογούν οι φοιτητές τις σχέσεις τους με τις ΤΠΕ;
- Πώς το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προάγει τη συνεργασία ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ;
- Ποιές είναι οι αντιλήψεις των φοιτητών για την ποιότητα και τη συχνότητα της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ΑεξΑΕ;

2<sup>ος</sup> άξονας σχετικά με τις ανάγκες τους και την επιλογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας.

- Η γνώμη των φοιτητών για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως μέσο επικοινωνίας στην ΑεξΑΕ;
- Το είδος των αναγκών τις οποίες κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά τη διάρκεια των σπουδών τους;
- Ποιά είναι η ποιότητα των σχέσεων που αναπτύσσονται και ποια προβλήματα προέκυψαν ανάμεσα στους φοιτητές και τον ΚΣ μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;

## 3. Μεθοδολογία της έρευνας

Για την υλοποίηση της έρευνας επιλέχθηκε η προσέγγιση μέσω της ποιοτικής ερευνητικής μεθόδου. Μέσα από αυτή τη μέθοδο, οι συμμετέχοντες ανέφεραν τις εμπειρίες, τις απόψεις και τις ιδέες τους και έτσι ήταν ευκολότερη η ερμηνεία των βιωμάτων τους και των στάσεών τους. Επιπρόσθετα, δόθηκε η ευκαιρία, ώστε, όσοι

εμπλέκονται στην εξΑΕ, να επανεξετάσουν τις θέσεις τους και να εργαστούν για να διαμορφώσουν ένα πιο φιλικό «ηλεκτρονικό κλίμα» στην εξΑΕ.

### 3.1 Σχεδιασμός και διεξαγωγή της έρευνας

Η έρευνα υλοποιήθηκε τους μήνες Μάρτιο-Απρίλιο του 2017. Για την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων δημιουργήθηκε ένα πρωτόκολλο συνέντευξης (Creswell, 2011), το οποίο περιείχε 16 βασικές ερωτήσεις, συναφείς με τα ερευνητικά ερωτήματα βάσει των δεδομένων της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε μία πιλοτική συνέντευξη και ακολούθησε η διαδικασία της ενημέρωσης και επιλογής των συμμετεχόντων. Οι συνεντεύξεις ηχογραφήθηκαν και απομαγνητοφωνήθηκαν. Τα γραπτά κείμενα δόθηκαν στους συμμετέχοντες, για να πιστοποιήσουν και οι ίδιοι τη συμφωνία ανάμεσα στα λεγόμενά τους και σε όσα καταγράφηκαν.

Σε επόμενο στάδιο, τα ευρήματα της έρευνας κωδικοποιήθηκαν και καταγράφηκαν σε πρωτόκολλο απαντήσεων, ανά θεματικό άξονα. Σε τελικό στάδιο παρουσιάστηκαν τα δεδομένα και υλοποιήθηκε ο σχετικός σχολιασμός. Πριν δημοσιευθούν, επιβεβαιώθηκαν ξανά από τους ίδιους τους συμμετέχοντες (member check), ενώ για να εξασφαλιστεί η εγκυρότητά τους, παρατίθενται στη συνέχεια του άρθρου αυθεντικά αποσπάσματα των συνεντεύξεων (Creswell, 2011).

### 3.2 Περιγραφή του δείγματος της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας απετέλεσαν 8 φοιτητές του ΕΑΠ, 2 άνδρες και 6 γυναίκες - θα τους αναφέρουμε στη συνέχεια του άρθρου με το γράμμα Σ και ένα κωδικό αριθμό - που φοιτούσαν στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Σπουδές στην Εκπαίδευση» (Επιστήμες της Αγωγής). Όλοι οι συμμετέχοντες κατοικούσαν στην Αθήνα και από αυτούς, 5 ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 30-35 ετών, 1 στην ομάδα 36-40 ετών και 2 ήταν μεταξύ 41-45 ετών. Ως προς την εμπειρία τους στην ΑεξΑΕ, οι 4 βρίσκονταν στο 3<sup>ο</sup> έτος σπουδών τους, οι 2 φοιτούσαν στο ΕΑΠ 2 χρόνια και 2 ήταν στο 1 έτος. Πριν από τη συμμετοχή τους στην έρευνα, αποστείλαμε ένα έντυπο συναίνεσης συμμετοχής, με το οποίο πληροφορήσαμε αναλυτικά για το σκοπό της έρευνας. Παράλληλα, αναφέρθηκε στην ανωνυμία των συμμετεχόντων και το απόρρητο των απαντήσεών τους, ώστε να δημιουργηθεί ένα αρχικό κλίμα εμπιστευτικότητας ερευνητή και συμμετεχόντων (Creswell, 2011).

## 4. Αποτελέσματα

### 4.1 Σχέσεις συμμετεχόντων με τις ΤΠΕ

Στην ερώτηση για τη σχέση τους με τις ΤΠΕ, οι επτά συμμετέχοντες απάντησαν ότι οι σχέσεις τους με τις ΤΠΕ είναι από καλές έως άριστες, καθώς τις χρησιμοποιούν καθημερινά (Σ4· Σ7). Συγκεκριμένα, ο Σ5 απάντησε ότι «*χρησιμοποιώ καθημερινά διαδικτυακές πλατφόρμες για τη δουλειά μου, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης*», ενώ η Σ3 είπε: «*χρησιμοποιώ καθημερινά τα μέσα αυτά [...] είτε στο πανεπιστήμιο, είτε στην εργασία μου είτε στις κοινωνικές μου σχέσεις*». Η Σ8 απάντησε ότι είναι βασική χρήστης των μέσων αυτών και ότι χρησιμοποίησε τις ΤΠΕ κυρίως για τις σπουδές της στο ΕΑΠ. Συμπερασματικά, όλοι χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ για τις σπουδές τους και τους έχουν βοηθήσει σε αυτές (Σ2· Σ4).

### 4.2 Απόψεις συμμετεχόντων για την υποστήριξη της εξΑΕ μέσω των ΤΠΕ

Οι φοιτητές πιστεύουν ότι οι ΤΠΕ συμβάλλουν στην επικοινωνία στην εξΑΕ, καθώς «*ο εξ αποστάσεως αυτός ο τρόπος επικοινωνίας είναι στην ουσία που μας μένει*» (Σ1). Πιστεύουν ότι οι ΤΠΕ υποστηρίζουν τις εξ αποστάσεως σπουδές, αφού «*χωρίς αυτό*

θα ήταν εξαιρετικά δύσκολο να μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει ένα τέτοιο πρόγραμμα. Και θα ήταν πολύ δύσκολο να μπορέσει να αποδώσει» (Σ2), ενώ παράλληλα «δίνουν δυνατότητα σε κάποιον να επικοινωνήσει όποτε χρειαστεί και από οπουδήποτε κι αν βρίσκεται» (Σ4). Ακόμα, μέσω των ΤΠΕ παρέχεται η «δυνατότητα πρόσβασης που δεν υπάρχει διαφορετικά. Μπαίνεις σε βιβλιοθήκες, βρίσκεις άρθρα και βιβλία που διαφορετικά δε θα μπορούσες να διαβάσεις» (Σ7) και όλα αυτά «σε ελάχιστο χρόνο, συγκριτικά με τις συμβατικές μορφές αναζήτησης» (Σ8).

### 4.3 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και συνεργασία

Στην ερώτηση σχετικά με το αν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο συμβάλλει στη συνεργασία φοιτητών και ΚΣ, οι φοιτητές απάντησαν θετικά, προβάλλοντας ως επιχείρημα το γεγονός ότι «η επικοινωνία γίνεται γι' αυτό τον λόγο, για να υπάρξει συνεργασία και να ξεπεραστούν οι δυσκολίες των σπουδών» (Σ8). Επιπλέον, οι Σ6 και Σ7 τονίζουν ότι η επικοινωνία πρέπει να υποστηρίζεται και από τις δύο πλευρές, ώστε να καταλήξει σε συνεργασία, ενώ ο Σ5 πιστεύει ότι «ακόμα και αν η επικοινωνία δεν είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένη, [...], ακόμα και τότε μπορείς να διακρίνεις ένα είδος συνεργασίας. Ο καθηγητής απαντάει, εσύ μπορείς να συνεχίσεις...».

#### 4.3.1 Επιλογή του μέσου επικοινωνίας

Για να επικοινωνήσουν με τον ΚΣ, οι φοιτητές στην πλειοψηφία τους επέλεξαν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ενώ μόνο 2 χρησιμοποίησαν συμπληρωματικά το τηλέφωνο. Η μία από αυτές υποστήριξε ότι η στάση του ΚΣ την ώθησε να μπει σε αυτή τη διαδικασία, με την οποία, όμως, δεν ένιωθε άνετα (Σ7). Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι είναι «το καταλληλότερο εργαλείο για την εξΑΕ» (Σ4), επειδή μειώνεται με αυτό το χάσμα του χρόνου. Συγκεκριμένα, απάντησαν ότι μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου «μπορώ να επικοινωνήσω με τους καθηγητές ανά πάσα στιγμή, χωρίς να έχω περιορισμούς στην ώρα, τη μέρα, όπως είναι με το τηλέφωνο» (Σ5) και «δεν ένιωθα το άγχος μήπως τον ενοχλήσω» (Σ6). Ακόμα, θεωρούν ότι αποτελεί ένα εργαλείο που παρέχει τη δυνατότητα αποστολής αρχείων σε πολλές μορφές, αφού, όπως ανέφεραν χαρακτηριστικά «μπορούσα να του στείλω και αρχεία σχετικά με τις απορίες μου, τις εργασίες μου» (Σ6). Επίσης, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο παρέχει τη δυνατότητα επιστροφής σε αυτό, καθώς «μπορούσα να δω ξανά και ξανά τις απαντήσεις του, να καταλάβω κάτι καλύτερα, χωρίς το εφήμερο της προφορικής - τηλεφωνικής επικοινωνίας» (Σ8).

Από τους 8 συμμετέχοντες, οι 6 πιστεύουν ότι η επιλογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας εξαρτάται από την ικανότητα χρήσης των ΤΠΕ. Άλλωστε, όπως τόνισαν αποτελεί τον τρόπο επικοινωνίας που χρησιμοποιούν περισσότερο (Σ1) ενώ «κάποιος που δεν είναι εξοικειωμένος, δυσκολεύεται να χρησιμοποιήσει μέσα όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με αποτέλεσμα να επιλέγει κάποιον άλλο τρόπο επικοινωνίας» (Σ4), γιατί ίσως νιώθει ανασφάλεια γι' αυτό (Σ6). Πιστεύουν ότι «ανάλογα την εξοικείωση που έχει κάποιος με το αντικείμενο μπορεί με μεγαλύτερη ευχέρεια να επικοινωνήσει και να λύσει από απορίες μέχρι το οποιοδήποτε πρόβλημα» (Σ2), ενώ παράλληλα θεωρούν ότι «ακόμα και τις βασικές γνώσεις να έχεις μπορείς να επικοινωνήσεις με mail με τον καθηγητή σου» (Σ3), ενώ αν λείπουν οι βασικές γνώσεις «δυσκολεύεσαι παντού, σε όλο το φάσμα των σπουδών σου, αφού συνδέονται με αυτές» (Σ5). Δύο συμμετέχουσες θεωρούν ότι οι γνώσεις των ΤΠΕ δεν έχουν σχέση με την επιλογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας, καθώς πιστεύουν ότι ο κάθε φοιτητής επιλέγει τον τρόπο που του είναι πιο εύκολος (Σ7) ή επιλέγουν το μέσο αυτό μετά τις υποδείξεις του ΚΣ (Σ8).

#### 4.3.2 Συμβολή του ΚΣ στην επιλογή του μέσου επικοινωνίας στην εξΑΕ

Όλοι οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι ο ΚΣ συμβάλλει αποτελεσματικά στην επιλογή του μέσου επικοινωνίας των φοιτητών με αυτόν. Σε όλες τις περιπτώσεις, ο ΚΣ φάνηκε ένθερμος υποστηρικτής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με αποτέλεσμα οι φοιτητές να επιλέξουν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως βασικό μέσο επικοινωνίας, αφού, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν *«παίρνανε την πρωτοβουλία να στέλνουν οι ίδιοι e-mail ενημερωτικό»* (Σ1), *«και στις συναντήσεις μας από κοντά είχε προωθήσει πάρα πολύ»* (Σ2) αλλά και *«το έδειξε απαντώντας μου συχνά, στέλνοντάς μου υλικό ή οτιδήποτε άλλο χρειαζόμουν μέσα σε λίγες ώρες»* (Σ3). Η Σ7 στην ερώτηση αυτή θεωρεί ότι ενώ η ΚΣ στήριζε στις ΟΣΣ την επικοινωνία με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η υποστήριξη αυτή ήταν θεωρητική, αφού στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αργούσε να απαντήσει και ήταν πιο εύκολο να μιλήσει μαζί της στο τηλέφωνο.

#### 4.4 Στάσεις των φοιτητών απέναντι στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Οι φοιτητές θεωρούν ότι η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου *«γενικά έχει θετικά αποτελέσματα στην εξΑΕ, γιατί επιτελεί το σκοπό της»* (Σ6) και είναι *«ο καλύτερος τρόπος για επικοινωνία»* (Σ1), ενώ η χρήση του είναι *«αναγκαία και χρήσιμη»* (Σ2). Η στάση τους είναι *«θετική γιατί στην εξΑΕ δεν υπάρχει καθημερινή επικοινωνία»* και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αναπληρώνει την έλλειψη αυτή (Σ3). Επιπλέον, *«μπορείς οποτεδήποτε, από οπουδήποτε για όποια ανάγκη έχεις να στείλεις ένα mail και να σου λυθούν οι απορίες σου»* (Σ4), ενώ *«σε διευκολύνει να ξεπεράσεις τα εμπόδια του χρόνου»* (Σ5). Η Σ7, η οποία αντιμετώπισε προβλήματα στην επικοινωνίας της με την ΚΣ, συμφωνεί με τις παραπάνω απόψεις, αλλά προσθέτει ακόμα ότι τη στάση των φοιτητών απέναντι στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τη διαμορφώνει και η έμπρακτη στάση του ΚΣ με τον οποίο επικοινωνούν.

#### 4.5 Ανάγκες των φοιτητών στην εξΑΕ

Οι απαντήσεις των φοιτητών στην ερώτηση αυτή ήταν διχασμένες. Οι 4 απάντησαν ότι οι ανάγκες τους ήταν μόνο γνωστικές, σχετικές με το εκπαιδευτικό υλικό, την ανατροφοδότηση των εργασιών και την παροχή διευκρινίσεων σε ζητήματα σπουδών. Οι υπόλοιποι απάντησαν ότι κατά τη διάρκεια των σπουδών τους βρέθηκαν αντιμετώπι με συναισθήματα όπως το άγχος, τον φόβο της εξΑΕ που ήταν κάτι καινούριο (Σ2) ή ακόμα και η ανησυχία λόγω της μη ανταπόκρισης από την ΚΣ (Σ7).

##### 4.5.1 Σχέση ανάμεσα στο είδος των αναγκών και την επιλογή του μέσου επικοινωνίας

Οι 5 από τους 8 συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι το είδος των αναγκών καθορίζει την επιλογή του μέσου επικοινωνίας με τον ΚΣ. Ειδικότερα, όπως αναφέρουν *«ίσως για την ψυχολογική ανάγκη [...] η τηλεφωνική επικοινωνία να ήταν προτιμότερη»* (Σ1) και *«αν νιώσεις απομόνωση ή ανασφάλεια είναι προτιμότερο νομίζω να πάρεις τηλέφωνο, είναι πιο άμεσο»* (Σ7). Ακόμα, η Σ8 προσθέτει πως η προφορική επικοινωνία δεν είναι αξιόπιστη σε γνωστικά θέματα, καθώς οι απαντήσεις του ΚΣ δεν είναι γραμμένες και αυτό μπορεί να επιφέρει ως αποτέλεσμα το ενδεχόμενο να ξεχάσει ο φοιτητής τις απαντήσεις του. Από την άλλη, οι φοιτητές υποστηρίζουν πως δεν επηρεάζει το ένα το άλλο, αφού *«ό,τι και να ήθελα, το mail θα επέλεγα. Το βρίσκω πιο ασφαλές και σίγουρο»* (Σ5). Με την απάντηση αυτή συμφωνεί και η Σ6.

#### 4.6 Αποτελεσματικότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην κάλυψη των αναγκών

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι 7 στους 8 συμμετέχοντες είπαν πως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κάλυψε επαρκώς τις γνωστικές τους ανάγκες. «Όσες απορίες και να είχα, μέσω mail κατάφερα να τις επιλύσω» απάντησε η Σ8 και η Σ6 προσθέτει ότι «αν γίνεται με τη συχνότητα που χρειάζεται, τότε συμβάλει στην επιτυχία μας ως φοιτητές». Η Σ1 πιστεύει όμως ότι δεν είναι το κατάλληλο μέσο για την κάλυψη των συναισθηματικών αναγκών, αφού μπορεί και να μην επιλυθούν. Η Σ7 δε συμφωνεί με τα παραπάνω αναφέροντας: «Δε με βοήθησε ιδιαίτερα. Βέβαια επαναλαμβάνω, πιστεύω ότι έχει να κάνει και με τον καθηγητή και τη διάθεσή του για επικοινωνία».

#### 4.7 Γενική εικόνα των φοιτητών για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως μέσο επικοινωνίας

Στην ερώτηση αυτή η Σ1 απάντησε ότι και σε ποιότητα αλλά και σε ποσότητα, η επικοινωνία της ήταν καλή, όση χρειαζόταν, ενώ συμφωνεί και η Σ3, υποστηρίζοντας ότι έχει πολύ καλή εμπειρία από την επικοινωνία. Ο Σ4 προσθέτει ότι «το γεγονός ότι μπορούσα να ανατρέξω και να διαβάσω ξανά και ξανά τα μηνύματα, με διευκόλυνε στο να κατανοήσω τα όσα μου έστελνε ο καθηγητής μου» και ο Σ5 είχε την ανταπόκριση που ήθελε. Στην ερώτηση αυτή η Σ7 εμφανίζεται ξανά δυσαρεστημένη, αφού η ΚΣ δεν υποστήριξε στην πράξη αυτού του είδους την επικοινωνία, αναγκάζοντάς την να επιλέξει ένα άλλο τρόπο επικοινωνίας.

##### 4.7.1 Ποιότητα της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι οι 7 στους 8 φοιτητές είναι ευχαριστημένοι από την ποιότητα της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όπως οι ίδιοι υποστηρίζουν, ο ΚΣ «απαντούσε συχνά, στέλνοντάς υλικό ή οτιδήποτε άλλο χρειαζόμουν μέσα σε λίγες ώρες» (Σ3) ενώ «απαντούσε γρήγορα και ήταν ακριβής στις απαντήσεις του» (Σ5· Σ6). Ένα ακόμα θετικό χαρακτηριστικό ήταν ότι τα σύντομα και επεξηγηματικά μηνύματα ήταν αυτά που είναι εύκολα στην κατανόηση, είναι αυτά που βοηθούν περισσότερο τους φοιτητές (Σ8). Η Σ7 ήταν η μόνη δυσαρεστημένη από την ποιότητα της επικοινωνίας. Συγκεκριμένα ανέφερε πως «η καθηγήτρια αργούσε να απαντήσει, ένιωσα ότι δεν έδειχνε ενδιαφέρον για την πρόοδό μου, τα μηνυμάτά της, όταν τα έστελνε, ήταν πολύ σύντομα, ένιωθα ότι τα έστελνε μόνο για να είναι καλυμμένη ότι μου απάντησε. Ήθελα διευκρινίσεις και την έπαιρνα τηλέφωνο ή της ξαναέστελνα mail».

##### 4.7.2 Συχνότητα της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Στην ερώτηση σχετικά με τη συχνότητα της επικοινωνίας που είχαν οι φοιτητές με τον ΚΣ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η πλειοψηφία τους απάντησε ότι τη θεωρούν πάρα πολύ καλή. «Είναι αυτή που θα ήθελα εγώ να είναι και φαντάζομαι ότι αν χρησιμοποιήσω κάποιον άλλο τρόπο επικοινωνίας δε θα ήμουνά τόσο άνετη» απάντησε η Σ1, με την άποψη της οποίας συμφωνούν και οι περισσότεροι συμμετέχοντες. Μόνο ο Σ5 υποστήριξε πως η επικοινωνία του με τον ΚΣ δεν ήταν τόσο συχνή, αλλά επικοινωνούσε ο ίδιος περίπου μία φορά σε κάθε εργασία για να ζητήσει διευκρινίσεις. Η Σ7 ανέφερε πως, ενώ έστελνε μηνύματα, όταν χρειαζόταν, η ΚΣ δεν υποστήριξε με τη στάση της την συχνή επικοινωνία.

Σχετικά με το υποερώτημα, αν το μέσο επικοινωνίας επηρεάζει και τη συχνότητά της, οι συμμετέχοντες έχουν διχασμένες απόψεις. Οι πρώτοι τέσσερις συμφωνούν πως «με κάποιον άλλο τρόπο επικοινωνίας δε θα ήμουνά τόσο άνετη» (Σ1), «αφού ούτε ο τρόπος ούτε ο χρόνος θα υπήρχε για να μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε» (Σ2). Με το

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο οι φοιτητές μπορούν να στείλουν μήνυμα οποτεδήποτε, χωρίς να υπάρχει ο φόβος να ξεχάσουν τί θέλουν (Σ3), ενώ ο ΚΣ «είχε τη δυνατότητα χωρίς να τον ενοχλήσω άμεσα, να μου απαντήσει όταν εκείνος θα έβρισκε ελεύθερο χρόνο» (Σ3). Ο Σ4 προσθέτει ότι «με οποιοδήποτε άλλο μέσο θα υπήρχε περιορισμένη επικοινωνία», αφού ο ΚΣ έχει διαθέσιμες μόνο δύο ώρες την εβδομάδα για τηλεφωνική επικοινωνία.

Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι με οποιοδήποτε μέσο και να επικοινωνούσαν «η ίδια συχνότητα θα υπήρχε» (Σ6), ενώ αξιοσημείωτη είναι η απάντηση της Σ8, η οποία ανέφερε πως «η συχνότητα (σημ. της επικοινωνίας) επηρεάζεται από την ύπαρξη της επικοινωνίας», αφήνοντας να εννοηθεί πως η ίδια η επίτευξη της επικοινωνίας καθορίζει τη συχνότητα και όχι το μέσο που χρησιμοποιείται.

#### 4.7.3 Προβλήματα στην επικοινωνία με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο - Προτάσεις

Στο ερώτημα αυτό απάντησε αρνητικά η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, εκτός από τη Σ7. «Το χειρότερο ενδεχομένως που μπορεί να δημιουργήθηκε ήταν να χρειαστεί να γίνει ένας μικρός διάλογος για να διευκρινιστούν απόλυτα κάποια πράγματα» είπε η Σ1. Η Σ2 πρόσθεσε ότι το μόνο πρόβλημα ήταν στην αρχή, το θέμα της προσαρμογής, ενώ η Σ3 είπε ότι δεν αντιμετώπισε κανένα πρόβλημα, με δεδομένο ότι θα είχε σύνδεση στο διαδίκτυο. Η Σ7 έχει διαφορετική άποψη «Η καθηγήτρια δεν έστειλε απαντήσεις άμεσα, περνούσαν μέρες και αυτό οδηγούσε σε άγχος, γιατί είχαμε και χρονικό περιορισμό για να στείλουμε τις εργασίες μας. Ακόμα, όταν έστειλε δεν ήταν ακριβής, δεν επεξηγούσε με σαφήνεια», ήταν τα λόγια της, δίνοντας την εντύπωση ότι όντως παρουσιάστηκαν πολλά προβλήματα στην επικοινωνία της.

Η Σ2, για να επιλύσει το πρόβλημα της προσαρμογής, το συζήτησε με τον ΚΣ. Επιπρόσθετα, οι λύσεις που προτείνει η Σ7 είναι «να υπάρχει με κάποιο τρόπο ένας έλεγχος στην επικοινωνία», ώστε «με κάποιο τρόπο να αξιολογείται και ο καθηγητής από τους ανωτέρους του». Για τη σαφήνεια των απαντήσεων, θεωρεί ότι «θα πρέπει να καταλάβουν οι καθηγητές ότι το πλαίσιο της εξΑΕ είναι δύσκολο, το ΕΑΠ απαιτητικό και έτσι θα πρέπει να είναι πιο λεπτομερείς στις απαντήσεις τους».

### 5. Συζήτηση

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα στην πλειοψηφία τους δηλώνουν ότι έχουν καλές σχέσεις με τις ΤΠΕ, στοιχείο που αναδεικνύει την εξάπλωσή τους σε όλους τους τομείς της καθημερινότητας. Οι γνώσεις τους στις ΤΠΕ φαίνεται να επηρεάζουν, εκτός από τη χρήση τους, την επιλογή του μέσου επικοινωνίας στην εξΑΕ, αναδεικνύοντας έτσι την ανάγκη να υπάρχουν έστω και οι στοιχειώδεις γνώσεις πάνω σε αυτές, για την ομαλή διεξαγωγή και την επίτευξη του στόχου των εξ αποστάσεως σπουδών. Χαρακτηριστικές είναι οι απόψεις τους, σύμφωνα με τις οποίες οι ΤΠΕ είναι ένα πολύ σημαντικό εργαλείο και η χρήση τους παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης από και προς οποιοδήποτε εξαιρέτως με τον τρόπο αυτό τις αποστάσεις. Επιπλέον, χωρίς αυτές δε θα μπορούσε να αναπτυχθεί με επιτυχία η ΑεξΑΕ, γιατί αποτελεί έναν βοηθητικό δίαυλο που είναι απαραίτητος σε αυτήν. Μέσω της αποτελεσματικής επικοινωνίας ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ επιτυγχάνεται η ενεργή εμπλοκή των φοιτητών στις σπουδές τους και η επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, στοιχεία που επιτρέπουν και οδηγούν στην ουσιαστική ολοκλήρωση των σπουδών τους.

Γενικότερα, οι συμμετέχοντες της έρευνας επέλεξαν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως μέσο επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο που υποστηρίζει την εξΑΕ, καθώς η επικοινωνία

που αναπτύσσεται διευκολύνει τους συμμετέχοντες να στέλνουν όποτε χρειαστούν υποστήριξη, από όπου και αν βρίσκονται και να επανέρχονται στα μηνύματα, έχοντας με τον τρόπο αυτό τη δυνατότητα επανεξέτασης και κατανόησης του περιεχομένου τους. Στην πλειοψηφία τους δεν αντιμετώπισαν προβλήματα σε αυτήν, με μία μόνο εξαίρεση, η ύπαρξη της οποίας δίνει το βήμα ώστε να τονιστεί ο ρόλος που πρέπει να έχει ο ΚΣ στην εξΑΕ.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κατά την άποψή τους δε μειονεκτεί σε σύγκριση με τους υπόλοιπους τρόπους επικοινωνίας, αφού καλύπτει το κενό της φυσικής παρουσίας και αποτελεί ένα μέσο ικανό να υποστηρίξει την επίλυση όλων των αναγκών και να επαναληφθεί όσες φορές οι φοιτητές επιθυμούν, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένα κλίμα συνεργασίας και σταδιακά η επίτευξη της μάθησης (McLoughlin, 2002). Μοναδικός ίσως ανατρεπτικός παράγοντας αποτελεί η δυσκολία προσαρμογής στις ΤΠΕ κυρίως για άτομα που επιλέγουν την εξΑΕ σε μεγαλύτερη ηλικία και δεν έχουν εμπειρία στη χρήση τους (Isaev et al., 2013).

Οι φοιτητές στην εξΑΕ επικοινωνούν με τους ΚΣ μόνο όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Το εύρημα αυτό συμφωνεί με την άποψη των Angelaki & Mavroidis (2013) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι *«τα θετικά συναισθήματα αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα στην επικοινωνία τους»*. Τα συναισθήματα που βιώνουν οι φοιτητές, εμφανίζονται καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών τους και είναι παράγοντες ικανοί να επιτρέψουν ή να αποτρέψουν τους φοιτητές από αυτές (Kalogiannakis & Toulatzis, 2015). Συγκεκριμένα, τα συναισθήματα που βίωσαν οι συμμετέχοντες ήταν κυρίως ο φόβος για το νέο πλαίσιο εκπαίδευσης, το άγχος για τις εργασίες και τις απαιτήσεις των μαθημάτων ή ακόμα για το ενδεχόμενο ενόχλησης του ΚΣ, ευρήματα που συμφωνούν με την άποψη του Zembylas (2008) και η απογοήτευση, όταν δεν είχαν την υποστήριξη που χρειάζονταν. Αν δεν έχουν επιλυθεί αυτά τα θέματα μπορεί να καταλήξουν εμπόδια για τους φοιτητές, οι οποίοι μπορούν να οδηγηθούν και στην εγκατάλειψη των σπουδών τους.

Για να εκφράσουν τα συναισθήματά τους, οι φοιτητές θεωρούν ότι πρέπει να νιώθουν άνετα με τον ΚΣ, ο οποίος με τη στάση του πρέπει να έχει επιτρέψει και επιδιώξει μία επικοινωνία τέτοια ώστε να δημιουργεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας (Kalogiannakis & Toulatzis, 2015). Πιστεύουν, όπως αναφέρουν και οι Thurmond & Wambach (2004), ότι η δημιουργία σχέσεων και η ανταλλαγή πληροφοριών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία τους.

Οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι οι ΚΣ τους διευκόλυναν στην επίλυση των γνωστικών κυρίως αναγκών τους, σε δυσκολίες και απορίες στη μελέτη τους, ενώ στην επίλυση των ψυχολογικών αναγκών τους δεν ήταν τόσο αποτελεσματικοί. Έτσι, το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η ενίσχυση του ρόλου του ΚΣ είναι απαραίτητη, ώστε να μπορεί να παρέχει με επιτυχία υποστήριξη στους φοιτητές σε όλα τα επίπεδα - γνωστικά και ψυχολογικά, για να είναι αποτελεσματικός στη δημιουργία θετικών συναισθημάτων στους φοιτητές και στην παροχή υποστήριξης για τη συνέχεια των σπουδών τους (Kalogiannakis & Toulatzis, 2015). Αν οι ΚΣ εμβαθύνουν στα προβλήματα των φοιτητών, θα προσφέρουν δυνατότητες συνεργασίας και δημιουργίας σχέσεων και θα γίνουν πρότυπα για τους φοιτητές τους, παρέχοντάς τους κίνητρα για να συνεχίσουν. Οι ΚΣ πρέπει να έχουν προβλέψει πιθανές ανάγκες των φοιτητών, να σχεδιάσουν και να διασφαλίσουν την επικοινωνία με αυτούς (Moisey & Hughes, 2008) και να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική επικοινωνία ως μέσο για τη μεταφορά και καθοδήγηση ουσιαστικών σχέσεων, που θα προάγουν την υποστήριξη των φοιτητών τόσο σε γνωστικό, όσο και σε ψυχολογικό

επίπεδο. Πρέπει να αξιοποιήσουν τις επιδόσεις των φοιτητών προς όφελός τους και να κατανοήσουν τη δυναμική τους, ως ενήλικοι εκπαιδευόμενοι στην εξΑΕ.

Στο σύνολο των συμμετεχόντων η στάση τους σχετικά με την επιλογή και τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπήρξε ιδιαίτερος θετική. Ανέλυσαν τους λόγους που τους οδήγησαν σε αυτή την επιλογή και ανέφεραν συγκεκριμένα προβλήματα που αντιμετώπισαν. Ειδικότερα, η ταχύτητα που εξασφαλίζει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην επικοινωνία με τον ΚΣ, η γρήγορη ανταπόκρισή του και η δυνατότητα επεξηγηματικών μηνυμάτων σε κάθε φάση της συνεργασίας τους αναδείχθηκαν τα κυριότερα θετικά στοιχεία που ανέδειξε το συγκεκριμένο μέσο. Σχεδόν όλοι τόνισαν τη σπουδαιότητα της αποστολής πολυμορφικών μηνυμάτων, σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος, χωρίς τον αναβλητικό παράγοντα της ενόχλησης ή της απασχόλησης του ΚΣ. Για τον λόγο αυτό η επικοινωνία τους ήταν τακτική και ανταποκρινόταν στις ανάγκες των φοιτητών κατά τη διάρκεια των σπουδών.

Παράλληλα, εντοπίστηκαν δυσχέρειες στην κατανόηση του περιεχομένου των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, που οδηγούσε σε ασάφειες και ανάγκη διευκρινίσεων μεταξύ φοιτητών και ΚΣ. Σε περιπτώσεις όπου ο ΚΣ καθυστερούσε να απαντήσει ή να αποστείλει ανατροφοδότηση των εργασιών στους φοιτητές, το κλίμα συνεργασίας αλλοιωνόταν και οδηγούσε στην πρόκληση απόστασης ανάμεσα στους συμμετέχοντες και ως εκ τούτου στη δημιουργία εμποδίων στην ολοκλήρωση των σπουδών. Συνεπακόλουθα, η επίλυση όλων των παραπάνω ζητημάτων αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στην πρόοδο και την επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών του φοιτητή σε ένα πρόγραμμα εξΑΕ. Σημαντικότερος παράγοντας αναδύεται ο ΚΣ και η ανάγκη να υποστηρίξει έμπρακτα την ηλεκτρονική αλληλογραφία, εφόσον είναι από τα πιο βοηθητικά μέσο στις εξ αποστάσεως σπουδές, μηδενίζει τις αποστάσεις και μειώνει τις χρονικές διαφορές.

## 6. Συμπεράσματα - Προοπτικές

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, οι απόψεις των συμμετεχόντων αναδεικνύουν την αξία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας στην ΑεξΑΕ. Συνοψίζοντας τα συμπεράσματα, είναι φανερό το γεγονός ότι οι ΤΠΕ υποστηρίζουν και διευκολύνουν την εξΑΕ και οι γνώσεις των φοιτητών πάνω σε αυτές επηρεάζουν την επιλογή του μέσου επικοινωνίας με τον ΚΣ, καθώς ακόμα και σε επίπεδο βασικό, μπορούν να διευκολύνουν την επικοινωνία στην εξΑΕ και να προωθήσουν την επιτυχία της μαθησιακής διαδικασίας.

Επιπλέον, η επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προάγει τη συνεργασία ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ ανεξαρτήτου τόπου και χρόνου, η οποία είναι αναγκαία για την επίλυση γνωστικών και ψυχολογικών αναγκών, ενώ παράλληλα μέσω αυτής είναι δυνατή η έκφραση συναισθημάτων, τα οποία είναι θετικά ή και αρνητικά, σε περίπτωση που δε λύνονται οι ανάγκες των φοιτητών. Η στάση των φοιτητών απέναντι στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο χαρακτηρίζεται θετική, αφού είναι ευχαριστημένοι και ως προς την ποιότητα αλλά και ως προς την ποσότητά της. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν επηρεάζει τη συχνότητα της επικοινωνίας, η οποία χαρακτηρίζεται επίσης ικανοποιητική, καθώς κάλυψε σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες τους, οι οποίες επηρεάζουν το τρόπο επικοινωνίας, αφού για τις συναισθηματικές ανάγκες τους θα επέλεγαν ίσως κάποιο άλλο μέσο επικοινωνίας. Ο ρόλος των ΚΣ είναι ζωτικής σημασίας. Σύμφωνα με τις απόψεις των φοιτητών, μπορούν να συμβάλουν στην επιλογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσο επικοινωνίας, όταν και οι ίδιοι το υποστηρίζουν έμπρακτα, στέλνοντας σύντομα,

εξατομικευμένα και σαφή μηνύματα και απαντώντας στους φοιτητές σε σύντομο χρόνο.

Η επικοινωνία, όπως και όλοι οι τομείς της εκπαίδευσης, χρειάζεται βελτίωση, η οποία θα οδηγήσει σε βελτίωση των σχέσεων ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ. Οι σχέσεις αυτές θα δημιουργήσουν ένα καλύτερο κλίμα συνεργασίας και θα διευκολύνουν την αλληλεπίδραση φοιτητών και ΚΣ. Μέσα από αυτό το κλίμα συνεργασίας θα δημιουργηθούν δεσμοί αλληλοκατανόησης και αποδέσμευσης από αρνητικά συναισθήματα, ενώ παράλληλα θα εδραιωθεί η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη ανάμεσα σε φοιτητές και ΚΣ. Έτσι, η εξΑΕ θα μπορέσει να ανελιχθεί, θα επανεξετάσει την ποιότητα και το είδος των σχέσεων που αναπτύσσονται, θα επαναπροσδιορίσει την αποστολή της και θα ανταποκριθεί αποτελεσματικότερα στις ανάγκες των φοιτητών.

Σε μελλοντική διεξαγωγή έρευνας σχετικής με την επικοινωνία στην εξΑΕ θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθεί η σχέση του διαθέσιμου χρόνου που έχουν οι φοιτητές και πώς αυτός επηρεάζει την επιλογή του μέσου επικοινωνίας τους με τον ΚΣ. Επίσης, θα ήταν ενδιαφέρον να μελετηθεί αν οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ τους οι φοιτητές κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως σπουδών διαρκούν και μετά από αυτές. Τέλος, είναι σημαντικό να διερευνηθούν και οι απόψεις των ΚΣ σχετικά με τη χρησιμότητα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εξΑΕ.

### Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Abulibdeh, E. S., & Hassan, S. S. S. (2011). E-learning interactions, information technology self-efficacy and student achievement at the University of Sharjah, UAE. *Australasian Journal of Educational Technology*, 27(6), 1014-1025.
- Ally, M. (2008). Foundations of Educational Theory For Online Learning. In T. Anderson (Ed.), *The Theory and Practice of Online Learning*, (pp. 15-44). Canada: Au Press.
- Angelaki, C., & Mavroidis, I. (2013). Communication and social presence: The impact on adult learners' emotion in distance learning. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, 16(1), 78-93.
- Beldarrain, J. (2006). Distance Education Trends: Integrating new technologies to foster student interaction and collaboration. *Distance Education*, 27(2), 139-153.
- Bernard, R., Abrami, P., Borokhovski, E., Wade, A., Tamim, R., Surkes, M., & Bethel, E. (2009). A Meta-Analysis of Three Types of Interaction Treatments in Distance Education. *Review of Educational Research*, 79(3), 1243-1289.
- Freeman, M. (1997). Flexibility in access, interaction and assessment: the case for web-based teaching programs. *Australasian Journal of Educational Technology*, 13(1), 23-39.
- Graham, M., & Scarborough, H. (1999). Computer mediated communication and collaborative learning in an undergraduate distance education environment. *Australasian Journal of Educational Technology*, 15(1), 20-46.
- Guri-Rosenblit, S. (2009). Distance Education in the Digital Age: Common Misconceptions and Challenging Tasks. *Journal of Distance Education*, 23(2), 105-122.
- Harsh, O. K., & Sohail, S. (2002). Role of Delivery, Course Design and Teacher-Student Interaction: Observations of adult distance education and Traditional on-campus education. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(2), 1-10.
- Hill, J. R., Song, L., & West, R. E. (2009). Social Learning Theory and Web-Based Learning Environments: A Review of Research and Discussion of Implications. *American Journal of Distance Education*, 23(2), 88-103.
- Ho, M. (2015). The effects of face-to-face and computer-mediated peer review on EFL writers' comments and revisions. *Australasian Journal of Educational Technology*, 31(1), 1-15.
- Holmberg, B. (1995). *Theory and Practice of Distance Education*, London: Routledge.
- Isaev, A. V., Kravets, A. G., Isaeva, L. A., & Fomenkov, S. A. (2013). Distance Education: Educational Trajectory Control. In Proceedings of the *International Association for Development of the Information Society (IADIS) International conference "e-Learning 2013"*. Prague, Czech Republic, (pp. 151-158), 23-26 July 2013. Retrieved 10 December 2017 from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED562313.pdf>

- Isman, A., Dabaj, F., Altinay, F., & Altinay, Z. (2003). Communication Barriers in Distance Education. *The Turkish Online Journal of Educational Technology - TODJE*, 2(4), 10-14.
- Ivala, E. N. (2011). Globalisation: The role of new information and communication technologies in distance education. *Africa Education Review*, 8(1), 79-101.
- Juutinen, S., & Saariluoma, P. (2010). Emotional obstacles for e-learning - a user psychological analysis. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, 13(1). Retrieved 15 November, 2017 from <http://www.eurodl.org/index.php?p=archives&year=2010&halfyear=1&article=402>
- Kalogiannakis, M. (2008). From Learning to Use ICT to Use ICT for Learning: Technological Capabilities and Pedagogical Principles. In R. Kobayashi (Ed.) *New Educational Technology*, (pp. 13-42), New York: Nova Publishers.
- Kalogiannakis, M., & Touvlatzis, S. (2015). Emotions Experienced by Learners and their Development through Communication with the Tutor-Counsellor. *European Journal of Open, Distance and e-Learning*, 18(2), 37-49.
- Leopold, L. (2015). Request Strategies in Professional e-mail Correspondence: Insights from the United States Workplace. *TESL Canada Journal*, 32(2), 1-29.
- McLoughlin, C. (2002). Computer supported teamwork: An integrative approach to evaluating cooperative learning in an online environment. *Australian Journal of Educational Technology*, 18(2), 227-254.
- Malinovski, T., Vasileva, M., Vasileva-Stojanovska, T., & Trajkovik, V. (2014). Considering High School Students' Experience in Asynchronous and Synchronous Distance Learning Environments: QoE Prediction Model. *The International Review of Research in Open and Distance Learning (IRRODL)*, 15(4), 91-112.
- Moisey, S., & Hughes, J. (2008). Supporting the Online Learner. In T. Anderson (Ed.), *The Theory and Practice of Online Learning*, (pp. 15-44). Canada: Au Press.
- Moore, G.-M. (1989). Three types of interaction. *The American Journal of Distance Education*, 3(2) 1-7.
- Muriithi, P., Horner, D., & Pemberton, L. (2016). Factors contributing to adoption and use of information and communication technologies within research collaborations in Kenya. *Information Technology for Development*, 22(1), 84-100.
- Petrides, L. A. (2002). Web-Based Technologies For Distributed (or Distance) Learning: Creating Learning Centered Educational Experience in the Higher Education Classroom. *International Journal of Instructional Media*, 29(1), 69-77.
- Qureshi, S. (2009). Assessment of the social factors in information and communication technology access and use. *Information Technology for Development*, 15(4), 235-236.
- Richards, C. (2005). The design of effective ICT-supported learning activities: exemplary models, changing requirements, and new possibilities. *Language, Learning & Technology*, 9(1), 60-79.
- Thurmond, V., & Wambach, K. (2004). Understanding interactions in distance education: A review of the literature. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*, 1(1). Retrieved 20 November 2017 from [http://www.itdl.org/journal/Jan\\_04/article02.htm](http://www.itdl.org/journal/Jan_04/article02.htm)
- Tsai, M. J., Liang, J. C., Hou, H. T., & Tsai, C. C. (2015). Males are not as active as females in online discussion: Gender differences in face-to-face and online discussion strategies. *Australasian Journal of Educational Technology*, 31(3), 263-277.
- Usun, S. (2004). Factors Affecting the Application of Information and Communication Technologies (ICT) in Distance Education. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 5(1), 1-16.
- Wyld, S. & Eklund, J. (1997). A case study of communication technology within the elementary school. *Australasian Journal of Educational Technology*, 13(2), 144-164.
- Zembylas, M. (2008). Adult learners' emotions in online learning. *Distance Education*, 29(1), 71-87.
- Αβούρης, Ν., & Κόμης, Β. (2003). Σύγχρονη Συνεργασία από Απόσταση: Ζητήματα Επικοινωνίας και Αλληλεπίδρασης. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.) *Πρακτικά 2<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 27-30 Μαρτίου 2003, (σσ. 341-351). Αθήνα: Προπομπός.
- Αποστολίδου, Α. (2011). Ζητήματα συγκρότησης της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ως γνωστικού πεδίου: Επισκόπηση των επιστημονικών περιοδικών. *Ανοικτή Εκπαίδευση - Το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 7(1), 36-53.
- Βασάλα, Π. (2003). Η επικοινωνία των σπουδαστών της Μεταπτυχιακής Θεματικής Ενότητας «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» του ΕΑΠ. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *Πρακτικά 2<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, (σσ. 296-306), 27-30 Μαρτίου 2003, Αθήνα: Προπομπός.
- Βασάλα, Π., & Ανδρεάδου, Δ. (2009). Η υποστήριξη από τους καθηγητές - συμβούλους και τους συμφοιτητές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι απόψεις των αποφοίτων του μεταπτυχιακού

- προγράμματος "Σπουδές στην Εκπαίδευση" του ΕΑΠ. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *Πρακτικά 5<sup>ου</sup> Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 27-29 Νοέμβριος 2009, (σσ. 56-70). Αθήνα: ΕΑΠ - Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Creswell, J. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
- Ζυγούρης, Φ., & Μαυροειδής, Η. (2011). Η Επικοινωνία διδάσκοντα και διδασκόμενων στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Μελέτη Περίπτωσης στο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών του Κ.Ε.Ε.ΕΝ.ΑΠ. *Ανοικτή Εκπαίδευση - Το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την εκπαιδευτική τεχνολογία*, 7(1), 69-86.
- Ηλιάδου, Χ. (2011). Επικοινωνία Καθηγητή – Συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις Σ.Ε.Π. της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του ΕΑΠ. *Ανοικτή Εκπαίδευση - Το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την εκπαιδευτική τεχνολογία*, 7(1), 6-20.
- Ηλιάδου, Χ., & Αναστασιάδης, Π. (2010). Επικοινωνία Καθηγητή - Συμβούλου και Φοιτητών στις Σπουδές από Απόσταση. Απόψεις φοιτητών στο πλαίσιο της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του ΕΑΠ. *Ανοικτή Εκπαίδευση - Το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 6(1-2), 29-45.
- Καλογιαννάκης, Μ., Βασιλάκης, Κ., & Ψαρρός, Μ. (2005). Τεχνολογίες των Πληροφοριών και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και Παιδαγωγικό Πλαίσιο στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (εξΑΕ). Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *Πρακτικά του 3<sup>ου</sup> Διεθνούς συνεδρίου για την ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση, Παιδαγωγικές και Τεχνολογικές Εφαρμογές*, 11-13 Νοεμβρίου 2005, (σσ. 481-496). Πάτρα: ΕΑΠ - Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Keegan, D. J. (2001). *Οι Βασικές Αρχές της Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Μεταίχιμο.
- Κωνσταντοπούλου, Φ., Αντωνίου, Π., Αποστολάκης, Ε., & Λιοναράκης, Α. (2013). Η υποστήριξη, μέσω της επικοινωνίας, των σπουδαστών στην ΑεξΑΕ από τον Καθηγητή-Σύμβουλο. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.) *Πρακτικά 7<sup>ου</sup> Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 8-10 Νοεμβρίου 2013, (σσ. 51-64). Αθήνα: ΕΑΠ - Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης.
- Λοϊζίδου-Χατζηθεοδούλου, Π., Βασάλα, Π., Κακούρης, Α., Μαυροειδής, Η., & Τάσιος, Π.-Θ. (2001). Μορφές επικοινωνίας στις σπουδές από απόσταση και η συμβολή τους στην εκπαιδευτική διαδικασία. Η περίπτωση των σπουδαστών της μεταπτυχιακής θεματικής ενότητας «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.) *Πρακτικά 1<sup>ου</sup> Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Τόμος Α', (σσ. 75-84). Αθήνα: Προπομπός.