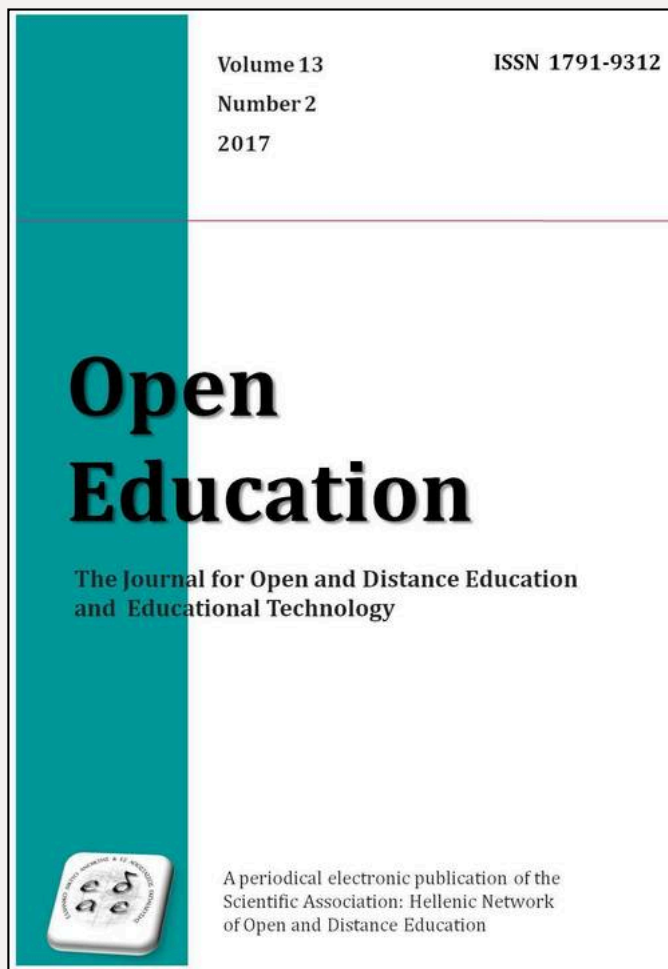


## Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία

Τομ. 13, 2017



Η διασφάλιση και διαρκής βελτίωση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Τάσεις και προσανατολισμοί

Ιωακειμίδου Βασιλική

Ελληνικό Ανοικτό

Πανεπιστήμιο

Λιοναράκης Αντώνης

Ελληνικό Ανοικτό

Πανεπιστήμιο

<https://doi.org/10.12681/jode.15541>

Copyright © 2020 Βασιλική Ιωακειμίδου,  
Αντώνης Λιοναράκης



### To cite this article:

Ιωακειμίδου, Β., & Λιοναράκης, Α. (2017). Η διασφάλιση και διαρκής βελτίωση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Τάσεις και προσανατολισμοί. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 13(2), 124-139.  
doi:<https://doi.org/10.12681/jode.15541>



**Διασφάλιση και διαρκής βελτίωση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως  
πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Τάσεις και προσανατολισμοί**

**Quality assurance and quality enhancement in distance tertiary education.  
Trends and orientations**

**Βασιλική (Σύλβη) Ιωακειμίδου**  
Υποψ. Διδάκτ.  
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο  
[silvioakimidou@yahoo.gr](mailto:silvioakimidou@yahoo.gr)

**Αντώνης Λιοναράκης**  
Καθηγητής  
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο  
[alionar@eap.gr](mailto:alionar@eap.gr)

**Abstract**

This paper attempts to highlight and discuss about trends, orientations and questions towards quality assurance and quality enhancement in tertiary distance education using literature review. Some efforts to define the notion of quality lead to areas that could be evolved to measurable quality indicators. There are differences in practices and understanding mentioned in various contexts, policies, strategies, common points in goal settings, even collaborations, methodologies and tools accessing quality. Finally some edge issues are discussed and some questions to be inquired are formed.

**Keywords**

distance education, tertiary education, quality assurance, quality enhancement

**Περίληψη**

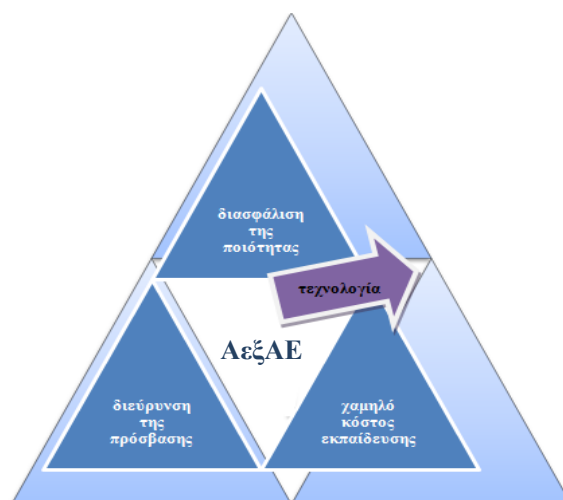
Στο άρθρο επιχειρείται μια προσπάθεια αποτύπωσης κάποιων τάσεων, προσανατολισμών και προβληματισμών στην προσπάθεια διασφάλισης και διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας στην εξ αποστάσεως πανεπιστημιακή εκπαίδευση όπως έχουν διαμορφωθεί τα τελευταία χρόνια σε διεθνές επίπεδο με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία. Προσδιορίζονται επιθυμητές όψεις της έννοιας της ποιότητας στην απόσταση εκπαίδευση ως άξονες για τη διαμόρφωση μετρήσιμων δεικτών ποιότητας. Καταγράφονται το διαφορετικό οργανωτικό πλαίσιο ανάλογα με την περίπτωση του πανεπιστημίου, πολιτικές και στρατηγικές, κοινά σημεία στη σχετική στοχοθεσία των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων και πρακτικές που αφορούν συνεργασίες, πρακτικές και μεθοδολογικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται ευρέως. Διατυπώνονται και συζητούνται με κριτική και αναστοχαστική διάθεση θέματα αιχμής, σκέψεις και προβληματισμοί.

**Έννοιες-κλειδιά**

εξ αποστάσεως πανεπιστημιακή εκπαίδευση, διασφάλιση και διαρκής βελτίωση της ποιότητας

## Εισαγωγή

Τις τελευταίες δεκαετίες αυξάνεται αλματωδώς το ενδιαφέρον για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει σε όλο τον κόσμο. Πολλά ανοιχτά πανεπιστήμια ιδρύονται, αυξάνεται ο αριθμός των συμμετεχόντων σε τέτοιου τύπου πανεπιστήμια, πολλά συμβατικά πανεπιστήμια ξεκινούν να δοκιμάζουν εξ αποστάσεως προγράμματα και βέβαια διευρύνεται η χρήση της εξ αποστάσεως επιμόρφωσης σε διάφορα αντικείμενα. Η αύξηση του αριθμού των φοιτητών ήταν πρωταρχικό μέλημα των ανοιχτών πανεπιστημίων τις τελευταίες δεκαετίες, με δεδομένο όμως πια τον διαρκώς αυξανόμενο αριθμό εκπαιδευόμενων το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στη διασφάλιση της ποιότητας σε κάθε λειτουργία του ιδρύματος (Jung, 2005). Το πιο σημαντικό πλεονέκτημα που φαίνεται πως μπορεί και πρέπει να εκμεταλλευτεί η εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι μια τριγωνική προσέγγιση: διεύρυνση της πρόσβασης, διασφάλιση της ποιότητας και χαμηλό κόστος εκπαίδευσης (Daniel, 2013a: 104). Το μέσο για να διευρυνθεί κάθε διάσταση ενός τέτοιου τριγώνου είναι η τεχνολογία (Daniel, 2013b).



Σχήμα 1: Προκλήσεις για την ΑεξΑΕ

Στην εργασία αυτή γίνεται μια προσπάθεια αποτύπωσης κάποιων τάσεων και προσανατολισμών αλλά και προβληματισμών σε διεθνές επίπεδο που αφορούν τη διασφάλιση και τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας στην πανεπιστημιακή εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η χαρτογράφηση που επιχειρείται εδώ μέσα από βιβλιογραφική επισκόπηση γίνεται με μια κριτική και αναστοχαστική διάθεση απέναντι σε διακυβεύματα που γεννώνται στο σχετικό επιστημονικό πεδίο. Αρχικά παρουσιάζεται το ευρύτερο περιβάλλον και βασικά δεδομένα μέσα στα οποία καλούνται πλέον να λειτουργήσουν τα εξ αποστάσεως πανεπιστημιακά ιδρύματα. Προσδιορίζονται επιθυμητές όψεις της έννοιας της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (εξΑΕ), διαστάσεις της λειτουργίας των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων που προσφέρουν εξ αποστάσεως σπουδές και προτείνονται τρόποι με τους οποίους αυτές μπορούν να εξελιχθούν σε ευρύτερους άξονες για τη διαμόρφωση μετρήσιμων δεικτών αποτύπωσης της ποιότητας. Αναγνωρίζεται ένα διαφορετικό οργανωτικό πλαίσιο ανάλογα με την περίπτωση του πανεπιστημίου. Γίνονται αναφορές σε πολιτικές και στρατηγικές, κοινά σημεία στη σχετική στοχοθεσία των τριτοβάθμιων

ιδρυμάτων και πρακτικές που αφορούν συνεργασίες και «δανεισμούς» τεχνολογίας. Καταγράφονται πρακτικές και μεθοδολογικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται ευρέως. Διατυπώνονται διακυβεύματα σχετικά με την ποιότητα, σκέψεις και προβληματισμοί. Όλα τα παραπάνω σαφώς επηρεάζονται και διαμορφώνονται υπό τη δεδομένη δυσκολία συμπύκνωσής τους στο χωρικό περιοριστικό πλαίσιο ενός άρθρου.

### Το ευρύτερο πλαίσιο

Υπάρχουν χαρακτηριστικά των καιρών που καθιστούν πιο αναγκαία από ποτέ ή τουλάχιστον ευνοούν τη στροφή του ενδιαφέροντος προς τη διασφάλιση της ποιότητας στην εξ αποστάσεως και όχι μόνο εκπαίδευση. Το πρώτο χαρακτηριστικό είναι ο διαρκώς αυξανόμενος αριθμός των συμμετεχόντων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Για παράδειγμα την ακαδημαϊκή χρονιά 2014-2015 φοιτούσαν στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) 32.119 φοιτητές και ο αριθμός των διδασκόντων την ίδια χρονιά ήταν 1.733 σύμφωνα με στοιχεία από το τμήμα Εκπαίδευσης του πανεπιστημίου. Την ακαδημαϊκή χρονιά 2016-2017, την χρονιά που λειτούργησαν για πρώτη φορά και τα ΠΣ με εξαμηνιαίες ΘΕ, σύμφωνα με το site του ΕΑΠ ο αριθμός των φοιτητών ανήλθε στους 37.563 και ο αριθμός των μελών ΣΕΠ στους 1.970. Οι αριθμοί των συμμετεχόντων είναι μεγάλοι και φαίνεται πως θα αυξηθούν ακόμα περισσότερο με την έναρξη λειτουργίας κι άλλων νέων ΠΣ που σχεδιάζονται. Περισσότερα από δέκα είναι τα λεγόμενα mega-πανεπιστήμια, δηλαδή πανεπιστήμια που προσφέρουν εξ αποστάσεως σπουδές με περισσότερους από 100.000 φοιτητές (Daniel, 1996: 29). Σύμφωνα με τον Γενικό Γραμματέα του International Council, for Open and Distance Education, Gard Titlestad, σε κεντρική ομιλία του στο 9ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα τον Νοέμβρη του 2017 (<https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/openedu/issue/archive>) οι εγγεγραμμένοι σε πανεπιστημιακά ιδρύματα το 2000 ήταν 100 εκατομμύρια, το 2015 ο αριθμός ανήλθε στα 200 εκατομμύρια κι αναμένεται ότι το 2030 ο αριθμός αυτός θα ανέλθει στα 435 εκατομμύρια.

Ένα άλλο στοιχείο είναι η καταγιστική ανάπτυξη των νέων εκπαιδευτικών τεχνολογιών, που έδωσε πολύ σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης κάθε μορφής εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, που επιτρέπει σε πάρα πολλούς να μαθαίνουν οπουδήποτε κι οποτεδήποτε, ευνόησε συνεργασίες και πρόσφερε ευκαιρίες διαμοιρασμού πηγών και πληροφοριών πιο εύκολα και αποτελεσματικά. Πολύ μεγάλα με βάση των αριθμό των φοιτητών τους πανεπιστήμια (mega-universities), e-learning, open learning, Μαζικά Ανοικτά Διαδικτυακά Μαθήματα (MOOCs), Ανοικτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι, Gamification, M-learning και BYOD (Bring Your Own Device) είναι μόνο μερικά ενδεικτικά αναδυόμενα παραγόμενα (Ossiannilsson et al, 2015).

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η αύξηση του αριθμού των εκπαιδευόμενων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει ως αποτέλεσμα και την έντονη κοινωνική και γεωγραφική διαφοροποίηση των εκπαιδευόμενων. Ενώ παλιότερα η εκπαίδευση ήταν προνόμιο των λίγων εκλεκτών οικονομικά ευρωστότερων νεαρών πολιτών, τώρα η πανεπιστημιακή εκπαίδευση χάνει τον ελιτίστικο χαρακτήρα της και ανοίγεται προς την πραγματικότητα του οράματος της δια βίου μάθησης. Η ισότητα στην εκπαίδευση αποτελεί η ίδια κριτήριο ποιότητας κι όχι απειλή για την ποιότητα στην εκπαίδευση (Ματθαίου 2007: 24). Στο πέρας των χρόνων κι όπως αποδεικνύουν καλές πρακτικές η μαζική πρόσβαση εκπαιδευόμενων, αλλά και η επιτυχής ολοκλήρωση των σπουδών τους αποδεικνύει πως η ισότητα είναι ποιοτικό κριτήριο και όχι τροχοπέδη για την επίτευξη των στόχων ενός εκπαιδευτικού συστήματος. Άρα στην ουσία δεν υφίσταται το δίλημμα ισότητα ή ποιότητα. Το ζητούμενο είναι να βρεθούν

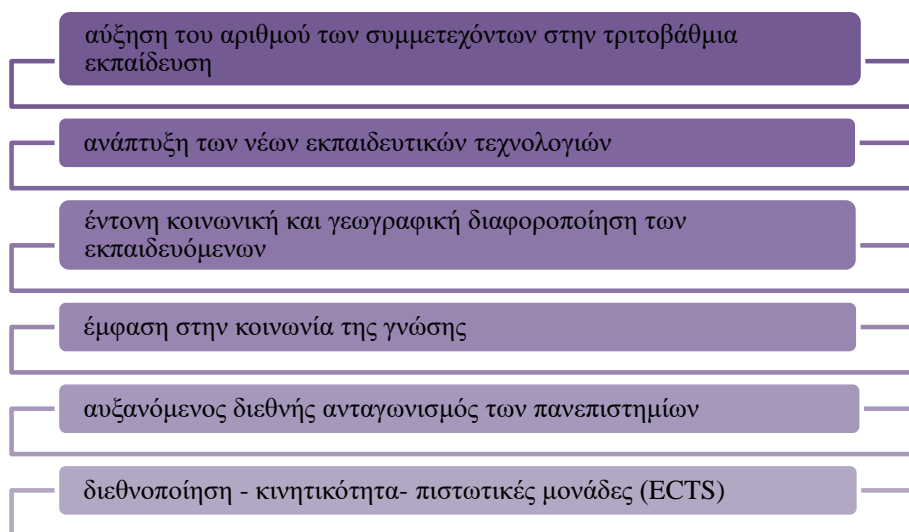
και να τροποποιηθούν οι πόροι, υλικοί και ανθρώπινοι, που θα υποστηρίξουν τον κάθε εκπαιδευόμενο στη μαθησιακή του πορεία. Βέβαια η έμφαση που δίνεται από διεθνείς οργανισμούς σε συνδυασμό με τις μειώσεις δαπανών για την παιδεία υποδηλώνουν πολιτικές και ιδεολογικές επιλογές με σημαντικά διακυβεύματα όπως η ανάληψη της ατομικής ευθύνης του καθενός για την προσωπική του μαθησιακή διαδρομή (Κόκκος, 2005). Η αδυναμία της οικονομίας να επενδύει στην εκπαίδευση είναι παράγοντας περιοριστικός, αφού μόνο μια προωθημένη οικονομία μπορεί να προσφέρει ένα υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικό σύστημα (Τζάνη, 1986).

Παρά την όλο και περισσότερο μειωμένη κρατική οικονομική υποστήριξη των πανεπιστημίων και με δεδομένο τον προσανατολισμό προς την κοινωνία της γνώσης υπάρχει αυξανόμενος διεθνής ανταγωνισμός ποιο πανεπιστημιακό ίδρυμα θα «στρατολογήσει» μεγαλύτερο αριθμό ενδιαφερόμενων φοιτητών (Βεργίδης & Παναγιωτακόπουλος, 2005, Butcher & Hoosen, 2014). Αλλά ποιο πανεπιστημιακό ίδρυμα είναι το καταλληλότερο, το καλύτερο, το ποιοτικότερο για να σπουδάσει κάποιος; Και κάπως έτσι αρχίζουν να εμφανίζονται τα πρώτα δίκτυα και αρχές διασφάλισης της ποιότητας στα μέσα της δεκαετίας του '80 στις ΗΠΑ και το Ηνωμένο Βασίλειο, στη Γαλλία και κάποιες χώρες της ανατολικής Ευρώπης (Asderaki, 2009). Λίγο αργότερα στη Διακήρυξη της Μπολόνια (1999) μια σύντομη αναφορά στην ευρωπαϊκή συνεργασία με στόχο την ποιότητα στην εκπαίδευση με την ανάπτυξη συγκρίσιμων κριτηρίων και μεθοδολογιών, αλλά και σε μια σειρά επόμενων προσπαθειών διαμόρφωσης, προώθησης και εφαρμογής ευρωπαϊκών εκπαιδευτικών πολιτικών η διασφάλιση της ποιότητας εκφράζεται ως βασική προτεραιότητα για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με κυρίαρχο στόχο τη σύγκλιση των ευρωπαϊκών πανεπιστημιακών εκπαιδευτικών συστημάτων (Ματθαίου, 2007). Παράλληλα εισάγονται μια σειρά όρων και εννοιών, πρακτικών και εργαλείων όπως η διεθνοποίηση, η κινητικότητα, οι πιστωτικές μονάδες (ECTS). Η Ελλάδα κι ευρωπαϊκές χώρες του νότου όπως η Ιταλία και η Ισπανία τελευταίες ασπάστηκαν τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Asderaki, 2009) κι ένα ερώτημα που προκύπτει είναι πώς οι ευρωπαϊκές πολιτικές μετουσιώνονται σε εθνικές πολιτικές και κατά πόσο οι ευρωπαϊκοί λαοί νιώθουν κοντά στο ευρωπαϊκό δόγμα, οπότε οι ευρωπαϊκές πολιτικές δε θεωρούνται ή δεν αντιμετωπίζονται ως εξωτερική παρέμβαση (Σταμέλος & Βσιλόπουλος, 2013).

Ακριβώς επειδή η αναγκαιότητα είναι μεγάλη, φορείς σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο, ο ακαδημαϊκός κόσμος αλλά και οργανισμοί, δίκτυα, φορείς όπως ο ΟΟΣΑ, η Unesco, η World Bank, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ENQA) έχουν προχωρήσει στη δημοσιοποίηση κάποιων γενικών οδηγιών, βασικών αρχών και δεικτών με στόχο τα πανεπιστημιακά ιδρύματα να υιοθετήσουν κάποια από αυτά στην προσπάθειά τους να διαμορφώσουν μηχανισμούς διασφάλισης και διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας σε κάθε λειτουργία ή παροχή υπηρεσιών τους. Βέβαια ακριβώς οι πρωτοβουλίες αυτές αποδεικνύουν ότι οι προσπάθειες βρίσκονται σε αρχικά ακόμα στάδια, ενώ είναι σημαντικό να δοκιμαστούν πρακτικές υπό διαφορετικές συνθήκες και να προχωρήσουν μετασχηματισμοί σε βάθος (Jung, 2011).

### **Η ποιότητα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση**

Με βάση το πλαίσιο που περιγράφεται παραπάνω και συνοψίζεται επιγραμματικά στον Πίνακα 1, ξεκινούν προσπάθειες προσδιορισμού τη έννοιας της ποιότητας στην εκπαίδευση.



Πίνακας 1: παράγοντες που καθιστούν αναγκαία τη στροφή προς την ποιότητα

Σε μια τέτοιου τύπου προσπάθεια να ορίσουν την ποιότητα ή πιο σωστά να διαμορφώσουν ένα πλαίσιο κατηγοριοποίησης κάποιων προσεγγίσεων της ποιότητας οι Harvey & Green (1993) δίνουν ένα πλέγμα, το οποίο θα μπορούσε πια να διευρυνθεί προκειμένου να ενσωματωθούν κι άλλες οπτικές που βλέπουν την ποιότητα ως:

- Αριστεία (excellence), όπου η ποιότητα κλασικά θεωρείται ως κάτι το ιδιαίτερα ξεχωριστό και άρτιο.
- Καταλληλότητα με βάση τον σκοπό (fitness for purpose) και έμφαση στις διαδικασίες που θα οδηγήσουν στο επιθυμητό αποτέλεσμα, στο προϊόν ή τις υπηρεσίες.
- Καταλληλότητα του σκοπού (fitness of purpose) και έμφαση στις εκροές, τα μαθησιακά αποτελέσματα, όπου αν κάτι κάνει αποδίδει αυτό που έχει σχεδιαστεί να αποδώσει τότε είναι ποιοτικό.
- Αξία σε σχέση με το κόστος (value for money), όπου τα χρήματα που δαπανούνται θα πρέπει να βρίσκουν αντίκρισμα στην εκπαίδευση που προσφέρεται προς τους ενδιαφερόμενους, ποιοτικά προϊόντα σε οικονομικές τιμές είναι ο στόχος.
- Μετασχηματισμό, όπου η ποιότητα έγκειται στη διάσταση της εκπαίδευσης που που μέσα από μια διαλεκτική συναλλαγή διαφοροποιεί, αλλάζει ποιοτικά τις αντιλήψεις των εκπαιδευόμενων καθώς και τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζουν τη γνώση τους στον πραγματικό κόσμο, διαφοροποιεί τις αντιλήψεις των διδασκόντων σχετικά με τον ρόλο τους και εξελίσσει ποιοτικά την κουλτούρα του ίδιου το ιδρύματος (Biggs, 2001: 222).
- Καινοτομία, όπου θεωρείται ότι η καινοτομία βελτιώνει την ποιότητα στην εκπαίδευση, οι δε μαθησιακές καινοτομίες λειτουργούν διευκολυντικά και υποβοηθητικά στην εφαρμογή του εκπαιδευτικού σχεδιασμού (Stracke, 2014). Κάθε μια από τις παραπάνω διαφορετικές αντιλήψεις ή προσεγγίσεις γύρω από την έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση δεν είναι απαραίτητα σε απόλυτη διάσταση από την άλλη, αλλά μπορούν να λειτουργήσουν και συμπληρωματικά. Έτσι κι αλλιώς κάποιοι επιχειρούν να δώσουν πιο συνδυαστικούς όλων των παραπάνω ορισμούς (Gandhe, 2010).

Η ποιότητα πάντως είναι μια πολυδιάστατη έννοια ιδεολογικά φορτισμένη, με το νόημά της κάθε φορά να επηρεάζεται και να διαφοροποιείται ανάλογα με τις ιστορικές συγκυρίες και τις κατά καιρούς επικρατούσες κοινωνικο-οικονομικο-ιδεολογικο-πολιτισμικές συνθήκες. Με αναφορά λοιπόν στο σήμερα ο Ματθαίου (2007: 22) σχολιάζει πως

*Με την επικράτηση στο ιδεολογικό πεδίο του φιλελευθερισμού, και του οικονομικού πραγματισμού που τον συνοδεύει, ο εκπαιδευτικός λόγος κατακλύζεται και κυριαρχείται από έννοιες δάνειες από τον κόσμο των επιχειρήσεων: επιλογή, ανταγωνισμός, αποτελεσματικότητα, απόδοση λόγου, μάνατζεμεντ, παραγωγικότητα, καταναλωτής αποτελούν τα νέα φετίχ της εκπαιδευτικής πολιτικής.*

Διαφαίνεται μια διαλεκτική ανάμεσα σε τάσεις προσαρμογής της εκπαίδευση με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες της σύγχρονης κοινωνίας και της αγοράς εργασίας κι από την άλλη προοπτικές και ιδέες όπως η ανάπτυξη πολιτών με παιδεία και αξίες, τη διασφάλιση της κοινωνικής ισότητας, δικαιοσύνης και πραγματικής δημοκρατίας (Ματσαγγούρας, 2012).

Αλλά σε τι αναφέρεται η έννοια της ποιότητας στην εξ αποστάσεως πια τριτοβάθμια εκπαίδευση; Υπάρχει ένας μεγάλος όγκος βιβλιογραφίας με πολλούς όρους, έννοιες κι αντιλήψεις και παρόλ'αυτα παραμένει ιδιαίτερα περίπλοκο να δοθεί ένας ορισμός για την ποιότητα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και μάλιστα καθολικά ή έστω ευρέως αποδεκτός. Οι Butcher & Wilson-Strydom (2013:3) επισημαίνουν κάποιες επιθυμητές όψεις της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση σε διάφορες διαστάσεις της λειτουργίας ενός πανεπιστημίου όπως:

- Υποστήριξη από το ίδρυμα (όραμα, σχεδιασμός και υποδομές)
- Ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών
- Διδασκαλία και μάθηση
- Δομή των μαθημάτων
- Υποστήριξη των φοιτητών
- Υποστήριξη του προσωπικού
- Τεχνολογία
- Αξιολόγηση
- Αξιολόγηση των φοιτητών
- Ασφάλεια των εξετάσεων

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα, σημείο αναφοράς πολλών ερευνών στο πεδίο της διασφάλισης της ποιότητας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, είναι το τελικό παραγόμενο τριών ευρωπαϊκών έργων υπό την αιγίδα του European Association of Distance Learning (EADTU) με τίτλο “E-xcellence. Quality Assessment for E-learning: a Benchmarking Approach” (Williams, Kear & Rosewell, 2012). Στην ουσία έχει διαμορφωθεί ένα σύνολο κριτηρίων αναφοράς (benchmarks), κάποιες γενικές αρχές, που μετασχηματίζονται σε δείκτες (performance indicators). Αυτά καλύπτουν μια ευρεία γκάμα της λειτουργίας εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση και μάλιστα e-learning, μπορούν αξιοποιηθούν σε ποιοτικού ή ποσοτικού τύπου διερευνήσεις κι ενδεικτικά οι θεματικές περιοχές που καλύπτουν είναι:

- η στρατηγική διαχείριση,
- ο σχεδιασμός του προγράμματος σπουδών,
- ο σχεδιασμός των μαθημάτων,
- η τεχνολογική υποδομή,
- η υποστήριξη του ακαδημαϊκού προσωπικού,



- η υποστήριξη των φοιτητών.

Στα περισσότερα ανοικτά πανεπιστήμια η διασφάλιση της ποιότητας προβλέπεται για τομείς όπως: ο σχεδιασμός προγραμμάτων σπουδών, η εφαρμογή τους, η υποστήριξη των εκπαιδευομένων και η αξιολόγηση. Για κάθε θεματική περιοχή έχουν αναπτυχθεί και κάποιοι δείκτες. Ενδεικτικά αξίζει να αναφερθούν τα παρακάτω (Yung, 2005):

- Το Indira Gandhi National Open University (IGNOU), ένα mega-πανεπιστήμιο στην Ινδία, έχει αναπτύξει μια σειρά από κριτήρια διασφάλισης της ποιότητας στην ανάπτυξη εξ αποστάσεως εκπαιδευτικού υλικού προσανατολισμένο σε μορφές αυτοδιδασκαλίας και αυτομάθησης. Προκειμένου να επιτευχθεί ο προσανατολισμός στο εκπαιδευτικό υλικό το περιεχόμενο κάθε προγράμματος σπουδών μετασχηματίζεται ως εξής: 1) εισαγωγή, 2) στόχοι, 3) έκθεση του περιεχομένου, 4) επαναληπτικές ερωτήσεις (revision questions), 5) ερωτήσεις επί του κειμένου (in-text), 6) περίληψη, 7) ασκήσεις στο τέλος της ενότητας, 8) υποστηρικτικό υλικό, 9) εργασίες, 10) προτεινόμενο υλικό για επιπλέον διάβασμα / πηγές αναφορών, 11) μαθησιακές δραστηριότητες και 12) λέξεις κλειδιά.

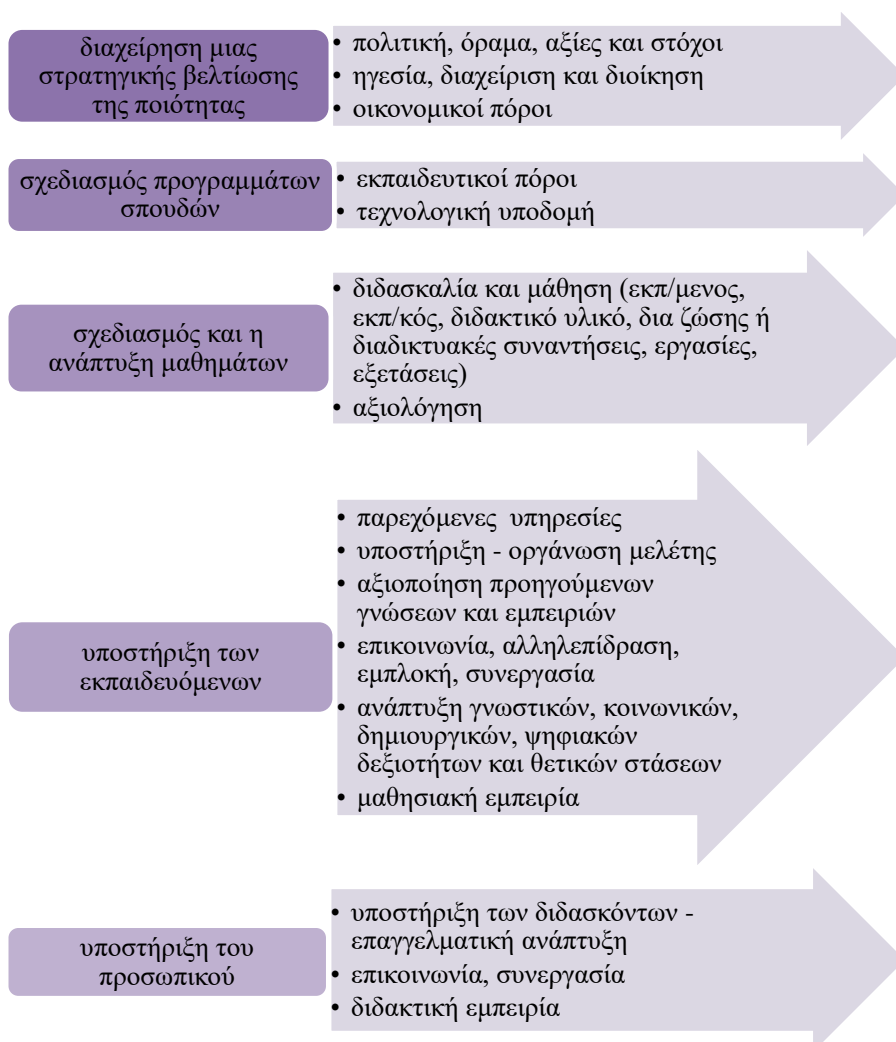
- Το Korea National Open University (KNOU), ένα mega-πανεπιστήμιο στην Κορέα, δίνει έμφαση τόσο στο περιεχόμενο όσο και στον σχεδιασμό του εκπαιδευτικού υλικού. Τα κριτήρια ως προς την καταλληλότητα των στόχων, τον ακριβή προσδιορισμό τους, την ακρίβεια και την επικαιροποίηση του περιεχομένου και καθαρή οργάνωση του περιεχομένου. Κριτήρια ποιότητας σχετικά με τον εκπαιδευτικό σχεδιασμό περιλαμβάνουν: καταλληλότητα των διδακτικών-μαθησιακών στρατηγικών, αποτελεσματικότητα των χρησιμοποιούμενων μέσων, καταλληλότητα του interface της οθόνης και ευκολία στη διαχείριση των σπουδών. Σχετικά με την εφαρμογή και λειτουργία των εξ αποστάσεως προγραμμάτων σπουδών έχουν αναπτυχθεί κριτήρια που αναφέρονται στην επιμόρφωση των καθηγητών συμβούλων στην υποστήριξη των φοιτητών, τακτές συμβουλευτικές συναντήσεις, έγκαιρη ανατροφοδότηση στις γραπτές εργασίες, άμεση ανταπόκριση στις απορίες των φοιτητών, ανατροφοδότηση στην απόδοση των φοιτητών, πρόοδο και διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης των φοιτητών μεταξύ τους.

- Το Open University (OU) της Μεγάλης Βρετανίας παρέχει λεπτομερή κριτήρια ποιότητας για υπηρεσίες προς τους απομακρυσμένους φοιτητές που για παράδειγμα σχετίζονται με την επιλογή μαθημάτων, την εγγραφή και τα δίδακτρα, επαγγελματικό προσανατολισμό, επαγγελματική εξέλιξη και προαγωγή, ειδικές ανάγκες, εξετάσεις και παράπονα (Jung, 2011).

Κατά καιρούς έχουν δημοσιευτεί άρθρα και οδηγίες με γενικότερους άξονες και κάποιους δείκτες ποιότητας και για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Butcher & Wilson-Strydom, 2013, Williams, Kear & Rosewell, 2012, Frydenberg, 2002), παρότι στα περισσότερα πανεπιστήμια δεν έχει αναπτυχθεί κάποιο ξεχωριστό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, αλλά υιοθετούν τα ίδια κριτήρια που χρησιμοποιούν και στη συμβατική εκπαίδευση (Jung, 2005). Ο Oliver (2005: 183) βέβαια επισημαίνει πως η μεθοδολογία διασφάλισης της ποιότητας στη διδασκαλία και μάθηση μπορεί να είναι κοινή, ακόμα και με τη συμβατική εκπαίδευση σε κάποια σημεία, αφού το θέμα της ποιότητας δεν έχει να κάνει με τα διαθέσιμα εργαλεία, αλλά με τις στρατηγικές και τον τρόπο που οι εκπαιδευτικοί χρησιμοποιούν τα μέσα που έχουν στη διάθεσή τους προκειμένου να καταστήσουν λειτουργικό για τους εκπαιδευόμενους το μαθησιακό περιβάλλον. Είναι πάντως απαραίτητο να διερευνηθούν και να εκτιμηθούν στη διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας τα ξεχωριστά, τα διαφορετικά εκείνα στοιχεία που χαρακτηρίζουν ένα εξ αποστάσεως περιβάλλον μάθησης (Kilfoil, 2005). Κατά κανόνα προβλέπονται κάποιοι άξονες, προκύπτουν κάποιοι δείκτες και καλούνται αξιολογητές να

αποδώσουν κάποια μέτρηση. Υπάρχουν διαφοροποιήσεις τόσο στα κριτήρια όσο και στον τρόπο που γίνονται οι μετρήσεις. Συνήθως δείκτες και μετρήσεις έχουν προσανατολισμό τα μαθησιακά αποτελέσματα και όχι τον σχεδιασμό προγραμμάτων ή εκπαιδευτικού υλικού (Tereseviciene et al., 2015) κι αυτό πιθανόν οδηγεί σε παράβλεψη σημαντικών διαστάσεων της εκπαιδευτικής διεργασίας κι έχει να κάνει με διαδικασίες και τη δημιουργία των συνθηκών εκείνων που θα παρωθήσουν και θα υποστηρίξουν την προσπάθεια των εκπαιδευόμενων να μαθαίνουν. Κάπως έτσι προκύπτει και

Συνοψίζοντας τα παραπάνω, επεξηγώντας και προσθέτοντας διαστάσεις της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ενδεικτικά πάντα, κάποιες θεματικές περιοχές από τις οποίες μπορούν να προκύψουν ποιοτικά κριτήρια και ποσοστικά μετρήσιμοι δείκτες ποιότητας για πανεπιστημιακά ιδρύματα που παρέχουν εξ αποστάσεως σπουδές και θα μπορούσαν να αποτελέσουν μια πρώτη βάση για την εκκίνηση ανάπτυξης ενός μηχανισμού βελτίωσης της ποιότητας είναι:



Πίνακας 2: Θεματικές περιοχές από τις οποίες μπορούν να προκύψουν κριτήρια / δείκτες ποιότητας

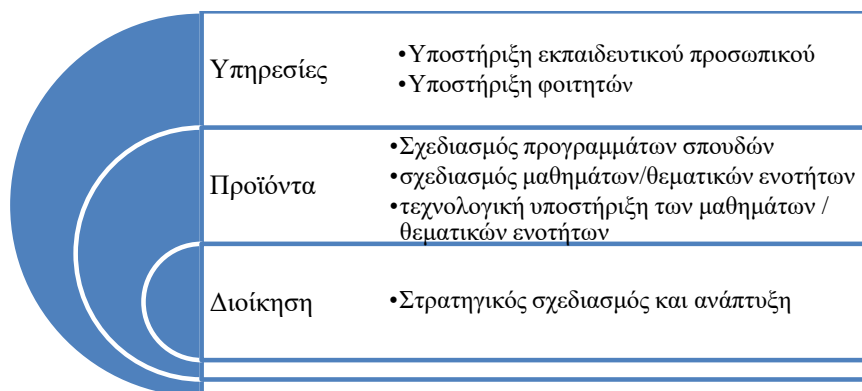
### Διαφορετικό οργανωτικό πλαίσιο για τη διασφάλιση της ποιότητας

Διεθνώς χρησιμοποιούνται διαφορετικές πρακτικές, μοντέλα διασφάλισης της ποιότητας καθώς και συνδυασμοί τους, ιδιαίτερα όταν σχεδιάζονται με στόχο τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες του κάθε πανεπιστημιακού ιδρύματος. Μια βασική πάντως κατηγοριοποίηση αυτών μπορεί να γίνει με βάση τη λειτουργία και τη χρήση τους (Ossiannilsson et al, 2015). Έτσι υπάρχουν περιπτώσεις όπου:

- ημειπίσμητες ομάδες ενδιαφερομένων, ανεξάρτητες αρχές και διεθνή αντιπροσωπευτικά σώματα παρέχουν αξιολογήσεις και επιβεβαιώνουν τον προσανατολισμό των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων προς τη βελτίωσή τους (certification/label)
- ένα σύνολο αρχών, κανόνων ακόμα και ποιοτικών κριτηρίων που αποτελούν κριτήρια αναφοράς, πρότυπα σύγκρισης και μπορεί να καλύπτουν μια ευρεία γκάμα τομέων (benchmarking)
- διαδικασίες πιστοποίησης με βεβαιώσεις, άδειες λειτουργίας και κρατική οικονομική υποστήριξη (accreditation)
- κάποια κείμενα οδηγιών παρέχουν καθοδήγηση, υποστήριξη και συμβουλές δημιουργημένα από υπουργεία Παιδείας, ανεξάρτητες αρχές και δίκτυα για την προώθηση της διασφάλισης της ποιότητας (advisory framework).

Με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας ανοικτά πανεπιστήμια, όπως το Open University (OU) στην Αγγλία, το Indira Gandhi (IGNOU) στην Ινδία, το KNOU στην Κορέα ή το Anadolu στην Τουρκία διαθέτουν διαφορετικό πλαίσιο δομών, αρχών, επιτροπών διαρθρωμένων για την επίτευξη ολικής διασφάλισης της ποιότητας στα πανεπιστήμια αυτά. Για παράδειγμα, στο OU έχει συσταθεί η ομάδα Διασφάλισης της Ποιότητας μέσα στο ίδιο το πανεπιστήμιο υπό τον Αντιπρύτανη (Pro-Vice-Chancellor), στο IGNOU και στο Anadolu υπάρχουν διάφορες επιτροπές και συμβούλια εντός και εκτός πανεπιστημίου, ενώ στο KNOU η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί μέριμνα όχι κάποιου συγκεκριμένου οργάνου ή αρχής, αλλά κάθε τμήματος, ακαδημαϊκής ομάδας ή δομής ξεχωριστά.

Παρά ταύτα η Ossiannilsson και οι συνεργάτες της (2015: 10) κατατάσσουν τα περισσότερα μοντέλα ποιότητας, όπως αυτά καταγράφονται από πρωτοβουλίες ανεξάρτητων αρχών, δικτύων και οργανισμών, κατά κύριο λόγο σε τρεις τομείς και έξι βασικές θεματικές περιοχές:



Σχήμα: Κύριες θεματικές περιοχές σχετικές με την ποιότητα στην εξΑΕ (Ossiannilsson, 2012)

Γενικά κάθε σύστημα διασφάλισης της ποιότητας θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ευελιξία, υιοθετήσιμα στοιχεία, συστημική εφαρμογή σε κάθε διάσταση της

λειτουργίας ενός ιδρύματος. Όποιον πάντως προσανατολισμό, οικονομικό, τεχνολογικό, διοικητικό ή όποιον άλλο, κι αν υιοθετεί ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας θα πρέπει να διαθέτει στοιχεία αυθεντικά, μοναδικά που θα ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του (Tereseviciene, Volungviciene, Trepule, Zydziunaite, Rutkiene, Tait, Kaminskiene, 2015).

### **Πολιτικές, στοχοθεσία και συνεργασίες**

Επίσης διαφορετικός είναι ο βαθμός συμβατότητας των συστημάτων διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας με τα υπόλοιπα πανεπιστήμια ακόμα και σε εθνικό επίπεδο. Για παράδειγμα το ΟΥ είναι σε απόλυτη εναρμόνιση με το Quality Code, το εθνικό πλαίσιο διασφάλισης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και μάλιστα εκφράζονται απόψεις ότι ακόμα και τα MOOCs που προσφέρονται από πανεπιστημιακά ιδρύματα στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να αναφέρονται και να υπάγονται στους ίδιους κανόνες, αφού η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελεί μία καλή πηγή εμπειριών ακόμα και για θέματα ποιότητας (Rosewell & Jansen, 2014). Τα περισσότερα πανεπιστήμια είναι συνδεδεμένα με ένα εθνικό σύστημα διασφάλισης της ποιότητας, είτε ενιαίο σύστημα για κάθε τύπο πανεπιστημίου, όπως ισχύει για το ΟΥ και όλα τα πανεπιστήμια της Βρετανίας, είτε εξειδικευμένο για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, όπως το IGNOU και το Anadolu. Το IGNOU είναι συμβατό με οδηγίες που καθορίζονται από το Συμβούλιο εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (Distance Education Council) της Ινδίας, το Anadolu ακολουθεί τα προαπαιτούμενα όπως ορίζονται από την Εθνική Επιτροπή Πληροφορικής (Informatics National Committee), ενώ υπάρχουν περιπτώσεις όπου κάποιες αρχές σε εθνικό επίπεδο διαμοιράζουν κάποιες πολύ γενικές οδηγίες ή δεν υπάρχει καμία αρχή και τα πανεπιστημιακά ιδρύματα μόνα τους προσπαθούν να δοκιμάσουν κάποιες πρακτικές, όπως το KNOU (Jung, 2005).

Κάποιες περιπτώσεις πολιτικών, στρατηγικών και εφαρμογών είναι πολύ επεξεργασμένες, πιο ώριμες, όπως στο ΟΥ όπου έχουν αναπτύξει το “Guide to Quality and Standards in the Open University”, κι άλλες λιγότερο.

Στα περισσότερα ανοικτά πανεπιστήμια σε επίπεδο στοχοθεσίας σχετικά με τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας μπορούν να βρεθούν κοινά σημεία. Κυριαρχούν η αυτοβελτίωση και η λογοδοσία προς την εθνική αρχή διασφάλισης της ποιότητας και ευρύτερα στην κοινωνία.

Σε κάποιες περιπτώσεις, όπως το ΟΥ, το κομμάτι της λογοδοσίας είναι συνδεδεμένο με αποφάσεις για κρατική επιχορήγηση. Σε άλλες περιπτώσεις εξωτερικοί αξιολογητές αξιολογούν αυστηρά ανά εξάμηνο, ανά χρόνο ή κάποια λίγα χρόνια. Για παράδειγμα στο ΟΥ πραγματοποιούνται τρεις εξωτερικές αξιολογήσεις κάθε χρόνο. Η μια αφορά τα μαθήματα ή τη διδασκαλία, η δεύτερη την έρευνα και η τρίτη την συνολική παρουσία και διοίκηση του ιδρύματος (Jung, 2005). Τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης συνήθως χρησιμοποιούνται για εσωτερική κατανάλωση με στόχο την αυτοβελτίωση και / ή για εξωτερική αξιολόγηση.

Σε κάποιες λίγες περιπτώσεις mega-πανεπιστήμια έχουν προβλέψει και κάποιον μηχανισμό διασφάλισης της ποιότητας για περιπτώσεις συνεργασιών. Για παράδειγμα το IGNOU «εξάγει» προγράμματα σπουδών, αφού όμως πρώτα ελέγξει την αξιοπιστία του συνεργάτη. Τα γραπτά των εξετάσεων διορθώνονται κεντρικά από το IGNOU προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιοπιστία στην αξιολόγηση των φοιτητών. Στο ΟΥ υπάρχουν κάποιες συμβουλές, οδηγίες και πληροφορίες που προβλέπουν κανονισμούς και διαδικασίες σε συνεργασίες σε κάποια προγράμματα σπουδών. Το Anadolu επίσης έχει προβλέψει κάποιες διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας, που στην πραγματικότητα δεν διαφοροποιούνται από τα υπόλοιπα για προγράμματα

σπουδών που προσφέρονται σε Τούρκους πολίτες που ζουν στην Ευρώπη (Jung, 2005).

### Μεθοδολογία

Υπάρχει μια μεγάλη συζήτηση ως προς τον προσανατολισμό που θα πρέπει να υπάρχει σε ένα σύστημα διασφάλισης της ποιότητας σε ένα πανεπιστημιακό ίδρυμα που προσφέρει τη δυνατότητα απόκτησης κάποιου τίτλου σπουδών εξ αποστάσεως. Θα πρέπει να είναι συμβατό αφενός με κάποιες οδηγίες, υποχρεώσεις και λογοδοσία σε ενδιαφερόμενους εκτός του ιδρύματος, όπως το κράτος ή κάποια ανεξάρτητη αρχή, αφετέρου θα πρέπει να επιδεικνύει και μια συνέπεια σε εσωτερικής κατανάλωσης μηχανισμούς διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας στην κάθε λειτουργία του ιδρύματος (Reed Scull, Kendrick, Shearer & Offerman, 2011).

Η ανατροφοδότηση που λαμβάνουν τα πανεπιστημιακά ιδρύματα από την εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση αλλά και από τους φοιτητές αξιοποιείται για τη βελτίωση της ποιότητας των μαθημάτων, των προγραμμάτων σπουδών, του εκπαιδευτικού υλικού και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ΟΥ και το IGNOU χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια που συμπληρώνουν οι φοιτητές για την βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Και στο ΚΝΟΥ χρησιμοποιούν τα δεδομένα από την αξιολόγηση που αποτυπώνει την άποψη των φοιτητών και τη γνώμη των ειδικών προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα του εκπαιδευτικού υλικού (Jung, 2005).

Σύγχρονες επιλογές εργαλείων εκμεταλλεόμενες την εξέλιξη της τεχνολογίας με συστήματα διαχείρισης μαθημάτων (course-management systems) και συστήματα διαχείρισης της μάθησης (learning management systems) αποτελούν για παράδειγμα τα learning analytics, τα οποία μπορούν να προσφέρουν κάποια δεδομένα που θα διαμορφώσουν διδακτικές παρεμβάσεις, διδακτικές μεθοδολογίες, εκπαιδευτικό υλικό και μαθήματα (Scull et al, 2011), μέχρι και να προκαλέσουν αποφάσεις, επιλογές, στρατηγικές και πολιτικές σε επίπεδο εκπαιδευτικού ιδρύματος πια (Johnson et al, 2011), αν και εκφράζονται συγκρατημένες τοποθετήσεις κατά πόσο τα learning analytics όσο ωριμάζουν θα είναι προσβάσιμα κι εκμεταλλεύσιμα χωρίς οικονομική επιβάρυνση για τους ενδιαφερόμενους (Butcher & Hoosen, 2014). Είναι επίσης σημαντικό να προωθούνται και να υποστηρίζονται πιλοτικά projects (Butcher & Hoosen, 2014) ή προγράμματα όπως αυτά που χρηματοδοτούνται από διάφορα πακέτα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ιδιαίτερα σε χώρες όπως η Ελλάδα που εν μέσω οικονομικής κρίσης η εκπαίδευση υποχρηματοδοτείται (Σταμέλος & Βασιλόπουλος, 2013), στα οποία θα εφαρμόζονται και θα δοκιμάζονται εργαλεία και μεθοδολογικές επιλογές. Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση θεωρείται ότι βρίσκεται σε πλεονεκτικότερη θέση προκειμένου να εκμεταλλευτεί την εξόρυξη δεδομένων, αν και το ζητούμενο είναι να αναπτυχθούν και εργαλεία αποτελεσματικής διαχείρισης και ανάλυσης όσων δεδομένων προκύπτουν από τις διάφορων τύπων αξιολογήσεις (Reed Scull et al., 2011) και βέβαια το μεγάλο ζητούμενο είναι η αξιοποίηση όλων αυτών με τον μετασχηματισμό τους σε βελτιωτικές παρεμβάσεις.

Οι πιο διαδεδομένες πρακτικές που αφορούν τη διασφάλιση της ποιότητας στα mega-πανεπιστήμια είναι (Jung, 2005):

- Ποικιλία επιμορφωτικών σεμιναρίων, εργαστηρίων, πηγές και διαδικτυακά μαθήματα, όπως στο ΟΥ, στο IGNOU και στο ΚΝΟΥ όπου προβλέπονται και ευκαιρίες επιμόρφωσης για το ακαδημαϊκό και όχι μόνο προσωπικό.
- Εμπλοκή σε διεθνή εργαστήρια, σεμινάρια και συνέδρια, άλλωστε η UNESCO, το COL όπως κι άλλοι φορείς και δίκτυα παρέχουν διαδικτυακά οδηγούς και σχετικές δια ζώσης εκπαιδύσεις για διδάσκοντες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

- Αξιολόγηση και επίβλεψη του έργου του προσωπικού. Το ΟΥ έχει ορίσει μια περίοδο επιτήρησης για όλο το νέο προσωπικό του πανεπιστημίου. Κατά την περίοδο αυτή ο επικεφαλής κάθε μονάδας απαιτείται να επιβλέπει διαρκώς και προσεκτικά τη δουλειά των νεοπροσληφθέντων. Μια επίσης πρακτική που χρησιμοποιείται ευρέως στο εξωτερικό και θεωρείται αποτελεσματική είναι η αξιολόγηση από συναδέλφους (peer review) (Smith, 2008).
  - Συγκεκριμένα βήματα στην ανάπτυξη νέων μαθημάτων ή προγραμμάτων σπουδών. Το IGNU εμπλέκει ειδικούς από όλη την χώρα στον σχεδιασμό και την σταδιακή ανάπτυξη νέων μαθημάτων ή ενός νέου προγράμματος σπουδών προκειμένου να διασφαλιστεί προτίτως η ποιότητα του διδακτικού και μαθησιακού υλικού. Το ΟΥ διαθέτει τον Οδηγό Διαχείρισης Προγραμμάτων Σπουδών (Course Management Guide) και υιοθετεί ομαδοσυνεργατικές προσεγγίσεις για την αποδοχή και ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών. Το ΚΝΟΥ ακολουθεί επίσης ομαδικές προσεγγίσεις για τη δημιουργία έντυπου εκπαιδευτικού υλικού. Κάθε ομάδα που συγκροτείται αποτελείται από κάποιο μέλος του προσωπικού του ΚΝΟΥ, εξωτερικούς συνεργάτες ειδικούς στο περιεχόμενο του υλικού, ειδικούς στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και σχεδιαστές έντυπου υλικού. Ζητούν σε κάθε περίπτωση και ανατροφοδότηση από φοιτητές. Στο Anadolu ζητείται η υποστήριξη της Επιτροπής Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού (Instructional Design Committee), η οποία ορίζει μια ομάδα ειδικών για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και διευκολύνει την επικοινωνία των ειδικών ως προς το περιεχόμενο, τους διδάσκοντες και τους φοιτητές.
  - Αξιολόγηση των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών. Σε κάποια λίγα mega-πανεπιστήμια προβλέπεται επίβλεψη και έλεγχος των διαδικασιών αξιολόγησης των φοιτητών. Για παράδειγμα στο ΟΥ υπάρχει το Συμβούλιο Εξετάσεων και Αξιολόγησης (Examination and Assessment Board) για κάθε πρόγραμμα σπουδών, το οποίο είναι υπεύθυνο για την αναπαραγωγή των θεμάτων στις εξετάσεις, οδηγίες για διόρθωση των γραπτών, ανάρτηση των αποτελεσμάτων και άλλα σχετικά θέματα.
  - Πρόσκληση εξωτερικών αξιολογητών και ειδικών. Συχνά mega-πανεπιστήμια συνεργάζονται με εξωτερικούς αξιολογητές και ειδικούς για παράδειγμα για τη δημιουργία νέων προγραμμάτων σπουδών, εκπαιδευτικού υλικού, για την αξιολόγηση των φοιτητών, για την επιμόρφωση του προσωπικού.
- Σε κάθε περίπτωση υπάρχει μια ευρεία γκάμα εργαλείων διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις ανάγκες πολλών ενδιαφερόμενων, όπως ερωτηματολόγια, ρούμπρικες, ημερολόγια, συνεντεύξεις, e-portfolios.

### Προς μια πολιτική διασφάλισης της ποιότητας

Έντονη είναι η συζήτηση αν η έμφαση από την πλευρά των πανεπιστημίων θα πρέπει να δίνεται στις εισροές ή στις εκροές (Reed Scull et al., 2011). Αρκεί για παράδειγμα να προσληφθούν οι πιο επιφανείς εκπαιδευτικοί, να επιλεγούν οι πιο ικανοί φοιτητές ώστε να επιτευχθεί η αριστεία ή αυτές οι επιλογές δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εποχής και θα πρέπει η εκπαίδευση να εστιάζει σε μαθησιακά αποτελέσματα; Και στο ενδιάμεσο τι συντελείται; Πώς από την «στρατολόγηση» των πιο ικανών έρχεται το επιθυμητό άριστο τελικό αποτέλεσμα; Τι μεσολαβεί; Και τι γίνεται με τους μη άριστους; Πώς μπορεί να υπάρξει μια ισορροπία ανάμεσα σε αυτές τις τάσεις; Κάποια θέματα που απασχολούν και φαίνεται πως και μελλοντικά θα απασχολήσουν τη διασφάλιση της ποιότητας είναι επιγραμματικά τα παρακάτω:

- Η διαπανεπιστημιακή σύνδεση σε επίπεδο σπουδών, όπου οι φοιτητές θα μπορούν με βάση ένα σύστημα αναγνώρισης της ποιότητας των προγραμμάτων

σπουδών, πιθανόν και με τη χρήση πιστωτικών μονάδων, ECTS, (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2009), ανάμεσα στα πανεπιστήμια να διαμορφώνουν την απόκτηση ενός τίτλου σπουδών με μαθήματα από διάφορα πανεπιστήμια.

- Η σύνδεση εσωτερικών πολιτικών διασφάλισης της ποιότητας εντός του πανεπιστημίου με ευρύτερο πλαίσιο σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο.
- Η ανάπτυξη ενός εύκολα διακριτού και κατανοητού πλαισίου διασφάλισης της ποιότητας, κάτι που αποτελεί πρόκληση τη στιγμή που ένα πανεπιστήμιο απευθύνεται σε χιλιάδες εμπλεκόμενους συμμετέχοντες.
- Η συναίνεση όλων των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία και η διαμόρφωση μιας συναντίληψης για κοινούς στόχους, κοινά επιδιωκόμενα αποτελέσματα και διαδικασίες (Parker, 2004).
- Η αξιολόγηση της ποιότητας της μάθησης των φοιτητών και της μαθησιακής τους εμπειρίας, όπου μια τέτοια προσπάθεια θα μπορούσε να είναι αποτέλεσμα της αξιολόγησης των μαθησιακών στόχων, των διδακτικών και μαθησιακών μεθόδων, τη χρήση της τεχνολογίας, την αξιολόγηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων και διαστάσεως της ευρύτερης μαθησιακής εμπειρίας.
- Ο προσδιορισμός δεικτών (performance indicators) συγκρίσιμων με οργανωτικούς στόχους και βασικές αρχές λειτουργίας ενός πανεπιστημιακού ιδρύματος, με ταυτόχρονη αναφορά και δυνατότητα σύγκρισης με διεθνείς δείκτες.
- Εμπλοκή σε διεθνείς διεργασίες που σχετίζονται με τη διασφάλιση της ποιότητας. Το κλειδί για επιτυχημένες δράσεις σχετικά με τη διασφάλιση της ποιότητας είναι η δέσμευση σε διεθνή διάλογο και διεθνείς διαδικασίες λήψης σχετικών αποφάσεων.

### Συζήτηση

Υπάρχει μεγάλη ποικιλία μηχανισμών διασφάλισης της ποιότητας σε πανεπιστημιακά ιδρύματα, μα παρότι η παγκοσμιοποίηση, ο διαρκώς αυξανόμενος ανταγωνισμός και η εξέλιξη της τεχνολογίας έχουν φέρει πιο κοντά τα πανεπιστήμια, συμβατικά αλλά και ανοικτά, κι έχουν αρχίσει να διαμορφώνονται κάποια συγκρίσιμα, μετρήσιμα στοιχεία, ζητούμενο παραμένει η διαμόρφωση μιας κουλτούρας ποιότητας στη λειτουργία των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων. Σε κάποιες περιπτώσεις η διασφάλιση της ποιότητας γίνεται με την υιοθέτηση αυστηρών εσωτερικών μέτρων και μεγάλη προσήλωση στη λογοδοσία. Σε άλλες περιπτώσεις η λογοδοσία και οι σκληρές μετρήσεις δεν λειτουργούν ως αυτοσκοπός, τότε θεωρείται πως η έμφαση δίνεται στη διαρκή βελτίωση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των εσωτερικών τους εκπαιδευτικών και όχι μόνο διαδικασιών. Διαφοροποιείται και η βαρύτητα ή η έμφαση σε κάποιους δείκτες. Για παράδειγμα, παρότι όλα τα ιδρύματα φαίνεται να συμφωνούν στην αναγκαιότητα διασφάλισης της ποιότητας στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών, κάποιες παράμετροι αυτών των διαδικασιών φαίνεται πως για κάποιους μετρούν περισσότερο απ' ό,τι για κάποιους άλλους. Όλα τα συστήματα, καθώς και τα μεθοδολογικά ερευνητικά εργαλεία, έχουν δυνατά σημεία και αδυναμίες και παρατηρείται μειονεξία γενικευμένης εφαρμογής, είναι διαφορετικός ο βαθμός ωρίμανσης κάποιων προσεγγίσεων, παρατηρείται μεγάλη διαφοροποίηση στις αξιολογήσεις και στις οδηγίες που δίνονται και υπάρχουν δυσκολίες αντίδρασης σε αλλαγές (Ossiannilsson et al, 2015).

Καθώς στόχος των συστημάτων και μοντέλων διασφάλισης της ποιότητας δεν είναι απλώς η ανάπτυξη συμβατότητας ανάμεσα σε συγκεκριμένα δεδομένα και νόρμες, αλλά και μηχανισμών διαρκούς βελτίωσης και επαναδιαμόρφωσης όρων και δεδομένων, το πεδίο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης με δεδομένη την εμπειρία για

παράδειγμα στη διαμόρφωση εκπαιδευτικού υλικού με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ή ευέλικτων συστημάτων υποστήριξης των φοιτητών έχει ήδη μια τεχνογνωσία, αλλά και ώριμες διαδικασίες με τις οποίες θα μπορούσε να συνεισφέρει σημαντικά σε ένα επίπεδο ανταλλαγής εμπειριών με τη συμβατική εκπαίδευση (Ossiannilsson et al, 2015, Bates, 2007).

Έχουν πραγματοποιηθεί βήματα σχετικά με τη διαμόρφωση συστημάτων διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας στην πανεπιστημική εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η επόμενη πια φάση αφορά την ωρίμανση και την εμπάθυνση στη διαδικασία μετασχηματισμών. Κάποιες ενδεικτικά προτεινόμενες δράσεις μπορούν να συνοψιστούν στα εξής:

- διατήρηση κι επέκταση των συνεργασιών (π.χ. διεπιστημονικές, συνεργασίες σε επίπεδο ακαδημαϊκών, πανεπιστημίων ανοικτών ή / και συμβατικών, σύνδεση και συνεργασία με την αγορά εργασίας) σε κάθε επίπεδο και με κάθε ενδιαφερόμενο
- διάχυση γενικών αρχών, καλών πρακτικών και πλεονεκτημάτων των αλλαγών
- αξιοποίηση των δεδομένων που προκύπτουν από τις αξιολογήσεις
- υποστήριξη της επαγγελματικής ανάπτυξης του προσωπικού και ιδιαίτερα μέσα από καταγραφές καλών πρακτικών, ανταλλαγή πληροφοριών κι εμπειριών
- ενθάρρυνση, διευκόλυνση και υποστήριξη της έρευνας σε θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και με τη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας σε νέες μορφές διδασκαλίας και μάθησης
- χρειάζεται πια ένα όραμα κι ένας πρακτικός προσανατολισμός προς μια νέα πραγματικότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση που θα διαφοροποιείται σε τομείς όπως ο σχεδιασμός και η υλοποίηση προγραμμάτων σπουδών, η αξιολόγηση όλων των πόρων, ανθρώπινων και μη, η διδασκαλία και μάθηση, ο ρόλος του διδάσκοντα και του διδασκόμενου

Υπάρχουν βεβαίως και διακυβεύματα στον χώρο απέναντι στα οποία κάθε φορά τοποθετούνται όσοι παίρνουν αποφάσεις, ιδανικά κάθε εμπλεκόμενος στην εκπαιδευτική διαδικασία. Κάποιες ενδεικτικά τέτοιου τύπου ερωτήσεις προς προβληματισμό ακολουθούν:

- Άραγε αρκεί να προσμετρηθεί ό,τι μπορεί από την εκπαιδευτική διαδικασία να μετρηθεί και αυτό αρκεί για να αποδώσει μια συνολική εικόνα για την ποιότητα ενός μαθήματος, ενός Προγράμματος Σπουδών, μιας σχολής, ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος, ενός εκπαιδευτικού συστήματος;
- Δίνεται έμφαση και προτάσσονται τομείς της λειτουργίας ενός ιδρύματος από τους οποίους μπορούν να προκύψουν μετρήσιμα δεδομένα, όπως για παράδειγμα η έρευνα, και παραγκονίζονται άλλοι τομείς εξίσου σημαντικοί, όπως η διδασκαλία;
- Μήπως στην προσπάθεια κάλυψης όσων απαιτούνται και περιλαμβάνονται στο πλαίσιο μιας τυπικής λογοδοσίας, είτε αυτό λέγεται εσωτερική είτε αυτό λέγεται εξωτερική αξιολόγηση, παραμελούνται διαστάσεις εξίσου σημαντικές για την ποιοτική λειτουργία ενός ιδρύματος;
- Μήπως στα καλά αποτελέσματα μετά από μια αξιολόγηση ελλοχεύει ο κίνδυνος διατήρησης του status, quo οπότε επιβραδύνεται και σαμποτάρεται η αλλαγή;
- Πώς συνδέονται και πώς λειτουργούν η τυπική, μη τυπική και άτυπη μάθηση υπό το πρίσμα ενός συστήματος διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας ιδιαίτερα στο κομμάτι της υποστήριξης και της διευκόλυνσης των φοιτητών από την πλευρά ενός πανεπιστημιακού ιδρύματος;
- Σε παγκόσμια κλίμακα η συντριπτική πλειοψηφία, κοντά στο 75% το 2010, των διδασκόντων σε ανοιχτά πανεπιστήμια δουλεύουν με συμβάσεις εργασίας (Reed Scull et al., 2011) και όχι ως μόνιμο προσωπικό. Πόσο ένα τέτοιο καθεστώς μπορεί να



ευνοήσει την ανάπτυξη και καλλιέργεια μιας κουλτούρας ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα;

Ένα σύστημα ποιότητας σε ένα πανεπιστήμιο οφείλει να επιδιώκει τη συστηματική και διαρκή βελτίωση του ιδρύματος σε κάθε λειτουργία ή παραγόμενο του. Στόχος των συστημάτων διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας στην εκπαίδευση γίνεται πια η διαμόρφωση μιας κουλτούρας ποιότητας, μιας κουλτούρας ανοίγματος της εκπαίδευσης σε κάθε της διάσταση, για παράδειγμα πρόσβαση για όλους, διάχυση καλών πρακτικών, στοιχείων και πληροφοριών, εστίαση στον εκπαιδευόμενο που αναλαμβάνει πλέον πρωταγωνιστικό ρόλο και έλεγχο της μαθησιακής του πορείας.

### Βιβλιογραφία

- Asderaki, F. (2009). The Impact of the Bologna Process on the Development of the Greek Quality Assurance System. *Quality in Higher Education*, Vol. 15 (2), pp. 105-122.
- Bates, T. (2007). Transforming distance education through new technologies. In Evans, T., Haughey, M. & Murphy, D. (Eds.) *The International Handbook of Distance Education*. Bingley, U.K.: Emerald Press. Retrieved on 26 August, 2015 from <http://www.tonybates.ca/wp-content/uploads/2008/07/evans.pdf/>
- Biggs, J. (2001). The reflective institution: Assuring and enhancing the quality of teaching and learning. *Higher Education*, Vol. 41(3), pp. 221-238.
- Bologna Declaration. (1999). Joint declaration of the European Ministers of Education. Bologna.
- Butcher, N. & Wilson-Strydom, M. (2013). *A Guide to Quality in Online Learning*. Academic Partnerships. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://www.academicpartnerships.com/sites/default/files/A%20Guide%20to%20Quality%20in%20Online%20Learning.pdf>.
- Butcher, N. & Hooser, S. (2014). *A Guide to Quality in Post-Traditional Online Higher Education*. Academic Partnerships. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://www.academicpartnerships.com/sites/default/files/Guide-OnlineHigherEd.PDF>.
- Daniel, J. (2013a). Rankings and online learning: a disruptive combination for higher education? In Marope, P.T.M., Wells, P.J. & Hazelkorn, E. (Eds). *Rankings and Accountability in Higher Education*. UNESCO. Retrieved on 12 July, 2015 from
- Daniel, J. (2013b). Education across space and time. Keynote speech at Open and Distance Learning Association of Australia 2013, Sydney, Australia. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://sirjohn.ca/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/130204ODLAATX.pdf>.
- Daniel, J.S. (1996). *Mega-Universities and Knowledge Media: Technology Strategies for Higher Education*. London, Kogan Page.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2009). Οδηγός για τους χρήστες του Ευρωπαϊκού Συστήματος Μεταφοράς και Συσσώρευσης Πιστωτικών Μονάδων ECTS. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
- Frydenberg, J. (2002). Quality Standards in eLearning: A matrix of analysis. *The International Review of Research in open and Distributed Learning*, 3(2). Retrieved on 27 August, 2015 from <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/109/189>.
- Gandle, S.K. (2010). Quality Assurance in Open and Distance Learning in India. *Open Praxis*, 4(1), pp. 26-32. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://www.openpraxis.org/index.php/OpenPraxis/article/viewFile/221/167>.
- Johnson, L., Smith, R., Willis, H., Levine, A. & Haywood, K. (2011). *The 2011 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Jung, I. (2005). Quality Assurance Survey of Mega Universities. In McIntosh, C. (Ed.) *Perspectives on Distance Education: Lifelong Learning & Distance Higher Education*. UNESCO / COL.
- Κόκκος, Α. (2005). Σχέσεις ανάμεσα στη Δια Βίου Μάθηση, την εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαίδευση Ενηλίκων. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.). *3<sup>rd</sup> International Conference on Open and Distance Learning: Applications of Pedagogy and Technology*, Πάτρα, 11-13 Νοεμβρίου, Vol A, σσ. 368-379. Αθήνα: Προπομπός.
- Τζάνη, Μ. (1986). *Θέματα κοινωνιολογίας της Παιδείας* (τέταρτη έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Ματθαίου, Δ. (2007). Ποιότητα στην εκπαίδευση. Ιδεολογικές ορίζουσες, εννοιολογήσεις και πολιτικές – Μια συγκριτική θεώρηση. *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*.
- Ματσαγγούρας, Η. (2012). Χαρετισμός από τον Πρόεδρο του ΜΔΕ, Καθηγητή κ. Ηλία Ματσαγγούρα. Στο Τριλιάνος, Α., Κουτρομάνος, Γ. & Αλεξόπουλος, Ν. (Επιμ.) *Η Ποιότητα*

- στην Εκπαίδευση: Τάσεις και Προοπτικές, Πρακτικά Πανελληνίου Συνεδρίου, Α΄ Τόμος, σσ. 25-26. Αθήνα: ΕΚΠΑ, ΠΤΔΕ.
- Ossiannilsson, E., Williams, K., Camilleri, A. F. & Brown, M. (2015). Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. Oslo, International Council for Open and Distance Education – ICDE.
- Parker, N. K. (2004). The Quality Dilemma in Online Education. In Anderson, T. & Elloumi, F. (Eds). *Theory and Practice of Online Learning*. Athabasca University. Retrieved on 1 February, 2015 from [http://cde.athabascau.ca/online\\_book/pdf/TPOL\\_book.pdf](http://cde.athabascau.ca/online_book/pdf/TPOL_book.pdf).
- Reed Scull, W., Kendrick, D., Shearer, R. & Offerman, D. (2011). The Landscape of Quality Assurance in Distance Education. *Continuing Higher Education Review*, Vol. 75, pp. 138-149.
- Rosewell, J. & Jansen, D. (2014). The OpenupEd quality label: Benchmarks for MOOCs. *The International Journal for Innovation and Quality in Learning*, 2(3), pp. 88-100. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://papers.efquel.org/index.php/innqual/article/view/160/45>.
- Scull, W. R., Kendrick, D., Shearer, R. & Offerman, D. (2011). The Landscape of Quality Assurance in Distance Education. *Continuing Higher Education Review*, Vol. 75, pp. 138-149.
- Smith, C. (2008). Building Effectiveness in teaching through targeted evaluation and response: connecting evaluation to teaching to teaching improvement in higher education, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33 (5), pp. 517-533. Retrieved on 18 May, 2014 from <http://www.tandfonline.com.proxy.eap.gr/doi/pdf/10.1080/02602930701698942>.
- Σταμέλος, Γ. & Βασιλόπουλος, Α. (2013). Πολιτικές Δια Βίου Μάθησης στο Πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Διακυβέρνησης. *Η Ελληνική περίπτωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Διόνκος.
- Stracke, C. M. (2014). How Innovations and Competence Development support Quality in Lifelong Learning. *The International Journal for Innovation and Quality in Learning*, 2(3), pp. 35-44. Retrieved on 27 August, 2015 from <http://papers.efquel.org/index.php/innqual/article/view/65/40>.
- Tereseviciene, M., Volungviciene, A., Trepule, E., Zydziunaite, V., Rutkiene, A., Tait, A., Kaminskiene, L. (2015). *Technology Enhanced Learning Integration Into Organisations*. Vytautas Magnus University. Vilnius, Versus aureus. Retrieved on 28 August, 2015 from [http://www.lvb.lt/primo\\_library/libweb/action/display.do?facet=frbrgroupid&dscent=0&elementId=0&recIdxs=0&frbrVersion=&displayMode=full&dstmp=14433390909&ct=display&indx=1&recIds=ELABAPDB11566510&renderMode=poppedOut&doc=ELABAPDB11566510&rftGr=&vid=LABT\\_VU1&fn=search&tabs=detailsTab&vid=LABT\\_VU1&backFromPreferences=true](http://www.lvb.lt/primo_library/libweb/action/display.do?facet=frbrgroupid&dscent=0&elementId=0&recIdxs=0&frbrVersion=&displayMode=full&dstmp=14433390909&ct=display&indx=1&recIds=ELABAPDB11566510&renderMode=poppedOut&doc=ELABAPDB11566510&rftGr=&vid=LABT_VU1&fn=search&tabs=detailsTab&vid=LABT_VU1&backFromPreferences=true)