

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) στη Διοίκηση και Οργάνωση Εκπαιδευτικών Μονάδων**

**Γραπτή εργασία για το Μάθημα «Μεθοδολογίες Έρευνας στην Εκπαίδευση»**

**ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**«Πληροφοριακά συστήματα και εξυπηρέτηση φοιτητών από την γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης».**

**Όνομα Φοιτήτριας: Ιωαννίδου Σοφία**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Τσαγκάρης Απόστολος**

**ΑΜ:214/2016**

**Μάιος 2018**

**Θεσσαλονίκη**

**Περίληψη**

Ο τομέας της Εκπαίδευσης τα τελευταία χρόνια επεκτείνεται ταχύτατα σε όλο τον κόσμο, με την παγκοσμιοποίηση και την ψηφιακή επανάσταση, να διαμορφώνουν ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό εκπαιδευτικό περιβάλλον, στο πλαίσιο του οποίου ιδιαίτερη σημασία αποκτά η παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και εποικοδομητικού περιβάλλοντος μάθησης (Ravindran&Kalpana, 2012). Ολοένα και περισσότερο, τα ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης συνειδητοποιούν ότι η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μια βιομηχανία παροχής υπηρεσιών (Gruber, Fuß, Voss, &Gläser-Zikuda, 2010), γεγονός που καταδεικνύει την ανάγκη διερεύνησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, φέρνοντας στο επίκεντρο τους ίδιους τους φοιτητές/τριες (Douglas&Douglas, 2006; Oldfield&Baron, 2000). Οι Oldfield και Baron (2000, σελ. 86) προτείνουν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα να δώσουν τη μεγαλύτερη προσοχή σε αυτό που οι φοιτητές/τριες επιθυμούν και χρειάζονται, αντί να εστιάζουν στη συλλογή δεδομένων με βάση το τι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θεωρούν σημαντικό**.** Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας και την κοινωνική αναγνωσιμότητα του εκπαιδευτικού ιδρύματος. Η παρούσα μελέτη είναι μία εμπειρική έρευνα που στοχεύει στη μέτρηση και αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της γραμματείας του τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του ΑΤΕΙ-Θ. Τα αποτελέσματα της έρευνας εστιάζονται στο κατά πόσο η γραμματεία του Τμήματος, τόσο το ανθρώπινο δυναμικό όσο και το τεχνολογικό υλικό ικανοποιούν τις ανάγκες των φοιτητών μέχρι το πέρας των σπουδών τους. Η έρευνα καταλήγει σε χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία μπορούν να βελτιώσουν τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά (την υλικό τεχνική υποδομή, τη συμπεριφορά του προσωπικού κτλ.) της γραμματείας, και τέλος να αποτελέσουν στοιχεία βραχυπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου σχεδιασμού.

**ABSTRACT**

The Education sector has been expanding rapidly throughout the world over the last few years, while at the same time, globalization and the digital revolution are shaping a highly competitive educational environment, where quality education and an effective learning environment are particularly important (Ravindran&Kalpana, 2012). Increasingly, Higher Education Institutions realize that Tertiary Education could be considered as a service industry (Gruber, Fuß, Voss, &Gläser-Zikuda, 2010), which demonstrates the need to investigate the quality of services provided, (Douglas & Douglas, 2006; Oldfield & Baron, 2000). Oldfield and Baron (2000, p. 86) suggest that educational institutions should pay more attention to what students want and need, instead of focusing on the data collected based on what educational institutions consider important. Measuring the satisfaction of students contributes to improving the quality and social readability of the educational institution. This study is an empirical research aiming at the measurement and evaluation of students' satisfaction with the services provided by the secretariat of the Department of Civil Engineering of the School of Technological Applications of ATEI. The present study is an empirical research aiming at measuring the student's satisfaction with the services provided by the Department of Civil Engineering of the School of Technological Applications of ATEI. The results of the research focus on whether the department's secretariat -both manpower and technological material- meet the needs of the student until the end of his studies. The research has been led to useful conclusions that can improve the quality of the secretariat, the hardware technical infrastructure as well as suggestions and concerns for further research.

**Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Τσαγκάρη Απόστολο, καθηγητή του μαθήματος «Πληροφοριακά Συστήματα και νέες Τεχνολογίες στην Εκπαίδευση» του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οργάνωση και Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων», ο οποίος με τις σημειώσεις του με βοήθησε πάρα πολύ στη συγγραφή αυτής της εργασίας.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους κ.κ. Κωνσταντινίδη Δημήτριο και Σκούφα Γεώργιο που μου επέτρεψαν να διανείμω τα ερωτηματολόγια κατά τη διάρκεια των μαθημάτων τους.

Ευχαριστώ θερμά τη φίλη μου Σαμαρά Θεοδώρα καθηγήτρια Οικονομολόγο, η οποία με βοήθησε στη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων της έρευνάς μου.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την συνάδελφό μου Τσοκτουρίδου Δέσποινα υπεύθυνη της βιβλιοθήκης του ΑΤΕΙ-Θ, η οποία με βοήθησε στην επιλογή και στο δανεισμό βιβλίων από την βιβλιοθήκη, άλλα και στον τρόπο συγγραφής της εργασίας μου.

Περιεχόμενα

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ 7](#_Toc514321194)

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΙΚΟΝΩΝ 9](#_Toc514321195)

[ΕΙΣΑΓΩΓΗ 10](#_Toc514321196)

[ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ 12](#_Toc514321197)

[ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.Επισκόπηση βιβλιογραφίας. Θεωρητική και βιβλιογραφική προσέγγιση 12](#_Toc514321198)

[1.Η Ίδρυση των Ανώτατων Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα . 12](#_Toc514321199)

[1.1 Ιστορική αναδρομή 12](#_Toc514321200)

[1.2. Αποστολή των Ανώτατων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων 17](#_Toc514321201)

[1.3 Η Διοίκηση των Ανώτατων Τεχνολογικών Ιδρυμάτων 19](#_Toc514321202)

[1.4 Ιστορικό του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. (ΑΤΕΙ-Θ) 22](#_Toc514321203)

[1.5 Οργανωτική διάρθρωση των υπηρεσιακών μονάδων του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης 24](#_Toc514321204)

[1.5.1 Σχολές και Τμήματα του Α.Τ.Ε.Ι.-Θ. 24](#_Toc514321205)

[1.5.2 Η Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών 27](#_Toc514321206)

[1.5.3 Το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. 28](#_Toc514321207)

[ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα 36](#_Toc514321208)

[2. Πληροφοριακά Συστήματα – Έννοια 36](#_Toc514321209)

[2.1 Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Εκπαίδευση: Προκλήσεις, Τάσεις και Επερχόμενες Τεχνολογίες 37](#_Toc514321210)

[2.2. Οι Εκπαιδευτικοί φορείς στην Ελλάδα και οι ΤΠΕ(Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών). 38](#_Toc514321211)

[2.3 Κεντρικά Πληροφοριακά συστήματα εκπαιδευτικών ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της Ελλάδος 38](#_Toc514321212)

[2.4 Βασικά πληροφοριακά συστήματα του ΑΤΕΙΘ 41](#_Toc514321213)

[2.5 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στο εξωτερικό 45](#_Toc514321214)

[Πηγή: http://www.registrar.pitt.edu/ps.html 48](#_Toc514321215)

[Πηγή : http://technology.pitt.edu/category/academic-resources 49](#_Toc514321216)

[ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Αναπτυξιακές στρατηγικές 51](#_Toc514321217)

[3.Ολοκληρωμένα Μεσογειακά Προγράμματα (ΜΟΠ) 1986 – 1992 51](#_Toc514321218)

[3.1.Α’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Α’ ΚΠΣ) 1989 - 1993 51](#_Toc514321219)

[3.2. Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Β’ ΚΠΣ) 1994 – 1999. 51](#_Toc514321220)

[3.3 Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Γ’ ΚΠΣ) 2000 – 2006. 51](#_Toc514321221)

[Κεφάλαιο 4 53](#_Toc514321222)

[Βαθμός Ικανοποίησης των φοιτητών στα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης 53](#_Toc514321223)

[4.1 Ιστορικό 53](#_Toc514321224)

[4.2. Ικανοποίηση –Αξιολόγηση των φοιτητών 54](#_Toc514321225)

[4.2.1Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π) 56](#_Toc514321226)

[4.2.2 Ελληνικό ΄Ιδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ). 57](#_Toc514321227)

[ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ 60](#_Toc514321228)

[ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Εμπειρική προσέγγιση 60](#_Toc514321229)

[Μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων και εξυπηρέτηση φοιτητών από τη γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του ΑΤΕΙΘ. 60](#_Toc514321230)

[5.1 Σκοπιμότητα της έρευνας - ορισμός του προβλήματος 60](#_Toc514321231)

[5.2 Η Μεθοδολογία της έρευνας 61](#_Toc514321232)

[5.2.1 Σκοπός και προσδοκώμενα αποτελέσματα 61](#_Toc514321233)

[5.2.2 Τα Ερευνητικά ερωτήματα 62](#_Toc514321234)

[5.2.3Διαδικασία Έρευνας 63](#_Toc514321235)

[5.2.4 Χρονοδιάγραμμα 64](#_Toc514321236)

[5.2.5 Πληθυσμός και Δειγματοληψία 65](#_Toc514321237)

[5.2.6 Διαθέσιμοι πόροι 67](#_Toc514321238)

[ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας. 67](#_Toc514321239)

[6.1 Παρουσίαση αποτελεσμάτων 67](#_Toc514321240)

[6.2 .Ανάλυση των αποτελεσμάτων 82](#_Toc514321241)

[6.3 .Προτεινόμενες Προτάσεις 83](#_Toc514321242)

[Συμπεράσματα 84](#_Toc514321243)

[Μελλοντική Έρευνα 85](#_Toc514321244)

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ 87](#_Toc514321245)

[ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 115](#_Toc514321246)

[Ελληνόγλωσση 115](#_Toc514321247)

[Ξενόγλωσση 116](#_Toc514321248)

[ΑΡΘΡΑ 118](#_Toc514321249)

[ΝΟΜΟΙ/ΦΕΚ 118](#_Toc514321250)

[ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ 120](#_Toc514321251)

[ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 122](#_Toc514321252)

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

[σχήμα 1. Κατανομή των υποκείμενων ανάλογα με το φύλο 87](#_Toc514321138)

[σχήμα 2. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα συχνά. 87](#_Toc514321139)

[σχήμα 3. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα σπάνια. 88](#_Toc514321140)

[σχήμα 4. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα πολύ συχνά 88](#_Toc514321141)

[σχήμα 5. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα σχεδόν καθημερινά. 89](#_Toc514321142)

[σχήμα 6. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα πολύ. 89](#_Toc514321143)

[σχήμα 7. Προσωπική επαφή στη κλίμακα καθόλου. 89](#_Toc514321144)

[σχήμα 8. Προσωπική επαφή στη κλίμακα αρκετά. 90](#_Toc514321145)

[σχήμα 9. Μέσω ιστοσελίδας 90](#_Toc514321146)

[σχήμα 10. Τηλεφωνική επαφή 91](#_Toc514321147)

[Σχήμα11. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα αρκετά 91](#_Toc514321148)

[σχήμα 12. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα αρκετά 92](#_Toc514321149)

[σχήμα 13. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα πολύ 92](#_Toc514321150)

[σχήμα 14. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα πάρα πολύ 93](#_Toc514321151)

[σχήμα 15. Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Γραμματείας στ κλίμακα πολύ. 93](#_Toc514321152)

[σχήμα 16. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων στη κλίμακα πολύ. 94](#_Toc514321153)

[σχήμα 17. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων στη κλίμακα αρκετά. 94](#_Toc514321154)

[σχήμα 18. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα καθόλου. 95](#_Toc514321155)

[σχήμα 19. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από τη γραμματεία στην κλίμακα πολύ. 95](#_Toc514321156)

[σχήμα 20. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα αρκετά. 96](#_Toc514321157)

[σχήμα 21. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα πάρα πολύ. 96](#_Toc514321158)

[σχήμα 22. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα αρκετά. 97](#_Toc514321159)

[σχήμα 23. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα πολύ 97](#_Toc514321160)

[σχήμα 24. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα αρκετά 98](#_Toc514321161)

[σχήμα 25. Διεύρυνση του ωραρίου εξυπηρέτησης από την γραμματεία. 98](#_Toc514321162)

[σχήμα 26. Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας 99](#_Toc514321163)

[σχήμα 27. Αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος ΠΥΘΙΑ στη κλίμακα πολύ 99](#_Toc514321164)

[σχήμα 28. Ηλεκτρονική επικοινωνία των φοιτητών μέσω ΠΥΘΙΑ και email 100](#_Toc514321165)

[σχήμα 29. Βελτίωση της ιστοσελίδας του Τμήματος 100](#_Toc514321166)

[σχήμα 30. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια. 101](#_Toc514321167)

[σχήμα 31. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια κλίμακα πολύ. 101](#_Toc514321168)

[σχήμα 32. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα αρκετά. 102](#_Toc514321169)

[σχήμα 33. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα λίγο. 102](#_Toc514321170)

[σχήμα 34. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα πάρα πολύ. 103](#_Toc514321171)

[σχήμα 35. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα καθόλου. 103](#_Toc514321172)

[σχήμα 36. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα αρκετά. 104](#_Toc514321173)

[σχήμα 37. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα λίγο. 104](#_Toc514321174)

[σχήμα 38. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα πολύ. 105](#_Toc514321175)

[σχήμα 39. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα πάρα πολύ. 105](#_Toc514321176)

[σχήμα 40. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα καθόλου. 106](#_Toc514321177)

[σχήμα 41. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα λίγο. 106](#_Toc514321178)

[σχήμα 42. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα αρκετά. 107](#_Toc514321179)

[σχήμα 43. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα πολύ 107](#_Toc514321180)

[σχήμα 44. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα πάρα πολύ. 108](#_Toc514321181)

[σχήμα 45. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους. 108](#_Toc514321182)

[σχήμα 46. Προσωπική επαφή. 109](#_Toc514321183)

[σχήμα 47. Τηλεφωνική επαφή, μέσω e-mail, μέσω ιστοσελίδας 109](#_Toc514321184)

[σχήμα 48. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας. 110](#_Toc514321185)

[σχήμα 49. Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της 110](#_Toc514321186)

[σχήμα 50. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων 111](#_Toc514321187)

[σχήμα 51. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία 111](#_Toc514321188)

[σχήμα 52. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ). 112](#_Toc514321189)

[σχήμα 53. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia). 112](#_Toc514321190)

[σχήμα 54. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια. 113](#_Toc514321191)

[σχήμα 55. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). 113](#_Toc514321192)

[σχήμα 56. Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας 114](#_Toc514321193)

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

[Εικόνα 1. Ένα από τα ελάχιστα σωζόμενα σπίτια κάτω από την Ακρόπολη που χρονολογούνται πολύ πριν από τον 18ο αιώνα. Πηγή: Μποζώνη, 2016 12](#_Toc514239611)

[Εικόνα 2. Το σπίτι των Σ. Κλεάνθη και Ε. Σάουμπερτ, Πηγή: Μποζώνη, 2016 13](#_Toc514239612)

[Εικόνα 3. Πηγή Μουσείο Ιστορίας Πανεπιστημίου Αθηνών 14](#_Toc514239613)

[Εικόνα 4. Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών σε επιστολικό δελτάριο του 1910 . 15](#_Toc514239614)

[Εικόνα 5. Η κεντρική είσοδος του ΑΤΕΙ-Θ.Πηγή: ΑΤΕΙΘ 21](#_Toc514239615)

[Εικόνα 6. Πηγή: Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας και Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής, Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016. 24](#_Toc514239616)

[Εικόνα 7. Πηγή : Σχολή Επαγγελμάτων Υγείας και Πρόνοιας, Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016. 24](#_Toc514239617)

[Εικόνα 8. Πηγή: Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών. Ιστοσελίδα ΑΤΕΙΘ 25](#_Toc514239618)

[Εικόνα 9. Κεντρικό σιντριβάνι του Ιδρύματος. Πηγή: Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας. Ιστοσελίδα ΑΤΕΙΘ 26](#_Toc514239619)

[Εικόνα 10. Γέφυρα Ρίο Αντιρρίου. Πηγή: Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. 28](#_Toc514239620)

[Εικόνα 11. Γέφυρες Εγνατίας Οδού. Πηγή: Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών 29](#_Toc514239621)

[Εικόνα 12. Πηγή: Εργαστήριο Υπολογιστών του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών 34](#_Toc514239622)

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη έχει ως στόχο την καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριών του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) από τη Γραμματεία του Τμήματος. Συγκριμένα μας ενδιαφέρει η διοικητική υποστήριξη που λαμβάνουν οι φοιτητές με τα μέσα που διαθέτει η γραμματεία.

Οι ραγδαίες εξελίξεις τόσο στον κοινωνικό όσο και στον οικονομικό και τεχνολογικό τομέα, έχουν οδηγήσει σε νέα δεδομένα και έχουν επηρεάσει σημαντικές πτυχές της κοινωνίας. Οι ανάπτυξη των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας διαδίδονται άμεσα, μέσω της παγκοσμιοποίησης. Οι αλλαγές αυτές δεν θα μπορούσαν να αφήσουν αμέτοχη την εκπαίδευση. Όπως όλα τα κράτη έτσι και η Ελλάδα ανέπτυξε πρωτοβουλίες για την εφαρμογή της Τεχνολογίας των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση (Κωνσταντίνου, 2005).

Το πρώτο κεφάλαιο εστιάζει στην ιστορική αναδρομή των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο εξετάζονται ζητήματα που αφορούν τον χαρακτήρα που είχε η ίδρυση των πρώτων Ανώτατων Σχολών και θα υπογραμμιστούν κάποια από τα πρώτα ιδρύματα. Αργότερα θα γίνει λόγος για την σημερινή κατάσταση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα θα γίνει ανάλυση του ρόλου τους, της αποστολής τους καθώς και θέματα που αφορούν την δομή, την λειτουργία και την διοίκηση τους. Υπό αυτό το πρίσμα, το πρώτο κεφάλαιο θα εστιάσει επίσης στην ιστορία και τον χαρακτήρα του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Ιδρύματος.

Το δεύτερο κεφάλαιο ασχολείται με τον ρόλο της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Γίνεται λόγος για τα πληροφοριακά ζητήματα και εξετάζονται εννοιολογικές προσεγγίσεις. Επίσης, διερευνάται η σημασία που προσλαμβάνουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση. Πιο συγκεκριμένα εξετάζεται η εφαρμογή των ΤΠΕ στα ελληνικά τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα μέσα από την αναφορά σε συγκεκριμένες σχολές. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, το κεφάλαιο εστιάζει επίσης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Ίδρυμα. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στον ρόλο και τον χαρακτήρα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα του εξωτερικού.

Το τρίτο κεφάλαιο σκιαγραφεί με συντομία τις αναπτυξιακές στρατηγικές που έχουν υιοθετηθεί από το ελληνικό κράτος κατά διαστήματα Γίνεται λόγος για τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης που αναπτύχθηκαν από τα τέλη του 20ου αιώνα έως και τις αρχές του 210ου . Επιπλέον, υπογραμμίζονται οι στόχοι αυτής της αναπτυξιακής πολιτικής μέσα στο πλαίσιο της ανάδυσης της σύγχρονης κοινωνίας της πληροφορίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών όπως έχει αποτυπωθεί στα διάφορα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, μελετάται η σημασία και η έννοια της ικανοποίησης με αναφορά στους θεσμικούς παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτή, μέσα στα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας αφορά το ερευνητικό κομμάτι. Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την σημασία της έρευνας, καθώς και ζητήματα που αφορούν την μεθοδολογία της έρευνας, τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, τα χαρακτηριστικά του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα, τυχόν δυσκολίες και τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία συνοψίζονται:

* Στην αποτύπωση του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων από το ανθρώπινο δυναμικό του τμήματος.
* Στην καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία του
* Στον εντοπισμό των πιθανών λόγων για την μη αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας.

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της έρευνας. Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών και φοιτητριών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Ιδρύματος (ΑΤΕΙ-Θ). Επίσης, υπογραμμίζονται οι προτάσεις τους ώστε να ληφθούν υπόψη από την γραμματεία του Τμήματος προκειμένου να γίνει αποτελεσματικότερη.

# ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.Επισκόπηση βιβλιογραφίας. Θεωρητική και βιβλιογραφική προσέγγιση

# 1.Η Ίδρυση των Ανώτατων Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην Ελλάδα .

# 1.1 Ιστορική αναδρομή

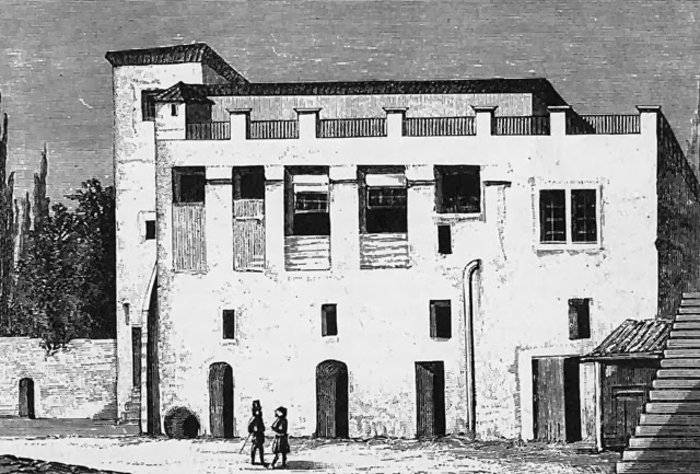
Στην Ελλάδα τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα ιδρύθηκαν με το Ν. 1268/1982 (ΦΕΚ 87/16-7-82 τ. Α') σύμφωνα με το νόμο αυτό το κράτος έχει την υποχρέωση να παρέχει ανώτατη εκπαίδευση σε κάθε έλληνα πολίτη δωρεάν. Το 1832 ορίσθηκε ως βασιλιά της Ελλάδας ο Όθωνας , στις 3 Μαΐου 1837εγκαινιάστηκε, το Πανεπιστήμιο Αθηνών ως Οθώνειο Πανεπιστήμιο. Στην αρχή λειτούργησε με τέσσερις σχολές, αυτές ήταν η Ιατρική, η Νομική, η Θεολογική και η Φιλοσοφική στην οποία ανήκαν και οι Θετικές Επιστήμες. Αυτές οι σχολές και όχι άλλες είχαν προτεραιότητα για το κράτος και για την ελληνική κοινωνία. Η Νομική για να διαμορφώσει νομοθεσία και να στελεχώσει την Δικαιοσύνη, η φιλοσοφική για να στελεχώσει τα σχολεία, η ιατρική για ευνόητους λόγους και η θεολογική για να στελεχώσει την εκκλησία, που για το κράτος ήταν δυνάμει πηγή νομιμότητας». Η ίδρυση, λοιπόν του «Πανεπιστημίου του Όθωνος», υπήρξε μια πολιτική πράξη και στρατηγική «αντισταθμιστικής νομιμοποίησης του κράτους».

Ο προσανατολισμός αυτού του πρώτου πανεπιστημιακού ιδρύματος είναι καθαρά εθνοκεντρικός με κυρίαρχο το σχολαστικισμό, τον κλασικισμό και την αντίληψη του φωτοδότη – μεταλαμπαδευτή. Δεν προκαλεί γι’ αυτό έκπληξη ότι οι φυσικομαθηματικές επιστήμες θ’ αποτελέσουν για όλο τον 19ο αιώνα τμήμα της Φιλοσοφικής Σχολής, αφού κυρίαρχη ήταν η αντίληψη ότι «αι φυσικαί επιστήμαι ήταν κατ’ ουσίαν ξέναι προς τα γράμματα της ανθρωπιστικής παιδείας και προς την προγονικήν παράδοσιν ήτις θα διαμόρφωνε τον εθνικό χαρακτήρα της Νέας Ελλάδος» (Κριμπάς, 2005). Ένα λοιπόν εθνικό ίδρυμα στην υπηρεσία του έθνους - κράτους που αρχίζει να οικοδομείται «εκ του μηδενός» (Σκαρπαλέζος, 1964). Παράλληλα με τα παραπάνω υιοθετείται και η αντίληψη του φωτοδότη – μεταλαμπαδευτή, η αντίληψη που στον Κοραή αποδίδεται εύστοχα με τον όρο «μετακένωση». Αυτόν ειδικά το ρόλο θα υπογραμμίσει κατά τα εγκαίνια του Πανεπιστημίου, το 1938, ο πρώτος πρύτανης του, ιστορικός, Κ. Ι. Σχινάς: «Το ελληνικόν Πανδιδακτήριον…… κείμενον μεταξύ Εσπέρας και Εω, είναι προορισμένην να λαμβάνη τα σπέρματα της σοφίας και αφού τα αναπτύξει εν εαυτώ ……να τα μεταδίδη εις την γείτονα Εω νεαρά και καρποφόρα» (Σκαρπαλέζος, 1964).

Το Οθώνειο Πανεπιστήμιο στεγάστηκε, στο αναστηλωμένο σπίτι των Σ. Κλεάνθη και Ε. Σάουμπερτ ένα από τα μεγαλύτερα σπίτια της πόλης εκείνης της εποχής κάτω από την Ακρόπολη. Την πρώτη χρονιά δίδαξαν 26 Καθηγητές ,από τους οποίους έξι ( 6 ) ήταν Βαυαροί, και είκοσι (20) Έλληνες.



Εικόνα 1. Ένα από τα ελάχιστα σωζόμενα σπίτια κάτω από την Ακρόπολη που χρονολογούνται πολύ πριν από τον 18ο αιώνα. Πηγή: Μποζώνη, 2016



Εικόνα 2. Το σπίτι των Σ. Κλεάνθη και Ε. Σάουμπερτ, Πηγή: Μποζώνη, 2016

Επίσης, μετά την ίδρυση του Πανεπιστημίου, καθηγητές της Ιονίου Ακαδημίας (1824-1864) μετακόμισαν στην πρωτεύουσα για να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο νεοσύστατο ίδρυμα. Στο σύνολό τους οι πρώτοι φοιτητές ήταν πενήντα δύο (52) και οι πρώτοι ακροατές εβδομήντα πέντε (75) ένας από τους ακροατές ήταν και ο Θεόδωρος Κολοκοτρώνης. Οι φοιτητές ήταν κάθε ηλικίας και διαφόρων επαγγελμάτων. Προς το τέλος του 19ου αιώνα έγιναν δεκτές στο Πανεπιστήμιο και οι γυναίκες. Το 1890 η Ιωάννα Στεφανόπολι (ελληνίδα δημοσιογράφος γεννήθηκε στην Αθήνα 1875-1961) ήταν η πρώτη φοιτήτρια που γράφτηκε στη Φιλοσοφική Σχολή. Αργότερα, οι Θετικές Επιστήμες, που ως τότε ανήκαν στη Φιλοσοφική Σχολή, αποσπάσθηκαν από αυτήν και το 1904 ιδρύθηκε η Σχολή Θετικών Επιστημών (Βικιπαίδεια, 2018).



Εικόνα 3. Πηγή Μουσείο Ιστορίας Πανεπιστημίου Αθηνών

Αν και το σπίτι του Σ. Κλεάνθη και Ε. Σάουμπερτ ήταν ένα από τα μεγαλύτερα σπίτια της εποχής εκείνης στην Αθήνα, δεν επαρκούσε για να καλύψει τις ανάγκες ενός πανεπιστημιακού ιδρύματος. Έτσι αμέσως ξεκίνησε μια προσπάθεια συλλογής χρημάτων για την ανέγερση ενός καινούριου κτηρίου για τη στέγαση του Πανεπιστημίου. Το 19ο αιώνα, ο ρόλος της παιδείας συνδεόταν άμεσα με την ανάπτυξη του νεοσύστατου Ελληνικού Κράτους και το έργο του Πανεπιστημίου είχε ευρύτατη απήχηση. Ο Κωνσταντίνος Σχινάς, ο πρώτος Πρύτανης του Πανεπιστημίου όπως προαναφέρθηκε, είχε την αρχική ιδέα να ζητήσει την συνδρομή ιδιωτών για την οικοδόμηση του νέου κτηρίου. Η ιδέα του Κ. Σχινά υλοποιήθηκε από τον καθηγητή και μετέπειτα Πρύτανη, κ. Γεώργιο Ράλλη. Δύο χρόνια μετά την ίδρυσή του, χάρη σε εισφορές Ελλήνων και φιλελλήνων, το Πανεπιστήμιο συγκέντρωσε ένα ικανό ποσό ώστε να ξεκινήσουν οι εργασίες ανοικοδόμησης του νέου κτηρίου με βάση τα σχέδια του Δανού αρχιτέκτονα, Χριστιανού Χάνσεν. Στις 2 Ιουλίου 1839, ο Όθωνας έθεσε το θεμέλιο λίθο του κτηρίου και το 1841 το Πανεπιστήμιο μεταφέρθηκε από την Πλάκα, σε μια πτέρυγα του νέου κτηρίου πριν ακόμα από την αποπεράτωσή όλου του σχεδίου. Το 1862, με την εκθρόνιση του Όθωνα, το Πανεπιστήμιο μετονομάστηκε από Οθώνειο, σε Εθνικό. (Χρήστου,2017).



Εικόνα 4. Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών σε επιστολικό δελτάριο του 1910 .

Το σημερινό του όνομα το έλαβε το 1911 χάρη στον Ηπειρώτη ευεργέτη Ιωάννη Δόμπολη, ο οποίος ήταν ένας πλούσιος έμπορος που ζούσε στη Ρωσία και διέθεσε όλη του την περιουσία στο ελληνικό Δημόσιο. Μετά από πενήντα (50) χρόνια στην πρωτεύουσα της χώρας ιδρύθηκε το πανεπιστήμιο της Ελλάδας, με το όρο ότι θα έχει το όνομα του πρώτου Κυβερνήτη της Ελλάδος, Ιωάννη Καποδίστρια, και θα ονομαζόταν προς τιμή του, Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο. Το 1911, το Πανεπιστήμιο της Αθήνας, για να κληρονομήσει την τεράστια περιουσία του Δόμπολη, διχοτομήθηκε σε δύο ανεξάρτητες νομικά οντότητες, το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιον (στο οποίο ανήκαν οι θεωρητικές σχολές) και το Εθνικό Πανεπιστήμιον (στο οποίο ανήκαν οι θετικές σχολές). Τα δύο νομικά πρόσωπα συγχωνεύθηκαν ξανά με τον οργανισμό του 1932 και το ίδρυμα μετονομάστηκε σε Αθήνησι Εθνικόν και Καποδιστριακόν Πανεπιστήμιον, ονομασία που διατηρεί σχεδόν αναλλοίωτη μέχρι και σήμερα (Βικιπαίδεια,2018).

Σήμερα η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση χωρίζεται στην Ανώτατη Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση (Πανεπιστήμια και Πολυτεχνία ΑΕΙ) και στην Ανώτατη Τεχνολογική Εκπαίδευση (Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα Τ.Ε.Ι.). Το 1992 με το Ν.2083/1992 άρθρο 27 παρ.1 εδ. α , ιδρύθηκε το Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ). Το 2003 με το Ν. 3187/2003 ΦΕΚ Α/ 233/7.10.2003 στην Ανώτατη Εκπαίδευση εντάχθηκαν τα Στρατιωτικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Το 2005 με το Ν.3391/2005 λειτούργησε το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας και το 2006 με το Ν. 3432/2006 εντάχθηκαν στην Ανώτατη Εκπαίδευση και οι Ανώτερες Εκκλησιαστικές Σχολές με την μετονομασία σε Ανώτατες Εκκλησιαστικές Ακαδημίες. Σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ελλάδας τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, είναι αυτοτελή Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) που υπάγονται στον Υπουργό Παιδείας Έρευνας και Θρησκευμάτων (ΥΠ.Π.Ε.Θ.) και χρηματοδοτούνται από το κράτος. (Ν.1268/1982).

Πριν την μεταπολίτευση, ο ρόλος των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων ήταν κυρίως εκπαιδευτικός. Σήμερα τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, εκτός από την εκπαίδευση έχουν ως αποστολή να μεταδίδουν τη γνώση μέσα από την έρευνα, να καλλιεργούν τις τέχνες και τον πολιτισμό και να διαμορφώνουν υπεύθυνους πολίτες που να μπορούν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης κοινωνίας. Με τον Ν.1404/83, ιδρύθηκαν τα Ανώτατα Τεχνολογικά Ιδρύματα τα οποία πήραν την θέση των ΚΑΤΕΕ (Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης). (Ν.1404/83).

# 1.2. Αποστολή των Ανώτατων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων

Τα Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα έχουν ως αποστολή:

α) Να εφοδιάσουν τους νέους επιστήμονες με γνώσεις και δεξιότητες ώστε να μπορέσουν να εφαρμόσουν καινοτόμες ιδέες και δεξιότητες στους τομείς που ασχολούνται.

β) Να βοηθήσουν στη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών, ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας.

γ) Να πραγματοποιήσουν το δικαίωμα κάθε έλληνα πολίτη για δωρεάν παιδεία.

Στα πλαίσια της αποστολής τους τα Τ.Ε.Ι.:

α) Συμμετέχουν στην επίτευξη του επαγγελματικού προσανατολισμού, τόσο των φοιτητών τους όσο και των νέων γενικότερα.

β) Κρατούν αμφίδρομη σχέση με τις παραγωγικές μονάδες και τους οργανωμένους κλάδους της οικονομίας της περιφέρειάς τους.

γ) Για την επίτευξη της αποστολής τους έρχονται σε συνεργασία τόσο μεταξύ τους όσο και με άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα, τεχνολογικά ιδρύματα ή φορείς τόσο του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού.

δ) Παρέχουν υπηρεσίες για τη διαρκή επιμόρφωση του ελληνικού λαού.

ε) Δίνουν πληροφορίες στην κοινή γνώμη για την πορεία πραγματοποίησης των στόχων τους.

στ) Δημιουργούν τις απαραίτητες συνθήκες για την διάδοση νέων γνώσεων και προβολή νέων ερευνητών επιδιώκοντας συνεργασίες με άλλα Α.Ε.Ι., όπως προβλέπονται με το Ν.1268/82, στην κοινή προσπάθεια για αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη του τόπου.

ζ) Συμμετέχουν σε ερευνητικά προγράμματα πάνω σε θέματα εφαρμογής της τεχνολογίας.

η) Συμβάλλουν στην εφαρμογή της ισότητας των φύλων μεταξύ ανδρών και γυναικών και της ισότητας των πολιτών ένατη της πολιτείας (Ν.1404/83).

Οι σπουδές στη Ανώτατη Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση διαρθρώνονται σε δύο κύκλους:

Στο πρώτο κύκλο σπουδών απαιτείται η παρακολούθηση οκτώ (8) ακαδημαϊκών εξαμήνων, το όγδοο (8) εξάμηνο σπουδών περιλαμβάνει την πρακτική άσκηση στο επάγγελμα και την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας, που αντιστοιχούν σε τουλάχιστον 240 πιστωτικές μονάδες.

Με την πρακτική άσκηση δίνεται στους φοιτητές η δυνατότητα απόκτησης εργασιακής εμπειρίας μέσα στα πλαίσια του γνωστικού αντικειμένου του προγράμματος σπουδών. Με την πρακτική άσκηση του παρέχονται είκοσι (20) διδακτικές μονάδες.

Η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται στον ιδιωτικό ή στο δημόσιο τομέα και διαρκεί έξι (6) μήνες. Εποπτεύεται, καθοδηγείται και αξιολογείται από εκπαιδευτικούς του τμήματος και ο φοιτητής έχει δικαίωμα να την αρχίσει, αφού περατώσει επιτυχώς όλα τα μαθήματα ειδικότητας .

Με την Πτυχιακή εργασία, δίνεται στον φοιτητή η δυνατότητα να συστηματοποιήσει, να εφαρμόσει και να εμβαθύνει τις γνώσεις που έχει αποκτήσει σε θέματα σχετικά με το γνωστικό αντικείμενο της ειδικότητας του. Η πτυχιακή, αποτελεί το πρώτο τεχνικό και επιστημονικό κείμενο που καλείται να συντάξει, ώστε με τη χρήση της κατάλληλης βιβλιογραφίας, τη νέα πληροφόρηση που θα αποκτήσει, την διεξαγωγή της έρευνας και την εξαγωγή αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων, θα μπορέσει να αναδείξει τις προσωπικές συνθετικές του ικανότητες. Με τον τρόπο αυτό, του παρέχονται δέκα (10) διδακτικές μονάδες. Η φοίτηση ολοκληρώνεται με την απονομή τίτλου σπουδών (Ν.1404/83).

Ο δεύτερος κύκλος σπουδών απαιτεί παρακολούθηση προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών με μαθήματα που αντιστοιχούν σε τουλάχιστον 60 πιστωτικές μονάδες. Τα προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών παρέχουν δύο διαφορετικής διάρκειας σπουδές. Τα προγράμματα πλήρους φοίτησης, με χρονική διάρκεια σπουδών για την απονομή του Μ.Δ.Ε. το ένα έτος (12 μήνες), που περιλαμβάνει δύο (2) περιόδους μαθημάτων και μία περίοδο εκπόνησης εργασίας. Τα προγράμματα μερικής φοίτησης, με χρονική διάρκεια σπουδών για την απονομή του Μ.Δ.Ε. τα δύο (2) έτη, (20 μήνες) που περιλαμβάνουν τρεις (3) περιόδους μαθημάτων και μία περίοδο εκπόνησης εργασίας. Στο προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών γίνονται δεκτοί πτυχιούχοι Τμημάτων πανεπιστημίων και ΤΕΙ της ημεδαπής και αναγνωρισμένων ομοταγών ιδρυμάτων της αλλοδαπής (αναγνώριση πτυχίου από ΔΟΑΤΑΠ). Μπορούν επίσης να υποβάλουν αίτηση στο Π.Μ.Σ. και φοιτητές που έχουν περατώσει επιτυχώς τις εξετάσεις όλων των μαθημάτων τους και εκκρεμεί μόνο η ορκωμοσία τους. Ολοκληρώνεται με την απονομή Μεταπτυχιακού Διπλώματος Σπουδών (Μ.Δ.Σ.), σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Οργανισμό κάθε Ιδρύματος.

Στην Ανώτατη Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση δεν υφίσταται ακόμα τρίτος κύκλος σπουδών ο οποίος απαιτεί τη παρακολούθηση προγράμματος διδακτορικών σπουδών (Ν.4009/2011).

# 1.3 Η Διοίκηση των Ανώτατων Τεχνολογικών Ιδρυμάτων

Με το Ν.4009/2011,ΦΕΚ195 «Δομή, λειτουργία διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων», εγκρίνεται ο «Οργανισμός**»** κάθε ιδρύματος, μετά από πρόταση του πρύτανη, η οποία διατυπώνεται μετά από γνώμη της Συγκλήτου και εγκρίνεται από το Συμβούλιο. Με τον Οργανισμό καθορίζονται τα θέματα της οργανωτικής δομής και λειτουργίας κάθε ιδρύματος . Κάθε Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα υποδιαιρείται σε Σχολές που καλύπτουν ένα σύνολο τεχνολογικών τομέων. Κάθε Σχολή υποδιαιρείται σε Τμήματα, που αποτελούν ακαδημαϊκές μονάδες και καλύπτουν το γνωστικό αντικείμενο μιας συγκεκριμένης επιστήμης. Κάθε Τμήμα διαιρείται σε τομείς μαθημάτων (Τ.Μ.), που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένο επιστημονικό και τεχνολογικό αντικείμενο του τμήματος. Σύμφωνα με το Ν.4485/2017 ( ΦΕΚ 114/τ.Α/4-8-2017)«Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις» στο κεφάλαιο Δ΄ έχουμε τα όργανα των Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. και των μονάδων τους.

Όργανα του Ιδρύματος είναι:

* Η Σύγκλητος.
* Το Πρυτανικό Συμβούλιο.
* Ο Πρύτανης.
* Οι Αντιπρυτάνεις.

Η Σύγκλητος αποτελείται από***:***

α) Τον Πρύτανη.

β) Τους Αντιπρυτάνεις.

γ) Τους Κοσμήτορες των Σχολών.

δ) Τους Προέδρους των Τμημάτων.

ε) Τους εκπροσώπους των φοιτητών σε ποσοστό 10% του συνόλου των μελών της Συγκλήτου.

στ) Τρεις (3) εκπροσώπους, έναν (1) ανά κατηγορία απότα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π. του Ιδρύματος.

ζ) Έναν (1) εκπρόσωπο των διοικητικών υπαλλήλων του Ιδρύματος.

Το Πρυτανικό Συμβούλιο αποτελείται από:

α) Τον Πρύτανη.

β) Τους Αντιπρυτάνεις.

γ) Έναν εκπρόσωπο των φοιτητών, που υποδεικνύεται και προέρχεται από τους εκλεγμένους φοιτητές που μετέχουν στη Σύγκλητο.

δ) Τον εκπρόσωπο των διοικητικών υπαλλήλων που μετέχει στη Σύγκλητο.

Οι Πρύτανης – Αντιπρυτάνεις εκλέγονται με τις εξής διαδικασίες:

α) Ως Πρύτανης εκλέγεται μέλος Δ.Ε.Π., πρώτης βαθμίδας του οικείου Ιδρύματος για θητεία τεσσάρων(4) ετών. Η ημερομηνία έναρξης και λήξης της θητείας ορίζεται στην προκήρυξη. Ως Αντιπρύτανης εκλέγεται μέλος Δ.Ε.Π., πρώτης βαθμίδας ή της βαθμίδας του αναπληρωτή του οικείου Ιδρύματος για ίδια θητεία.

β) Δικαίωμα υποψηφιότητας για τα αξιώματα του Πρύτανη και του Αντιπρύτανη έχουν όσοι τελούν σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης κατά το χρόνο διενέργειας των εκλογών και κατά την προηγούμενη τριετία.

Στα Α.Ε.Ι. που έχουν μέχρι και είκοσι (20) Τμήματα, όπως είναι και το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, εκλέγονται τρεις (3) Αντιπρυτάνεις με τους εξής τομείς ευθύνης: α) ο Αντιπρύτανης Έρευνας και Διά Βίου Εκπαίδευσης, β) ο Αντιπρύτανης Οικονομικών, Προγραμματισμού και Ανάπτυξης και γ) ο Αντιπρύτανης Διοικητικών Υποθέσεων, Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Φοιτητικής Μέριμνας, ο οποίος προΐσταται και του διοικητικού προσωπικού του Ιδρύματος.

Τα όργανα της Σχολής είναι:

* Η Γενική Συνέλευση.
* Η Κοσμητεία.
* Ο Κοσμήτορας.

Η Γενική Συνέλευση της Σχολής απαρτίζεται από:

α) Τον Κοσμήτορα της Σχολής.

β) Τα μέλη Δ.Ε.Π. της Σχολής.

γ) Τους εκπροσώπους των φοιτητών σε ποσοστό 10% του συνόλου των μελών της Γενικής Συνέλευσης Σχολής.

δ) Τρεις (3) εκπροσώπους, έναν (1) ανά κατηγορία από τα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π. της Σχολής, οι οποίοι εκλέγονται, μαζί με τους αναπληρωτές τους, για διετήθητεία.

Η Κοσμητεία αποτελείται από:

* Τον Κοσμήτορα της Σχολής
* Τους Προέδρους των Τμημάτων.
* Τους εκπροσώπους των φοιτητών σε ποσοστό 10%του συνόλου των μελών της Κοσμητείας.
* Τρεις (3) εκπροσώπους, έναν (1) ανά κατηγορία από τα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π. της Σχολής, οι οποίοι εκλέγονται, μαζί με τους αναπληρωτές τους, με άμεση, μυστική και καθολική ψηφοφορία των μελών της οικείας κατηγορίας προσωπικού της Σχολής, για διετή θητεία.

Ως Κοσμήτορας εκλέγεται μέλος Δ.Ε.Π. πρώτης βαθμίδας ή αναπληρωτής, πλήρους απασχόλησης, της οικείας Σχολής για θητεία τριών (3) ετών. Η ημερομηνία έναρξης και λήξης της θητείας ορίζεται στην προκήρυξη.

Όργανα του Τμήματος είναι:

* Η Συνέλευση του Τμήματος.
* Το Διοικητικό Συμβούλιο.
* Ο Πρόεδρος του Τμήματος.

Σύμφωνα με το άρθρο 28 του Ν. 4009/2011 (ΦΕΚ 195/Α’/06.09.2011), ορίζονται οι διαδικασίες επιλογής του Γραμματέα των ΑΕΙ. Ειδικότερα, στην παρ. 2 του ανωτέρω άρθρου αναφέρεται ότι «Η προκήρυξη της θέσης του γραμματέα γίνεται από τον πρύτανη δύο μήνες πριν από τη λήξη της θητείας του υπηρετούντος γραμματέα και ο διορισμός του με πράξη του πρύτανη, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.», ενώ στην παρ. 3 «Θέματα σχετικά με τα ειδικότερα προσόντα, τον τρόπο και τη διαδικασία επιλογής του γραμματέα του ιδρύματος, καθώς και τις αρμοδιότητές του, καθορίζονται με τον Οργανισμό του ιδρύματος.» Επίσης, σύμφωνα με την παρ. 2 άρθρο 79 του ίδιου νόμου «Οι Γραμματείς των ΑΕΙ που υπηρετούν ή έχουν εκλεγεί χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία διορισμού τους ή των οποίων εκκρεμεί η διαδικασία επιλογής τους κατά τη δημοσίευση του παρόντος νόμου, εξαντλούν τη θητεία για την οποία εκλέγονται, η οποία μπορεί να παρατείνεται με απόφαση του πρύτανη, ύστερα από γνώμη της Συγκλήτου, έως την εκλογή νέου γραμματέα σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου.

Σύμφωνα με το Ν.4405/ΦΕΚ Α 129/13.07.2016 «Κύρωση Απόφασης του Συμβουλίου 2014/335/ΕΕ, Ευρατόμ για το σύστημα των ιδίων πόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλες διατάξεις», καταργούνται οι Γραμματείς των ΑΕΙ και ΤΕΙ με ανάθεση και παράταση θητείας, χωρίς να προβλέπεται ανάθεση των καθηκόντων τους σε κάποιο άλλο όργανο Διοίκησης.

Από τα παραπάνω σχηματίζεται η άποψη ότι τα ΑΕΙ, και τα ΤΕΙ παρόλη την αυτοτέλειά τους, έχουν όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά όλων των δημοσίων υπηρεσιών, αφού υπόκεινται σε διατάξεις και νόμους και ένα από αυτά είναι η γραφειοκρατία. Η γραφειοκρατία πολλές φορές αποτελεί τροχοπέδη στην ανάπτυξη, στην εφαρμογή καινοτομιών, αλλά και στην ανάγκη αναδιοργάνωσης πολλών δημοσίων φορέων σε οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο, όπως αυτές απαιτούνται κάτω από το πρίσμα των νέων μοντέλων διοίκησης για να μπορούν να ανταποκριθούν αυτοί οι οργανισμοί στα νέα δεδομένα. Πόσο μάλλον στην οργάνωση και διοίκηση ενός Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος.

# 1.4 Ιστορικό του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης. (ΑΤΕΙ-Θ)



Εικόνα 5. Η κεντρική είσοδος του ΑΤΕΙ-Θ.Πηγή: ΑΤΕΙΘ

Με το Νομοθετικό Διάταγμα 652/1970 (ΦΕΚ 180/τ.Α΄/ 29-08-1970) σύμφωνα με το οποίο ιδρύονται τα Κέντρα Ανώτερης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.) ξεκινά και η ιστορική πορεία του ιδρύματος. Ιδρύθηκαν πέντε Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕ), στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο Κρήτης. Η διάρκεια σπουδών ήταν μέχρι τρία έτη, ανάλογα με τη Σχολή. Οι σπουδές στις Ανώτερες Σχολές Τεχνολόγων Μηχανικών είχαν διάρκεια τρία έτη. Τα προγράμματα σπουδών μελετήθηκαν από το Τεχνικό Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνιας των ΗΠΑ CALPOLY. Το CALPOLY (CALIFORNIA STATE POLYTECHNIC UNIVERSITY), θεωρούσε το πτυχίο του ΚΑΤΕ πανεπιστημιακής στάθμης και για αυτό το λόγο το εξομοίωνε με το BachelorDegree (Ν.652/29-8-1970).

Ο Νόμος 2916/2001 (ΦΕΚ 114/τ.Α΄/11-06-2001) για τη διάρθρωση της Ανώτατης Εκπαίδευσης, ορίζει τα ΤΕΙ ως πλήρως αυτοδιοικούμενα σύμφωνα με την παράγραφο 5 του άρθρου 16 του Συντάγματος και τα τοποθετεί παράλληλα με τα Πανεπιστήμια στην Ανώτατη Εκπαίδευση της Ελλάδας. Με το Προεδρικό Διάταγμα 106/2005 (ΦΕΚ142/τ.Α’/23-06-2005) το ΤΕΙ Θεσσαλονίκης μετονομάζεται σε Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.). Το Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) έχει ιδιόκτητες εγκαταστάσεις και εδρεύει σε μια έκταση 25.000 στρεμμάτων, η οποία βρίσκεται στο 15ο χιλιόμετρο της εθνικής οδού Θεσσαλονίκης – Αθήνας. Σε μια έκταση 1.600 στρεμμάτων βρίσκονται οι κτιριακές του εγκαταστάσεις οι οποίες καλύπτουν μια επιφάνεια περίπου 35.000 τ.μ. Τα υπόλοιπα 900 στρέμματα τα καταλαμβάνει το αγρόκτημα του ιδρύματος με θερμοκήπια, καλλιέργειες, στάβλους, πτηνοτροφείο, εγκαταστάσεις προσωπικού, χώρους εκπαίδευσης και γραφεία υπηρεσίας αγροκτήματος. Μέσα σε αυτό το χώρο, υπάρχει και το κλειστό γυμναστήριο του Ιδρύματος. Σήμερα, στο Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης φοιτούν περίπου 20.000 φοιτητές, οι οποίοι κατανέμονται σε τέσσερις (4) Σχολές και δεκαοκτώ (18) Τμήματα. (Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016).

Ταυτόχρονα με το εκπαιδευτικό έργο, που είναι η βασική αποστολή του, έχει αναπτύξει και την έρευνα η οποία διεξάγεται σε τομείς όπως είναι η Πληροφορική, το Περιβάλλον, η Ηλεκτρονική, η Ρομποτική, κα. Το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα συμμετέχει ενεργά σε αρκετά ερευνητικά προγράμματα (Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016).

# 1.5 Οργανωτική διάρθρωση των υπηρεσιακών μονάδων του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης

Η Διοίκηση του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) απαρτίζεται από την Σύγκλητο του ΑΤΕΙ-Θ. το Πρυτανικό Συμβούλιο του Α.Τ.Ε.Ι.-Θ. τον Πρύτανη του ΑΤΕΙ-Θ. τρεις (3) Αντιπρυτάνεις του Α.Τ.Ε.Ι.-Θ. τους Κοσμήτορες των Σχολών, τους Προέδρους των Τμημάτων, την Διεύθυνση Οικονομικού, την Διεύθυνση Διοικητικού, την Διεύθυνση Συντονισμού Σπουδών και Σπουδαστικής Μέριμνας και την Διεύθυνση Τεχνικής Υπηρεσίας. Άλλες μονάδες του Α.Τ.Ε.Ι.-Θ. είναι η κεντρική βιβλιοθήκη με δύο σπουδαστήρια, η Μονάδα Διασφάλισης της Ποιότητας του Ιδρύματος (ΜΟΔΙΠ), το γραφείο διασύνδεσης, η Δομή Απασχόλησης και Σταδιοδρομίας (ΔΑΣΤΑ), το γραφείο πρακτικής άσκησης των φοιτητών, το γραφείο σίτισης, το γραφείο ERASMUS (πρόγραμμα της ΕΕ για τη στήριξη της εκπαίδευσης, της κατάρτισης, της νεολαίας και του αθλητισμού στην Ευρώπη), το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου (NOC), τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών (Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016).

# 1.5.1 Σχολές και Τμήματα του Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.

Κάθε Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα αποτελείται από Σχολές που καλύπτουν ένα σύνολο συγγενών επιστημών, ώστε να εξασφαλίζεται η αναγκαία για την επιστημονική εξέλιξη αλληλεπίδραση τους και ο αναγκαίος για την έρευνα και τη διδασκαλία συντονισμός τους. Το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα αποτελείται από τέσσερις Σχολές:

α) Την Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας και Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής. Η Σχολή αποτελείται από τρία (3)Τμήματα **:**

* Το Τμήμα Τεχνολόγων Γεωπόνων, κατεύθυνση ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗ.
* Το Τμήμα Τεχνολόγων Γεωπόνων, κατεύθυνση ΖΩΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.
* Το Τμήμα Τεχνολογίας Τροφίμων.
* Το Τμήμα Διατροφής και Διαιτολογίας.



Εικόνα 6. Πηγή: Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας και Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής, Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016.

β) Την Σχολή Επαγγελμάτων Υγείας και Πρόνοιας η οποία αποτελείται από έξι (6) Τμήματα:

* Το Τμήμα αισθητικής και κοσμετολογίας.
* Το Τμήμα Ιατρικών Εργαστηρίων.
* Το Τμήμα Μαιευτικής.
* Το Τμήμα Νοσηλευτικής.
* Το Τμήμα Προσχολικής αγωγής.
* Το Τμήμα Φυσικοθεραπείας.



Εικόνα 7. Πηγή : Σχολή Επαγγελμάτων Υγείας και Πρόνοιας, Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης, 2016.

γ) Την Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών παρέχονται σπουδές σε κλάδους της μηχανικής, αποτελείται από πέντε (5) Τμήματα:

* Το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.
* Το Τμήμα Μηχανικών Αυτοματισμού.
* Το Τμήμα Ηλεκτρονικών Μηχανικών.
* Το Τμήμα Μηχανολογίας Οχημάτων.
* Το Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής.



Εικόνα 8. Πηγή: Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών. Ιστοσελίδα ΑΤΕΙΘ

δ) Την Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας παρέχει σπουδές στον τομέα της Οικονομίας και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, αποτελείται από τρία (3) Τμήματα:

* Το Τμήμα Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφορικής.
* Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων .
* Κατεύθυνση: Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.
* Κατεύθυνση: 1) Διοίκηση Επιχειρήσεων, 2) Μάρκετινγκ
* Το Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.



Εικόνα 9. Κεντρικό σιντριβάνι του Ιδρύματος. Πηγή: Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας. Ιστοσελίδα ΑΤΕΙΘ

# 1.5.2 Η Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών

Η Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών είναι μια από τις τέσσερις (4) σχολές του ΑΤΕΙ-Θ. Οι σχολές καλύπτουν ένα σύνολο συγγενών επιστημών, ώστε να εξασφαλίζεται η αναγκαία για την επιστημονική εξέλιξη αλληλεπίδραση τους και ο αναγκαίος για την έρευνα και τη διδασκαλία, συντονισμός τους. Κάθε σχολή διαιρείται σε τμήματα. Το κάθε τμήμα αποτελεί βασική ακαδημαϊκή μονάδα και καλύπτει το γνωστικό αντικείμενο μιας επιστήμης. Το πρόγραμμα σπουδών του τμήματος οδηγεί σε ενιαίο πτυχίο. Επίσης τα τμήματα υποδιαιρούνται και σε τομείς. Κάθε τομέας καλύπτει τη διδασκαλία μέρους του γνωστικού αντικειμένου του τμήματος, το οποίο αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο πεδίο της επιστήμης (Οδηγός Σπουδών, 2008).

# 1.5.3 Το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.

Το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. είναι η μετονομασία του Τμήματος Πολιτικών ΄Εργων Υποδομής σύμφωνα με το Π.Δ. 82/2013(ΦΕΚ 123/03.06.2013). Στα πλαίσια της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με το Ν.652/1970 ιδρύονται τα Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.). Με το νόμο αυτό δημιουργήθηκε η Ανωτέρα Σχολή Τεχνολόγων Μηχανικών (Α.Σ.ΤΕ.Μ.), σε αντικατάσταση της Ανωτέρας Σχολής Υπομηχανικών Θεσσαλονίκης, η οποία καταργήθηκε. Η Α.Σ.ΤΕ.Μ του Κ.Α.Τ.Ε. Θεσσαλονίκης στο περιεχόμενο σπουδών της είχε ως φιλοσοφία την εφαρμογή και περιλάμβανε δύο (2) κατευθύνσεις: α) κατεύθυνση των Δομικών Έργων και β) κατεύθυνση των Συγκοινωνιακών –Υδραυλικών Έργων. Τα Κ.Α.Τ.Ε. με το Ν.576/1977 αντικατέστησαν τα Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.) και στο περιεχόμενο σπουδών δεν υπήρχαν ουσιαστικές αλλαγές. Τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε. τα αντικαθιστούν τα Τ.Ε.Ι. με το Ν.1404/1983 καιη σχολή μετονομάζεται σε Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (Σ.Τ.Ε.Φ.).

Με την κατάργηση του τμήματος Δομικών Έργων και την αντικατάσταση του τμήματος Συγκοινωνιακών –Υδραυλικών Έργων σε νέο τμήμα με τίτλο «Πολιτικών Έργων Υποδομής» το πρόγραμμα σπουδών είναι επτά (7) εξάμηνα εκ των οποίων το ένα είναι η υποχρεωτική πρακτική άσκηση. Με το Ν.3549/2007 έχουμε μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου για τη δομή και τη λειτουργία των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, αύξηση των εξαμήνων σπουδών από επτά (7), σε οκτώ (8) και αλλαγή του προγράμματος σπουδών προσαρμοσμένο στα οκτώ εξάμηνα. Οι ομάδες μαθημάτων αντικαταστάθηκαν από τους τομείς. Σήμερα στο τμήμα υπάρχουν τρεις τομείς: α) Γεωτεχνικής Μηχανικής και Συγκοινωνιακής Υποδομής, β) Τεχνικών Έργων και γ) Υδραυλικών Έργων και Τεχνικής Περιβάλλοντος. Επίσης με την μετονομασία του τμήματος σε Πολιτικών Μηχανικών Τ..Ε. στο τμήμα δημιουργούνται δύο (2) κατευθύνσεις: α) Μηχανικών Υποδομής και β) Δομοστατικών Μηχανικών. Οι φοιτητές στο πέμπτο (5) εξάμηνο είναι υποχρεωμένοι να δηλώνουν μία από τις δύο κατευθύνσεις.



Εικόνα 10. Γέφυρα Ρίο Αντιρρίου. Πηγή: Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε.[[1]](#footnote-1)

Οι απόφοιτοι του Τμήματος είναι ικανοί να επιλύουν προβλήματα Μελέτης, Επίβλεψης και Κατασκευής Έργων Υποδομής και Ανάπτυξης, όπως συγκοινωνιακών, υδραυλικών, γεωτεχνικών, περιβαλλοντικού σχεδιασμού, τεχνικοοικονομικής ανάλυσης, καθώς και οργάνωσης και διοίκησής των. Μπορούν να απασχολούνται, είτε αυτοδύναμα, είτε σε συνεργασία με άλλους επιστήμονες και μηχανικούς. Ο τίτλος σπουδών οδηγεί σε νομοθετικά ρυθμιζόμενο επάγγελμα, σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν.1404/83.Ο τίτλος σπουδών που παρέχεται είναι βασικός τίτλος σπουδών ανωτάτης εκπαίδευσης (επίπεδο Bachelor), επίπεδο  5A (ταξινόμηση συστήματος ISCED της UNESCO).

Η επίσημη διάρκεια του προγράμματος:

* Διάρκεια σε έτη: 4.
* Εβδομάδες κατ’έτος: 38.
* Διδακτικές Μονάδες ECTS: 240.
* Συνολικός Φόρτος Εργασίας: 6.000 ώρες.
* Πρακτική Άσκηση: Εξαμηνιαία πρακτική άσκηση κατά τη διάρκεια των σπουδών.

Το πτυχίο του Τμήματος παρέχει δυνατότητα πρόσβασης σε μεταπτυχιακές σπουδές για απόκτηση μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης  ή διδακτορικού διπλώματος τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.



Εικόνα 11.Γέφυρες Εγνατίας Οδού. Πηγή: Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών

Η οργανωτική διάρθρωση του Τμήματος είναι όπως και όλων των Τμημάτων των ΑΕΙ και ΤΕΙ σύμφωνα με το Ν.4485/2017 (ΦΕΚ114/τ.Α΄/4-8-2017).

Όργανα του Τμήματος είναι:

* Η Συνέλευση του Τμήματος.
* Το Διοικητικό Συμβούλιο.
* Ο Πρόεδρος του Τμήματος.

Η Συνέλευση του Τμήματος απαρτίζεται από: α) τα μέλη Δ.Ε.Π. του Τμήματος, β) τον Πρόεδρο και τον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος και, εφόσον υπάρχουν Τομείς, από τους Διευθυντές των Τομέων, γ) τους εκπροσώπους των φοιτητών σε ποσοστό 15% του συνόλου των μελών της Συνέλευσης του Τμήματος και δ) τρεις (3) εκπροσώπους, έναν (1) ανά κατηγορία από τα μέλη Ε.Ε.Π., Ε.ΔΙ.Π. και Ε.Τ.Ε.Π. του Τμήματος, οι οποίοι εκλέγονται, μαζί με τους αναπληρωτές τους, για ένα έτος.

Η Συνέλευση του Τμήματος έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και αυτές οι οποίες προβλέπονται από τις διατάξεις του παρόντος νόμου, του Οργανισμού, του Εσωτερικού Κανονισμού, καθώς και τις λοιπές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας:

α) Χαράσσει τη γενική εκπαιδευτική και ερευνητική πολιτική του Τμήματος και την πορεία ανάπτυξής του, στο πλαίσιο της πολιτικής της Σχολής και του Ιδρύματος.

β) Γνωμοδοτεί για τα θέματα της περίπτωσης α΄ της παραγράφου 2 του άρθρου 8 του Ν.4485/2017 και συντάσσει τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος, στο πλαίσιο των κατευθύνσεων του Εσωτερικού Κανονισμού του Ιδρύματος.

γ) Καθορίζει το ενιαίο γνωστικό αντικείμενο κάθε Τομέα και αποφασίζει την αλλαγή του γνωστικού αντικειμένου στο οποίο έχει διοριστεί μέλος Δ.Ε.Π., ύστερα από γνώμη της Γενικής Συνέλευσης του οικείου Τομέα, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 79 του ν. 4310/2014 (Α΄ 258)

Το Διοικητικό Συμβούλιο λειτουργεί σε Τμήματα με δύο (2) ή περισσότερους Τομείς. Στα Τμήματα που δεν λειτουργεί Διοικητικό Συμβούλιο, τις αρμοδιότητες του παρόντος, ασκεί η Συνέλευση του Τμήματος.

Το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτίζεται από:

α) Τον Πρόεδρο και τον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος.

β) Τους Διευθυντές των Τομέων.

γ) Έναν (1) από τους τρεις (3) εκλεγμένους εκπροσώπους της περίπτωσης δ΄ της παραγράφου 1 του άρθρου21του Ν.4485/2017.

Ο Πρόεδρος ή Αναπληρωτής Πρόεδρος Τμήματος εκλέγεται πλήρους απασχόλησης μέλος Δ.Ε.Π. πρώτης βαθμίδας ή της βαθμίδας του αναπληρωτή του οικείου Τμήματος για θητεία δύο (2) ετών. Αν δεν υπάρχουν μέλη Δ.Ε.Π. των δύο πρώτων βαθμίδων μπορεί να θέσει υποψηφιότητα και επίκουρος. Αν δεν υπάρχουν υποψηφιότητες, ο Πρόεδρος του Τμήματος ορίζεται από τη Σύγκλητο μεταξύ των υπαρχόντων μελών Δ.Ε.Π. του Τμήματος, με προτεραιότητα στις δύο πρώτες βαθμίδες και μέχρι τη βαθμίδα του Επίκουρου. Η ημερομηνία έναρξης και λήξης της θητείας ορίζεται στην προκήρυξη.

Ο Πρόεδρος του Τμήματος έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και όσες προβλέπονται από τις διατάξεις του παρόντος νόμου, του Οργανισμού, του Εσωτερικού Κανονισμού, καθώς και τις λοιπές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας:

α) Προΐσταται των υπηρεσιών του Τμήματος και εποπτεύει την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος και την τήρηση των νόμων, του Οργανισμού και του Εσωτερικού Κανονισμού.

β) Συγκαλεί τη Συνέλευση του Τμήματος, καταρτίζει την ημερήσια διάταξη, ορίζει ως εισηγητή των θεμάτων μέλος της Συνέλευσης, προεδρεύει των εργασιών της, εισηγείται τα θέματα για τα οποία δεν έχει οριστεί ως εισηγητής άλλο μέλος της Συνέλευσης και μεριμνά για την εκτέλεση των αποφάσεών της.

γ) Συγκαλεί το Διοικητικό Συμβούλιο, καταρτίζει την ημερήσια διάταξη, προεδρεύει των εργασιών του και μεριμνά για την εκτέλεση των αποφάσεών του.

δ) Μεριμνά για την εφαρμογή του προγράμματος σπουδών, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων.

ε) Επιμελείται την τήρηση των μητρώων επιστημονικών δημοσιεύσεων του Τμήματος.

στ) Εκδίδει πράξεις ένταξης μελών Δ.Ε.Π. σε καθεστώς μερικής απασχόλησης.

ζ) Διαβιβάζει στα προβλεπόμενα από το νόμο όργανα γνώμες, προτάσεις ή εισηγήσεις της Συνέλευσης Τμήματος.

η) Συγκροτεί επιτροπές για την μελέτη ή διεκπεραίωση συγκεκριμένων θεμάτων της αρμοδιότητας του Τμήματος.

θ) Συντάσσει ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του Τμήματος και τη διαβιβάζει στην Κοσμητεία.

ι) Εκπροσωπεί το Τμήμα στη Σύγκλητο και πρέπει να ενημερώνει τη Συνέλευση για τις συζητήσεις και τις αποφάσεις της Συγκλήτου.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος αναπληρώνει τον Πρόεδρο σε περίπτωση απουσίας για οποιονδήποτε λόγο ή προσωρινού κωλύματος, καθώς και αν παραιτηθεί ή εκλείψει μέχρι τη συμπλήρωση του υπολοίπου της θητείας.

Η Συνέλευση του Τμήματοςέχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και όσες άλλες προβλέπονται από τις διατάξεις του νόμου, του Οργανισμού και του Εσωτερικού Κανονισμού:

α) Χαράσσει τη γενική εκπαιδευτική και ερευνητική πολιτική του Τμήματος και την πορεία ανάπτυξής του, στο πλαίσιο της πολιτικής της Σχολής και του Ιδρύματος.

β) Συντάσσει τον Εσωτερικό Κανονισμό του Τμήματος, στο πλαίσιο τωνκατευθύνσεων του Εσωτερικού Κανονισμού του Ιδρύματος.

γ) Καθορίζει το ενιαίο γνωστικό αντικείμενο κάθε Τομέα και αποφασίζει την αλλαγή του γνωστικού αντικειμένου στο οποίο έχει διοριστεί καθηγητής ή υπηρετών λέκτορας, μετά από εισήγηση της Γενικής Συνέλευσης του οικείου τομέα.

δ) Ορίζει Διευθυντή Τομέα όταν δεν υπάρχουν υποψηφιότητες.

ε) Καταρτίζει, αναθεωρεί και καταργεί τα προγράμματα σπουδών του Τμήματος και αποφασίζει για τις κατευθύνσεις ή ειδικεύσεις του πτυχίου του Τμήματος.

στ) Εισηγείται στην Κοσμητεία της Σχολής την οργάνωση κοινών μαθημάτων του Τμήματος µε άλλα Τμήματα της ίδιας ή άλλης Σχολής.

ζ) Συντάσσει τον οδηγό προγράμματος σπουδών του Τμήματος.

η) Ασκεί όσες αρμοδιότητες της αναθέτει ο νόμος σχετικά µε τις μεταπτυχιακές και τις διδακτορικές σπουδές.

θ) Απονέμει τους τίτλους σπουδών των προγραμμάτων σπουδών που οργανώνει το Τμήμα.

ι) Κατανέμει το διδακτικό έργο στους διδάσκοντες των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών μαθημάτων.

ια) Αναθέτει αυτοδύναμο διδακτικό έργο στα µέλη Δ.Ε.Π., Ε.Δ.Ι.Π. και Ε.Τ.Ε.Π., σύμφωνα µε τα οριζόμενα στις οικείες διατάξεις.

ιβ) Εγκρίνει τα διανεμόμενα συγγράμματα για κάθε μάθημα του προγράμματος σπουδών.

ιγ) Συγκροτεί ομάδες για την εσωτερική αξιολόγηση του Τμήματος.

ιδ) Εισηγείται στην Κομητεία της Σχολής τη δημιουργία νέων θέσεων καθηγητών και µελών Δ.Ε.Π., Ε.Δ.Ι.Π. και Ε.Τ.Ε.Π.

ιε) Καταρτίζει τα μητρώα εσωτερικών και εξωτερικών µελών, τα οποία τηρούνται για τις διαδικασίες εκλογής, εξέλιξης, μονιμοποίησης και ανανέωσης της θητείας καθηγητών, τα οποία και υποβάλλει προς έγκριση στη Σύγκλητο.

ιστ) Εισηγείται στον Πρύτανη την προκήρυξη θέσεων καθηγητών και ασκεί τις προβλεπόμενες από το νόμο αρμοδιότητες κατά τη διαδικασία κρίσης καθηγητών, υπηρετούντων λεκτόρων και Δ.Ε.Π., Ε.Δ.Ι.Π. και Ε.Τ.Ε.Π.

ιζ) Αποφασίζει για την ένταξη καθηγητών σε καθεστώς μερικής απασχόλησης.

ιη) Αποφασίζει για τη μετακίνηση καθηγητών από και προς το Τμήμα.

ιθ) Προκηρύσσει θέσεις έκτακτου διδακτικού προσωπικού, συγκροτεί εισηγητικές επιτροπές και λαμβάνει απόφαση περί της επιλογής.

κ) Προσκαλεί επισκέπτες καθηγητές και επισκέπτες μεταδιδακτορικούς ερευνητές και τους παρέχει κάθε δυνατή υποστήριξη για την εκτέλεση του ακαδημαϊκού έργου τους.

κα) Εισηγείται στη Σύγκλητο την απονομή τίτλων Επίτιμου Διδάκτορα, Ομότιμου και Επίτιμου Καθηγητή.

κβ) Κατανέμει τα κονδύλια στις εκπαιδευτικές, ερευνητικές και λοιπέςδραστηριότητες του Τμήματος.

κγ) Συγκροτεί επιτροπές για τη μελέτη ή διεκπεραίωση συγκεκριμένων θεμάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές της.

Τα όργανα του Τομέα είναι:

α) Η Γενική Συνέλευση και ο Διευθυντής.Η Γενική Συνέλευση απαρτίζεται από τον Διευθυντή του Τομέα.

β) Τα μέλη Δ.Ε.Π. του Τομέα.

γ) Οι εκπρόσωποι των φοιτητών σε ποσοστό 15% του συνόλου των μελών της Γενικής Συνέλευσης Τομέατων περιπτώσεων α΄ και β΄ και σε κάθε περίπτωση όχι περισσότερους των δέκα (10).

Μια από τις διοικητικές υπηρεσίες είναι και οι Γραμματείες των Τμημάτων οι οποίες έχουν έναν μεγάλο όγκο εργασιών. Καθημερινά έχουν να εξυπηρετήσουν πολλούς και διαφορετικούς «πελάτες».

Οι Γραμματείες των Τμημάτων έχουν να εξυπηρετήσουν:

* Τα μέλη ΔΕΠ του Τμήματος
* Τα μέλη ΕΔΙΠ (Ειδικό και Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό).
* Τα μέλη ΔΕΠ άλλων τμημάτων ή και άλλων Πανεπιστημίων.
* Επισκέπτες μέλη ΔΕΠ.
* Τα μέλη ΕΤΕΠ (Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό).
* Το Διοικητικό Προσωπικό (Μόνιμο, ΙΔΑΧ, συμβασιούχοι).
* Προπτυχιακούς Φοιτητές.
* Μεταπτυχιακούς Φοιτητές.
* Απόφοιτους.
* Κοινό που ενδιαφέρεται να δώσει κατατακτήριες εξετάσεις στο Τμήμα.
* Άλλα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας ή του εξωτερικού.
* Δημόσιες υπηρεσίες και φορείς. ( ΥΠ.Π.Ε.Θ., Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, ΙΚΥ κλπ.).
* Ευρύ κοινό (μαθητές που πρόκειται να εισαχθούν στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθηγητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, γονείς κ.τ.λ.)

Η Γραμματεία ενός Τμήματος συνεργάζεται επίσης με άλλες μονάδες του ίδιου Ιδρύματος, όπως:

* Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών, για την πληρωμή των συμβασιούχων, των φοιτητών που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση.
* Η Διεύθυνση Διοικητών Υπηρεσιών, για βεβαιώσεις προϋπηρεσίας για διάφορα διοικητικά θέματα αδειών του προσωπικού των γραμματειών.
* Η Γραμματεία του Ειδικού Λογαριασμού (ΕΛΚΕ) ή αλλιώς Επιτροπή Ερευνών, για συμμετοχή μελών ΔΕΠ ή φοιτητών ή άλλων μελών του τμήματος σε ερευνητικά έργα.
* Το γραφείο Διεθνών και Δημοσίων Σχέσεωνγια την ενημέρωση σχετικά με ευρωπαϊκά προγράμματα ανταλλαγής φοιτητών, μελών   
  ΔΕΠ και διοικητικού προσωπικού όπως ERASMUS, LeonardoDaVinci κ.τ.λ.
* Το Τμήμα Δικτύων, για τη χορήγηση λογαριασμών πρόσβασης σε υπηρεσίες τηλεματικής, όπως e-mail, ΠΥΘΙΑ, αλλά και άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στα μέλη του Ιδρύματος, όπως υπηρεσίες VPN, κ.τ.λ.
* Η Διεύθυνση Φοιτητικής Μέριμνας, για την έκδοση καρτών σίτισης, για τη στέγαση, για την παροχή του επιδόματος ενοικίου, για την παροχή υποτροφιών από το Κρατικό Ίδρυμα Υποτροφιών (ΙΚΥ).
* Η Βιβλιοθήκη για τον δανεισμό βιβλίων.
* Το Τμήμα Μηχανοργάνωσης, για τη διανομή λογισμικού MSDN.



Εικόνα 12.Πηγή: Εργαστήριο Υπολογιστών του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών[[2]](#footnote-2)

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα

# 2. Πληροφοριακά Συστήματα – Έννοια

Πριν γίνει προσδιορισμός της έννοιας «πληροφοριακό σύστημα» πρέπει να οριστεί η έννοια «σύστημα». Σύμφωνα με το Μητάκο (2015), «σύστημα» σημαίνει ένα σύνολο στοιχείων τα οποία αλληλοσχετίζονται, αλληλεπιδρούν και συγκροτούν μια ενιαία οργανωμένη δομή με στόχο την επίτευξη συγκεκριμένου αποτελέσματος. Η λειτουργία ενός συστήματος εξαρτάται από τη λειτουργία των επιμέρους στοιχείων που το απαρτίζουν και τους αλληλοσυσχετισμούςπου τα στοιχεία αυτά έχουν. Τα συστήματα δέχονται εισόδους από το περιβάλλον τους, διαθέτουν μηχανισμούς επεξεργασίας, βγάζουν εξόδους και είναι δυνατόν να διαθέτουν και μηχανισμούς ανατροφοδότησης. Ως είσοδοι ενός συστήματος εννοείται το σύνολο των εισροών του, δηλαδή ό,τι εισάγεται στο σύστημα. Οι έξοδοι ενός συστήματος είναι το σύνολο των εκροών του, δηλαδή ό,τι βγαίνει από το σύστημα προς το εξωτερικό σύστημα.

Πληροφοριακό Σύστημα είναι εκείνος ο μηχανισμός που προσφέρει τα μέσα για τη συλλογή, αποθήκευση, παραγωγή και διανομή των πληροφοριών που εξυπηρετούν τις πληροφοριακές ανάγκες ενός οργανισμού. Υποστηρίζουν τις δραστηριότητές του, τόσο στο επίπεδο διαχείρισης και λειτουργίας, όσο και στο επίπεδο σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων (Shannon&Weaver, 1963).

Ένα πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύστημα το οποίο δέχεται δεδομένα στις εισόδους του. Στη συνέχεια, το σύστημα επεξεργάζεται τα δεδομένα και παράγει πληροφορίες στις εξόδους του χρησιμοποιώντας, είτε υπολογιστές, είτε άλλα μέσα. Κάποιες από τις εξόδους του μπορεί να ανατροφοδοτηθούν ως είσοδοι. Το πληροφοριακό σύστημα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού είναι ένα οργανωμένο σύνολο που αποτελείται από πέντε στοιχεία: α)τους ανθρώπους που είναι οι χρήστες, οι δικαιούχοι και οι διαχειριστές, β) το λογισμικό που αποτελείται από τις εφαρμογές, τα προγράμματα, το λειτουργικό σύστημα, γ) το υλικό που είναι τα περιφερειακά, τα διάφορα εργαλεία, δ) τις διαδικασίες οι οποίες αφορούν τους κανονισμούς και τις οδηγίες λειτουργίας του Ιδρύματος, και ε) τα δεδομένα που είναι τα αρχεία, και οι βάσεις δεδομένων. Όλα τα παραπάνω αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με το περιβάλλον με σκοπό την παραγωγή και διαχείριση πληροφοριών για την καλύτερη λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού (Κιουντουζής,2002).

Όλα τα πληροφοριακά συστήματα καλύπτουν τις απαιτήσεις της αυθεντικοποίησης, της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας, της εξουσιοδότησης και της διαθεσιμότητας. Η «αυθεντικοποίηση», σημαίνει ότι ο χρήστης για να εισέλθει στο σύστημα επαληθεύει προσωπικά του στοιχεία. Η «ακεραιότητα», σημαίνει ότι τα δεδομένα διατηρούνται και δεν γίνονται τροποποιήσεις από μη εξουσιοδοτημένα μέλη. Η «εμπιστευτικότητα», σημαίνει ότι υπάρχει απόρρητο και τα δεδομένα που υπάρχουν στην εφαρμογή δεν αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα. Τα «εξουσιοδοτημένα συστήματα», αναφέρονται στο γεγονός ότι ο έκαστος χρήστης δεν έχει πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα του συστήματος παρά μόνο στο κομμάτι που του επιτρέπει ο διαχειριστής. Τέλος μιλώντας για «διαθεσιμότητα», εννοείται ότι τα δεδομένα είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα ανά πάσα στιγμή για τον χρήστη (Γιακουμάκης, 1994).

# 2.1 Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Εκπαίδευση: Προκλήσεις, Τάσεις και Επερχόμενες Τεχνολογίες

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν ενταχθεί στην καθημερινότητά μας. Η εποχή μας χαρακτηρίζεται ως η εποχή της πληροφορίας. Ο όρος Τεχνολογίες των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ), σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 19/11/2004 (επίσημη εφημερίδα της ΕΕ, άρθρο COM 2004,757),καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, δηλαδή εργαλεία όπως η τηλεφωνία και το Ίντερνετ, η εξ αποστάσεως μάθηση, η τηλεόραση, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα δίκτυα και τα λογισμικά που είναι αναγκαία για τη χρήση των εν λόγω τεχνολογιών. Η Ελλάδα ως κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης τάχθηκε με τις πρωτοβουλίες του Συμβουλίου. Στο παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται όλα τα Ευρωπαϊκά προγράμματα, καθώς και οι χρονικές περίοδοι που πραγματοποιήθηκαν. (Πίνακας 1)

Πίνακας 1

Ευρωπαϊκά προγράμματα και περίοδοι στην Ελλάδα

|  |  |
| --- | --- |
| 1986-1992 | Ολοκληρωμένα Μεσογειακά Προγράμματα (ΜΟΠ) |
| 1989-1993 | Α’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Α’ ΚΠΣ) |
| 1994-1999 | Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Β’ ΚΠΣ) |
| 2000-2006 | Γ’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Γ’ ΚΠΣ) |
| 2007-2013 | Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) |

# 2.2. Οι Εκπαιδευτικοί φορείς στην Ελλάδα και οι ΤΠΕ(Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών).

Οι εξελίξεις της τεχνολογίας που πραγματοποιούνται με μεγάλη ταχύτητα στα χρόνια μας, έχουν επηρεάσει σημαντικές πτυχές της κοινωνίας. Η εκπαίδευση δεν θα μπορούσε να μην επηρεαστεί από αυτές τις τεχνολογικές αλλαγές. Ανατρέχοντας στη διεθνή βιβλιογραφία θα δούμε ότι υπάρχουν πολλά άρθρα τα οποία παρουσιάζουν μεγάλο ενδιαφέρον ως προς τις εφαρμογές των ΤΠΕ στην εκπαίδευση και ιδιαίτερα στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Η εισαγωγή των ΤΠΕ στην ελληνική εκπαίδευση ξεκίνησε στα μέσα της δεκαετίας του ’80. Μια καινούργια γενιά φοιτητών άρχισε να φαίνεται τα τελευταία δεκαπέντε (15) χρόνια, η οποία έχει αποτελέσει αντικείμενο, έρευνας όπως φαίνεται στη διεθνή βιβλιογραφία (Brown, 2000).

Πολλοί ερευνητές, όπως ο Prensky (2001) και ο Tapscott (2010),έχουν αναφερθεί σε αυτήν, χαρακτηρίζοντας τους φοιτητές ως «DigitalNatives» ή «NetGeneration». Οι digitalnatives χαρακτηρίζονται από: α) την υψηλή ψηφιακή ικανότητα, β) την ικανότητα να κάνουν πολλά πράγματα ταυτοχρόνως, γ) την γνώση σε πολλαπλά μέσα, δ) την ταχύτητα στην παράδοση της πληροφορίας, ε) την κουλτούρα της ανταλλαγής πληροφοριών και στ) μια μοναδική στάση απέναντι στην εκπαίδευση (Brown, 2000; Prensky, 2001; Oblinger&Oblinger, 2005; Barnesetal, 2007;Chen&Chen, 2007).Η λίστα αυτών των «ιδιαίτερων χαρακτηριστικών» αυτής της γενιάς περιλαμβάνει την εξάρτησή τους από την τεχνολογία για τη διατήρηση της κοινωνικής επαφής, την απεριόριστη πρόσβαση να μοιράζονται υλικό, καθώς και την ικανότητά τους να κατανοούν άμεσα και να υιοθετούν νέες τεχνολογίες (Prensky, 2001 &Oblinger&Oblinger, 2005).

# 2.3 Κεντρικά Πληροφοριακά συστήματα εκπαιδευτικών ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της Ελλάδος

Υπάρχουν πολλά πληροφοριακά συστήματα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση που έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας. Στις ιστοσελίδες των ιδρυμάτων αναφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν και το σύστημα ενημέρωσης κυρίως των φοιτητών τους.

Το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο χρησιμοποιεί το πληροφοριακό σύστημα my-studies μέσα από το οποίο οι φοιτητές μπορούν να δουν και να εκτυπώσουν τη βαθμολογία τους, να πληροφορηθούν για το πρόγραμμα σπουδών, να δηλώσουν μαθήματα, να συμπληρώσουν αιτήσεις για την έκδοση πιστοποιητικών (στρατολογίας, εφορίας κ.ά.). Η είσοδος στην εφαρμογή γίνεται μέσα από τον σύνδεσμο: [httpsHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"://HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"myHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"-HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"studiesHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/".HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"uoaHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/".HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"gr](https://my-studies.uoa.gr/).

Στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς λειτουργεί διαδικτυακή εφαρμογή που καλύπτει τα σπουδαστικά θέματα. Από την εφαρμογή αυτή οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται για τα μαθήματα του προγράμματος σπουδών, να υποβάλουν ηλεκτρονικά τις δηλώσεις μαθημάτων, να ενημερώνονται από τις ανακοινώσεις της Γραμματείας και των διδασκόντων, να ενημερώνονται για τη βαθμολογία τους στα μαθήματα, να υποβάλουν αιτήσεις για χορήγηση πιστοποιητικών και να λαμβάνουν άμεσα και σε ηλεκτρονική μορφή βεβαιώσεις φοίτησης. Η είσοδος στην υπηρεσία πληροφόρησης των φοιτητών γίνεται με κωδικό από τον σύνδεσμο: [httpsHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"://HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"studentsHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"unipiHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"grHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"/HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"loginHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"asp](https://students.unipi.gr/login.asp).

Το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης χρησιμοποιεί το εσωτερικό δίκτυο DUTH Νet το οποίο εξυπηρετεί ολόκληρο το Πανεπιστήμιο και εκτείνεται σε όλη τη Θράκη, στις πόλεις της Ξάνθης, Κομοτηνής, Αλεξανδρούπολης και Ορεστιάδας. Στο DUTH Net είναι συνδεδεμένα εκατοντάδες υπολογιστικά συστήματα και εξυπηρετούνται πάνω από 20.000 χρήστες. Η είσοδος στην πλατφόρμα γίνεται από τον σύνδεσμο: <https://idp.duth.gr/>.

Στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο η Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών χρησιμοποιεί μια ηλεκτρονική πλατφόρμα προκειμένου να έχει πρόσβαση ο φοιτητής σε πληροφορίες προσωπικές όπως οι ανανεώσεις εγγράφων, οι δηλώσεις, οι βαθμολογίες του και οι υποχρεώσεις του. Η είσοδος στην πλατφόρμα γίνεται με κωδικούς από τον σύνδεσμο: [httpsHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"://HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"wwwHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login".HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"centralHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login".HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"ntuaHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login".HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"grHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"/HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"login](https://www.central.ntua.gr/login)

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κεντρικής Μακεδονίας χρησιμοποιεί πληροφοριακό σύστημα από όπου ο φοιτητής μπορεί να ενημερωθεί για τις βαθμολογίες του, να κάνει δηλώσεις μαθημάτων και να ζητήσει πιστοποιητικά σπουδών. Η είσοδος στην πλατφόρμα γίνεται από τον σύνδεσμο: [https://egram.teicm.gr](https://egram.teicm.gr/).

Ορισμένα τμήματα του Πανεπιστημίου Αιγαίου χρησιμοποιούν το Σύστημα Ενημέρωσης Φοιτητών (Σ.Ε.Φ.) όπου κι εδώ ο φοιτητής κάνει δήλωση μαθημάτων, αιτείται βεβαιώσεων, βλέπει βαθμολογίες μαθημάτων, μπορεί να προσθέσει φωτογραφία του και να δει ανακοινώσεις των καθηγητών για τα μαθήματα που έχει δηλώσει. Η είσοδος στο σύστημα γίνεται με προσωπικούς κωδικούς από τον σύνδεσμο: [https://studentweb.aegean.gr](https://studentweb.aegean.gr/). Παράλληλα, χρησιμοποιούνται και άλλες πλατφόρμες σε τμήματα του Πανεπιστημίου στις οποίες για παράδειγμα υπάρχει πρόσβαση από τους συνδέσμους: [https://sef.samos.aegean.gr](https://sef.samos.aegean.gr/) για το Τμήμα Μαθηματικών και [https://icarus-icsd.aegean.gr](https://icarus-icsd.aegean.gr/) για το Τμήμα Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών Συστημάτων.

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο χρησιμοποιεί μια ηλεκτρονική εκπαιδευτική πύλη με πρόσβαση σε πλατφόρμες τηλεδιασκέψεων και άμεσων μηνυμάτων, οπού μπορεί να προγραμματιστεί μια σύσκεψη και να προσκαλεστούν άτομα, σε υπηρεσία προβολής είσπραξης πληρωμών καθώς και σε ψηφιακούς χώρους εκπαίδευσης όπου οι φοιτητές μπορούν να δουν την ύλη των μαθημάτων, να υποβάλουν τις εργασίες, να παρακολουθήσουν ομάδες συζητήσεων, να δουν τους βαθμούς και να αιτηθούν βεβαιώσεων. Οι καθηγητές έχουν την δυνατότητα να αναρτούν σημειώσεις, να οργανώνουν ομάδες συζητήσεων και να υποβάλουν βαθμολογίες. Η είσοδος στην πύλη γίνεται από τη διεύθυνση:[httpHYPERLINK "http://portal.eap.gr/"://HYPERLINK "http://portal.eap.gr/"portalHYPERLINK "http://portal.eap.gr/".HYPERLINK "http://portal.eap.gr/"eapHYPERLINK "http://portal.eap.gr/".HYPERLINK "http://portal.eap.gr/"gr](http://portal.eap.gr/).

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθηνών χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική πλατφόρμα: TEIATH OpenClass. Η πλατφόρμα αυτή είναι ένα Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Μαθημάτων. Έχει τη φιλοσοφία του λογισμικού ανοικτού κώδικα και υποστηρίζει την υπηρεσία Ασύγχρονης Τηλεκπαίδευσης. Η πρόσβαση στην υπηρεσία γίνεται με τη χρήση ενός απλού φυλλομετρητή (webbrowser) χωρίς ειδικές τεχνικές γνώσεις. Η πρόσβαση κι εδώ γίνεται με κωδικούς από τον σύνδεσμό: [https://eclass.teiath.gr](https://eclass.teiath.gr/). Για τις υπηρεσίες της γραμματειακής υποστήριξης όπως είναι δηλώσεις, πιστοποιητικά κτλ. χρησιμοποιείται το e-study, που είναι αντίστοιχη υπηρεσία με αυτή του Πανεπιστημίου Αιγαίου, στη οποία η είσοδο γίνεται μέσα από τον σύνδεσμό: [httpsHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"://HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"estudyHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"teiathHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"grHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"/HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"unistudentHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"/HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"loginHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp"asp](https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp).

Τα περισσότερα ιδρύματα χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα e-University της Cardisoft. Οι ποιο διαδεδομένες εφαρμογές είναι το unistudent και το studentweb τα οποία πολλές φορές με διαφορετική ονομασία χρησιμοποιούνται από τα Πανεπιστήμια και τα ΤΕΙ της χώρας μας.

Αντίστοιχες εφαρμογές υπάρχουν και για το εκπαιδευτικό προσωπικό. Η εφαρμογή classweb είναι ένα σύστημα υποβοήθησης του εκπαιδευτικού έργου μέσα από το οποίο μπορεί ο καθηγητής, με κωδικούς που δίνονται από τη γραμματεία του τμήματος, να λάβει και να δώσει διάφορες πληροφορίες. Μπορεί για παράδειγμα να δει τις τάξεις του, να κάνει την καταχώρηση των βαθμών και να επικοινωνήσει με τους φοιτητές του και τη γραμματεία.

Υπάρχουν διάφορα ακόμη συστήματα στα ΑΕΙ όπως το είναι το e-class, το moodle, το blackboard και η φωνητική πύλη τα οποία είναι λογισμικά ανοικτού κώδικά και υποστηρίζουν την Υπηρεσία της Ασύγχρονης Τηλεκπαίδευσης. Οι καθηγητές ανεβάζουν σε αυτά τις σημειώσεις τους ή μαγνητοσκοπημένες διαλέξεις ενώ ακόμη γίνονται και online διαλέξεις. Ο φοιτητής έχει πρόσβαση στο λογισμικό με κωδικούς και μπορεί να θέσει αν το επιθυμεί ερωτήματα.

Τα τελευταία χρόνια γίνεται επίσης μια προσπάθεια από τις βιβλιοθήκες των ιδρυμάτων να δημιουργηθεί ηλεκτρονική υπηρεσία απόθεσης πτυχιακών εργασιών στο ιδρυματικό αποθετήριο χρησιμοποιώντας άλλα πληροφοριακά συστήματα. Η πρόσβαση σε τέτοια συστήματα υπάρχει για παράδειγμα στη διεύθυνση: http://apothetirio.teiep.gr/xmlui για το ΤΕΙ Ηπείρου, στη διεύθυνση: http://ir.lib.uth.gr για το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας και στη διεύθυνση: http://okeanis.lib.puas.gr/xmlui για το ΑΕΙ Πειραιά.

# 2.4 Βασικά πληροφοριακά συστήματα του ΑΤΕΙΘ

Όλα τα Ελληνικά ιδρύματα της ανώτατης εκπαίδευσης συνδέονται στο δίκτυο GUnet, (GreekUniversitiesnetwork ή αλλιώς Ελληνικό Ακαδημαϊκό δίκτυο), εξασφαλίζοντας συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων τόσο μεταξύ των ιδρυμάτων, όσο και για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το GU net ιδρύθηκε 12 Σεπτεμβρίου 2000. Εδρεύει στην Αθήνα και είναι μια μη κερδοσκοπική αστική εταιρεία με μέλη τα 20 Πανεπιστήμια και τα 16 ΤΕΙ της χώρας και ο σκοπός του προσδιορίζεται από τις ευρύτερες δικτυακές ανάγκες και επιδιώξεις της ακαδημαϊκής κοινότητας της χώρας στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας, με στόχο την εξυπηρέτηση της έρευνας και της εκπαίδευσης. Oι υπηρεσίες που παρέχει απευθύνονται προς τα μέλη της, τους ακαδημαϊκούς χρήστες, αλλά και το ευρύ κοινό. Στις βασικές υπηρεσίες που προσφέρονται περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες φωνής, οι υπηρεσίες ασφάλειας, οι υπηρεσίες καταλόγου και οι υπηρεσίες τηλε-εκπαίδευσης[[3]](#footnote-3).

Το κάθε ακαδημαϊκό ίδρυμα διαθέτει τη δική του δικτυακή υποδομή η οποία είναι προσανατολισμένη στην υποστήριξη του εκπαιδευτικού έργου του ακαδημαϊκού ιδρύματος. Τα Ελληνικά ακαδημαϊκά ιδρύματα διαθέτουν αξιόλογη υποδομή σε δικτυακό εξοπλισμό. Το Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) είναι ένα από τα μέλη του GU net και έχει στην διάθεσή του όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται από αυτό.

Τα βασικά πληροφοριακά συστήματα του ΑΤΕΙ-Θ είναι το κεντρικό Web site του Ιδρύματος που είναι Διακομιστής Εξερχόμενης Αλληλογραφίας. H Ιστοσελίδα του ΑΤΕΙ-Θ [https://www.teithe.gr](https://www.teithe.gr/) περιλαμβάνει πληροφορίες γενικά για το ίδρυμα, την αποστολή και τους στόχους του, την έρευνα, τις Σχολές και τα τμήματα που τις απαρτίζουν, πληροφορίες για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές, για την πρακτική άσκηση φοιτητών. Η Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (E-mail) προσφέρει την δυνατότητα στα μέλη της Ακαδημαϊκής κοινότητας του ΑΤΕΙ-Θ να αποστέλλουν και να λαμβάνουν μηνύματα σε ηλεκτρονική μορφή με τρόπο απλό και αξιόπιστο, με χρήση της προσωπικής τους διεύθυνσης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail address). Επιπλέον, περιλαμβάνει την εφαρμογή τηλεφωνικού καταλόγου που επιτρέπει την εύκολη και γρήγορη αναζήτηση των στοιχείων επικοινωνίας μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας με βάση το ονοματεπώνυμο, e-mail, τηλέφωνο (<http://ds.teithe.gr/>).

Επίσης, υπάρχει το πρόγραμμα ERASMUS σύμφωνα με το οποίο κάθε φοιτητής μπορεί να εκπονήσει πτυχιακή εργασία μέσω αυτού του προγράμματος, καθώς επίσης κάθε φοιτητής μπορεί να κάνει την πρακτική του άσκηση με αυτό το πρόγραμμα[[4]](#footnote-4).

Ακόμα, στην ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης ([www.lib.teithe.gr](http://www.lib.teithe.gr/)) οι φοιτητές έχουν ελεύθερη πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης: Κατάλογος Βιβλιοθήκης/LibraryCataloghttp://opac.seab.gr/search~S18\*gre, Καλλιστώ (Υπηρεσία Πληροφοριακού Γραμματισμούστο<http://callisto.lib.teithe.gr/>) HEAL-Link (Ηλεκτρονικά περιοδικά/electronicjournals στο <http://www.heal-link.gr>/), Εύρηκα (Ιδρυματικό Καταθετήριο, στο<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/>),Moodleστο [httpsHYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/"://HYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/"moodleHYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/".HYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/"teitheHYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/".HYPERLINK "https://moodle.teithe.gr/"gr](https://moodle.teithe.gr/), WebofScienceστο[httpsHYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/"://HYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/"appsHYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/".HYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/"webofknowledgeHYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/".HYPERLINK "https://apps.webofknowledge.com/"com](https://apps.webofknowledge.com/).

Για εκπαιδευτικούς σκοπούς υπάρχει η πλατφόρμα ασύγχρονης Τηλεκπαίδευσηςe-class που προσφέρει στα μέλη του ιδρύματος τη δυνατότητα ψηφιακής διάθεσης του υλικού των μαθημάτων, αλλά και μία πλειάδα μέσων επικοινωνίας μεταξύ του διδάσκοντα και των φοιτητών για την ομαλή και απρόσκοπτη διεξαγωγή του μαθήματος.

Στο πληροφοριακό σύστημα ΕΥΔΟΞΟΣ ([http://eudoxus.gr](http://eudoxus.gr/)) οι γραμματείες των τμημάτων, καταχωρούν τα προτεινόμενα συγγράμματα των διδασκόντων και οι φοιτητές, μέσα σε συγκεκριμένες ημερομηνίες μπορούν να εισέλθουν στο σύστημα με τους προσωπικούς κωδικούς τους και να επιλέξουν τα συγγράμματα που τους έχουν προταθεί από τους καθηγητές ή αυτά τα οποία αυτοί θεωρούν καταλληλότερα για κάθε μάθημα.

Το MOODLE (Modular Object – Oriented Dynamic Learning Environment, [httpHYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/"://HYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/"moodleHYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/".HYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/"teitheHYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/".HYPERLINK "http://moodle.teithe.gr/"gr](http://moodle.teithe.gr/)) αποτελεί σύστημα για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών μαθημάτων, στο οποίο οι καθηγητές ανεβάζουν σημειώσεις και γενικά πληροφορίες σχετικές με τα μαθήματα τους (όπως σημειώσεις, ύλη εξετάσεων, ασκήσεις, καθορισμός χρόνου πραγματοποίησης μαθήματος που δεν πραγματοποιήθηκε για κάποιο συγκεκριμένο λόγο).

Το ACADEMICID ([httpHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"://HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"academicidHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"mineduHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"govHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"gr](http://academicid.minedu.gov.gr/)) είναι πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Απόκτησης Ακαδημαϊκής Ταυτότητας των φοιτητών, η οποία αποτελεί, φοιτητικό πάσο και ταυτότητα βιβλιοθήκης ΑΤΕΙΘ.Η νέα ταυτότητα διαθέτει ισχυρά χαρακτηριστικά μηχανικής αντοχής, και ασφάλειας έναντι πλαστογραφίας. Επιπλέον, έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να έχει ισχύ για όσα έτη διαρκεί η φοιτητική ιδιότητα. Οι ταυτότητες παραδίδονται στο σημείο παραλαβής που έχει επιλέξει ο κάθε φοιτητής κατά την υποβολή της αίτησής του, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση[[5]](#footnote-5).

Στο Σύστημα Αιτήσεων Δικαιούχων Δωρεάν Σίτισης ([http://feeding.teithe.gr](http://feeding.teithe.gr/)) οι φοιτητές καταθέτουν ηλεκτρονικά την αίτησή τους για δικαίωμα σίτισης.

Και τέλος το ΠΥΘΙΑ ([http://pithia.teithe.gr](http://pithia.teithe.gr/))που θα μπορούσαμε να περιγράψουμε ως μια «ψηφιακή γραμματεία», για την εξυπηρέτηση του φοιτητή από απόσταση. Μετά την εισαγωγή του στο τμήμα και την εγγραφή του, ο φοιτητής παραλαμβάνει από τη γραμματεία του τμήματος, τον προσωπικό κωδικό πρόσβασης και το username . Με αυτό τον κωδικό και το username ο φοιτητής κάνει εισαγωγή στο σύστημα, όπου του δίνεται το δικαίωμα παραλαβής διάφορων εγγράφων όπως:

• Πιστοποιητικό σπουδών για χρήση στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό.

• Πιστοποιητικό διαγραφής.

• Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας.

• Πιστοποιητικό στρατολογίας.

• Βεβαίωση εγγραφής.

• Αντίγραφο πτυχίου.

• Βεβαιώσεις για συμμετοχή στις εξετάσεις (για φοιτητές που εργάζονται και δικαιούνται φοιτητική άδεια ή για φοιτητές που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση ).

Η παραλαβή των εγγράφων γίνεται με φυσική παρουσία από την γραμματεία του Τμήματος με την ανάδειξη της φοιτητικής ταυτότητας, πολλές φορές μπορεί να γίνει και με email όταν η υπηρεσία δεν χρειάζεται το πρωτότυπο έγγραφο.

Επίσης έχει την δυνατότητα να κάνει τη δήλωση των μαθημάτων του, να έχει πρόσβαση στη βαθμολογία του, αλλά και να την εκτυπώνει όχι μόνο συνολικά, άλλα και ανά μάθημα ή ανά εξάμηνο. Έχει πρόσβαση σε όλα τα μαθήματα που περιλαμβάνει το πρόγραμμα σπουδών για ενημέρωσή όπως (διδακτικές μονάδες, ώρες, μεικτό ή απλό μάθημα, υποχρεωτικό, προαπαιτούμενο κτλ).

Η εφαρμογή διευκολύνει και το εκπαιδευτικό προσωπικό στο διδακτικό του έργο. Η είσοδος για το διδακτικό προσωπικό γίνεται με τον ίδιο τρόπο πρόσβασης στο σύστημα που έχουν οι φοιτητές δηλαδή με την παραλαβή από την γραμματεία του προσωπικού κωδικού πρόσβασης και το username. Με την είσοδό τους στο σύστημα, τους παρέχονται οι παρακάτω δυνατότητες:

• Πρόσβαση στα μαθήματα που διδάσκουν σε κάθε εξάμηνο.

• Εκτύπωση καταστάσεων με τα ονόματα των φοιτητών που έχουν δηλώσει το μάθημα για παρακολούθηση, ώστε να την χρησιμοποιούν ως απουσιολόγιο για τα εργαστηριακά μαθήματα.

• Εκτύπωση βαθμολογίων τόσο στα θεωρητικά μαθήματα όσο και στα εργαστηριακά.

• Καταχώρηση βαθμολογιών και ταυτόχρονη ενημέρωση της γραμματείας.

Το παραπάνω πληροφοριακό σύστημα διευκολύνει σε πολύ μεγάλο βαθμό και την γραμματεία, μειώνοντας τον όγκο της εργασίας της, η οποία παλαιότερα διεξάγονταν μόνο στο χέρι και ελαχιστοποιώντας τις περιπτώσεις λάθους.

Στην γραμματεία το ΠΥΘΙΑ παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

• Εγγραφές πρωτοετών φοιτητών.

• Εγγραφές φοιτητών από μετεγγραφή.

• Εγγραφές φοιτητών για λόγους υγείας.

• Εγγραφές Κύπριων και αλλοδαπών φοιτητών.

• Εγγραφές φοιτητών από κατάταξη.

• Επεξεργασία των δηλώσεων των μαθημάτων.

• Δήλωση παρακολούθησης στο Ε΄ εξάμηνο της κατεύθυνσης της επιλογής τους.

• Δήλωση στο Ζ΄ εξάμηνο το θέμα της πτυχιακής τους εργασίας.

• Δήλωση του υπεύθυνου Καθηγητή της πτυχιακής εργασίας.

• Καταχώρηση βαθμολογίας της πτυχιακής εργασίας

• Αίτηση έναρξης , στο Ζ΄ εξάμηνο, πρακτικής άσκησης.

• Διαδικασίες ολοκλήρωσης της πρακτικής άσκησης.

• Επεξεργασία δικαιούχων υποτροφιών από το ΙΚΥ (Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών).

• Έκδοση πιστοποιητικών, όπως αναφέρετε παραπάνω.

• Αίτηση ανακήρυξης για συμμετοχή στην ορκωμοσία του Τμήματος.

• Πιστοποιητικό διαγραφής.

• Πιστοποιητικό για στεγαστικό επίδομα.

* Επεξεργασία στατιστικών στοιχείων που ζητούνται είτε από την Ελληνική Στατιστική Αρχή είτε για άλλους φορείς.

• Αναγνώριση μαθημάτων από το Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π. (Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ).

# 2.5 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στο εξωτερικό

Στο διεθνές περιβάλλον τα πανεπιστήμια προσπαθούν να βρίσκονται στην «πρώτη γραμμή» της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι τακτικές αξιολογήσεις αυτών των υπηρεσιών που παρέχονται στους σπουδαστές ενισχύουν την ικανότητα των πανεπιστημίων να συμβαδίζουν με τις ραγδαίες αλλαγές που επιτελούνται στον χώρο της τεχνολογίας (Soon, Rahman, Ahmed, 2014).

Ο βασικός σκοπός της εισαγωγής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι η βελτίωσης της αποδοτικότητας του ευρύτερου εκπαιδευτικού συστήματος και η ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης. Η εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις εκπαιδευτικές σχολές παρέχουν νέους τρόπους επικοινωνίας με τους σπουδαστές και τους ενδιαφερόμενους, εισάγουν νέους τρόπους μετάδοσης της γνώσης και της πληροφορίας, και αναδεικνύουν νέους τρόπους οργάνωσης, διαχείρισης και παροχής των πληροφοριών σε διοικητικό επίπεδο. Σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, η εισαγωγή της τεχνολογίας θεωρείται πως μπορεί να ενισχύσει τις επιδόσεις των σπουδαστών και να ενισχύσει την ταχεία ανάπτυξη και αποτελεσματικότητα των μεθόδων εκμάθησης (Kapoor, Kelkar, 2013)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες καλύπτουν μια πληθώρα πεδίων όπως την εγγραφή των φοιτητών στα μητρώα, την παράδοση μαθημάτων, την υποστήριξη των φοιτητών, και τον δανεισμό βιβλίων. Πρόκειται για κάποιες από τις διαδικασίες που οι ανάγκες τους καλύπτονται ολοένα και πιο συχνά μέσα από την χρήση της τεχνολογίας. Τα περισσότερα πανεπιστήμια του εξωτερικού διαθέτουν διαδικτυακές πύλες με ολοκληρωμένη υποστήριξη για την παροχή πληροφοριών και ψηφιακών εφαρμογών στους ενδιαφερόμενους. Επίσης, εξασφαλίζουν για την κατάλληλη ποιότητα αυτών των υπηρεσιών ώστε να διασφαλιστεί τόσο η αποτελεσματική διαχείριση των αναγκών όσο και η ικανοποίηση φοιτητών, καθηγητών, κα. Σημειώνεται μάλιστα πως η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα πανεπιστήμια ξεκίνησε αρχικά μέσα από την ανάγκη αυτοματοποίησης και βελτιστοποίησης της παροχής εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών (Soon, Rahman, Ahmed, 2014).

Η έρευνα των Soon, Rahman, Ahmed(2014) για το πανεπιστήμιο TunHuseinστη Μαλαισία έδειξε πως τα ψηφιακά εργαλεία και τα μέσα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται στους φοιτητές βασίζονται στο διαδικτυακό λογισμικό SMAP, το οποίο υποστηρίζει την υπηρεσία εγγραφής στα μητρώα, το διαδικτυακό ταχυδρομείο των φοιτητών, την διαδικασία αποφοίτησης, την διαχείριση των εξετάσεων, τις δραστηριότητες των σπουδαστών και τους διάφορους συλλόγους. Επίσης, διαθέτει ηλεκτρονική βάση δεδομένων, παρέχει την δυνατότητα ηλεκτρονικού δανεισμού βιβλίων, ηλεκτρονικών αξιολογήσεων μέσω του ψηφιακού εργαλείου SPARKόπως και την υποβολή παραπόνων και προτάσεωνμέσα από το ηλεκτρονικό κέντρο SACAD.

Η ίδια έρευνα έδειξε πως σε έναν μεγάλο βαθμό η συχνότητα χρήσης της ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων, των ηλεκτρονικών περιοδικών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αφορούν τα πεδία της εκμάθησης και της έρευνας. Ένα ακόμη χαρακτηριστικό που ανέδειξε η μελέτη είναι ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν τις διαδικασίες εγγραφής, τον έλεγχο των εξετάσεων και την διαχείριση των αποφοιτήσεων σχετίζονται με την κάλυψη των αναγκών στο επίπεδο της διοίκησης του πανεπιστημίου.

Τα πιο διαδεδομένα πληροφοριακά συστήματα των εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων του εξωτερικού, είναι: το moodle και το blackboard, ψηφιακές πλατφόρμες ασύρματης τηλεκπαίδευσης, οι οποίες καλύπτουν τις ίδιες εκπαιδευτικές ανάγκες στα Πανεπιστήμια του εξωτερικού, όπως και στα ελληνικά. Και στις δυο, απουσιάζουν οι λειτουργίες που εκτελεί η γραμματεία, συνεπώς κάθε πανεπιστήμιο έχει αναπτύξει άλλες εφαρμογές για την διεκπεραίωση αυτών των λειτουργιών.

Γνωστά και αξιόλογα πανεπιστήμια όπως το UCLA της Αμερικής, το ULM UniversityofGermany, χρησιμοποιούν την πλατφόρμα του moodle ενώ το Πανεπιστήμιο του Bristol και το πανεπιστήμιο της Οξφόρδης χρησιμοποιούν το blackboard.Το Πανεπιστήμιο του Kent, του Εδιμβούργου και το UCL χρησιμοποιούν το σύστημα moodle, το οποίο δίνει βάση στην επικοινωνία των φοιτητών και των καθηγητών μέσα από forum και αποστολών μηνυμάτων, ενώ μεγάλη βαρύτητα δίνεται και στις ανακοινώσεις, καθώς και στους βαθμούς από εργασίες τεστ και τελικές βαθμολογίες. Η πρόσβαση στο σύστημα για τα τρία Πανεπιστήμια γίνεται αντίστοιχα από τους συνδέσμους: [httpsHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"://HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"wwwHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"kentHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"acHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"ukHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"elearningHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"moodleHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/](https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/), [httpsHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"://HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"wwwHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"moodleHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"isHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"edHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"acHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"uk](https://www.moodle.is.ed.ac.uk/)/ και [https://moodle.ucl.ac.uk](https://moodle.ucl.ac.uk/)

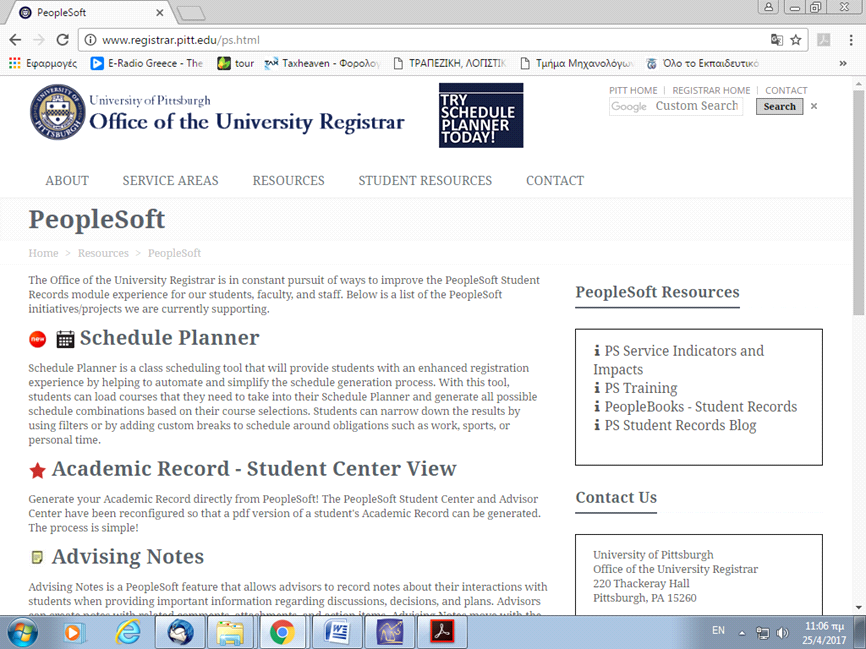
Το Πανεπιστήμιο του Άμστερνταμ χρησιμοποιεί την πλατφόρμα του blackboard με πρόσβαση από τον σύνδεσμο: <https://blackboard.ic.uva.nl>. Το blackboard, το οποίο χρησιμοποιείται και στα ελληνικά ιδρύματα περιλαμβάνει σημειώσεις των μαθημάτων, ανακοινώσεις, βαθμούς εργασιών και τελική βαθμολογία. Προσφέρει ακόμη τη δυνατότητα συμμετοχής σε συζητήσεις με τους καθηγητές και τους συμφοιτητές τους μέσα από forum.

Γνωστά και αξιόλογα πανεπιστήμια όπως το UCLA της Αμερικής, το ULM UniversityofGermany, το Πανεπιστήμιο του Kent, του Εδιμβούργου, χρησιμοποιούν την πλατφόρμα συστημάτων Διαχείρισης ηλεκτρονικών μαθημάτων και τάξεων moodle, το οποίο δίνει βάση στην επικοινωνία των φοιτητών και των καθηγητών μέσα από forum και αποστολή μηνυμάτων, ενώ μεγάλη βαρύτητα δίνεται και στις ανακοινώσεις, καθώς και στους βαθμούς από εργασίες τεστ και τελικές βαθμολογίες. Τα Πανεπιστήμια του Bristol, της Οξφόρδης και του Άμστερνταμ <https://blackboard.ic.uva.nl>., χρησιμοποιούν το blackboard. Το blackboard, το οποίο χρησιμοποιείται και στα ελληνικά ιδρύματα, περιλαμβάνει σημειώσεις των μαθημάτων, ανακοινώσεις, βαθμούς εργασιών και τελική βαθμολογία. Προσφέρει ακόμη τη δυνατότητα συμμετοχής σε συζητήσεις με τους καθηγητές και τους συμφοιτητές τους μέσα από forum.

Η πρόσβαση στο σύστημα για τα τρία Πανεπιστήμια γίνεται αντίστοιχα από τους συνδέσμους: [httpsHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"://HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"wwwHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"kentHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"acHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/".HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"ukHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"elearningHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/HYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"moodleHYPERLINK "https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/"/](https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/)[httpsHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"://HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"wwwHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"moodleHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"isHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"edHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"acHYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/".HYPERLINK "https://www.moodle.is.ed.ac.uk/"uk](https://www.moodle.is.ed.ac.uk/)/ και [https://moodle.ucl.ac.uk](https://moodle.ucl.ac.uk/).

Αξίζει να σημειωθεί το Πανεπιστήμιο του Pittsburgh που χρησιμοποιεί το Peoplesoft της Oracle που είναι μια εφαρμογή που καλύπτει όλες τις λειτουργίες που απαιτεί ένας εκπαιδευτικός οργανισμός από την εγγραφή μέχρι την αποφοίτηση των φοιτητών σε θέματα γραμματείας, σε μαθησιακά θέματα, σε θέματα υγείας κα. Ένα σημαντικό πλεονέκτημα που έχει η εφαρμογή αυτή είναι το Peoplemobile εφαρμογή με την οποία οι φοιτητές μπορούν να παρακολουθούν το πρόγραμμα τους, τα μαθήματα τους μέσα από το κινητό.

Το Πανεπιστήμιο του Harvard χρησιμοποιεί δική του πύλη με κωδικούς μέσω της διεύθυνσης: [httpsHYPERLINK "https://my.harvard.edu/"://HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"myHYPERLINK "https://my.harvard.edu/".HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"harvardHYPERLINK "https://my.harvard.edu/".HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"edu](https://my.harvard.edu/)



# Πηγή: <http://www.registrar.pitt.edu/ps.html>



# Πηγή : <http://technology.pitt.edu/category/academic-resources>

Ενδιαφέρον προκαλεί το πανεπιστήμιο της Οξφόρδης το οποίο περιλαμβάνει 30 κολλέγια με ξεχωριστή εσωτερική διάρθρωση και δραστηριότητες. Επί κεφαλής του πανεπιστημίου είναι ο πρύτανης (Chancellor), συνήθως είναι διακεκριμένος πολιτικός, ο οποίος εκλέγεται διά βίου από τα μέλη της Συνόδου (Convocation), σώματος που αποτελείται από το σύνολο των αποφοίτων τού πανεπιστημίου. Ο αντιπρύτανης (Vice - Chancellor), o οποίος διατηρεί αυτή τη θέση για τέσσερα χρόνια, είναι ο εκτελεστικός διοικητής του πανεπιστημίου. Ανάλογα με το κολλέγιο, ο επί κεφαλής είναι γνωστός με διάφορους τίτλους,: επιστάτης (warden), κοσμήτωρ (provost), διευθυντής (principal), πρόεδρος, πρύτανης (rector) ή διοικητής (master). H προπτυχιακή εκπαίδευση εποπτεύεται από δύο κοσμήτορες (proctors), οι οποίοι εκλέγονται ετησίως και ανά δύο κολλέγια εκ περιτροπής. To διδακτικό προσωπικό των κολλεγίων, εταίροι και προγυμναστές (fellows, tutors), είναι από κοινού γνωστοί με τον όρο dons ("υφηγητές", η πλησιέστερη απόδοση), αν και η λέξη σπανίως χρησιμοποιείται από τα ίδια τα μέλη του πανεπιστημίου. Εκτός από τις εγκαταστάσεις καταλυμάτων, τα εστιατόρια, υπάρχει βιβλιοθήκη δανεισμού σε φοιτητές, χώροι διδασκαλίας εκπαιδευτικών, Παρεκκλήσι, αίθουσες μουσικής, πλυντήριο, χώροι πρασίνου, κοινόχρηστο δωμάτιο (γνωστό ως JCR). Επίσης τα κολλέγια προσφέρουν στα μέλη τους κοινωνικές, πολιτιστικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Υπάρχουν υπηρεσίες που μπορεί ο φοιτητής να απευθυνθεί όταν αισθάνεται άγχος και ανασφάλεια. Υπάρχει Συμβουλευτική Υπηρεσία του Πανεπιστημίου. Η κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου δίνει φοιτητικά δάνεια με προϋποθέσεις. Εάν δεν ολοκληρώσει ο φοιτητής τις σπουδές του σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών που έχει, δεν θα λάβει χρηματοδότη κατά την διάρκεια των σπουδών του . Φοιτητές που είναι από χώρες εκτός της ΕΕ, θα πρέπει να γνωρίζουν ότι δεν δικαιούνται καμία υποστήριξη για δίδακτρα από το Πανεπιστήμιο της Oxford ή την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου. Υπάρχει μια κεντρική υπηρεσία που ασχολείται με τους φοιτητές όλα γίνονται ηλεκτρικά[[6]](#footnote-6).

Το πανεπιστήμιο Hofstra είναι το μεγαλύτερο ιδιωτικό κολέγιο στο LongIsland της Νέας Υόρκης, προσφέρει περίπου 140 προπτυχιακά προγράμματα και περίπου 150 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών. Το κολέγιο ιδρύθηκε ως ένα μικτής εκπαίδευσης (co-educational) ίδρυμα, με τη δυνατότητα διεξαγωγής μαθημάτων ημερήσιων και βραδινών. Η πρώτη μέρα των μαθημάτων ήταν η 23η Σεπτεμβρίου 1935. Το επίσημο του όνομα «HofstraCollege» το απέκτησε στις 16 Ιανουαρίου 1937.Η πανεπιστημιούπολη έχει περίπου 113 κτίρια σε 240 στρέμματα (97 εκτάρια). Ο κάθε φοιτητής έχει έναν σύμβουλο (manager) στον οποίο μπορεί να απευθυνθεί για τυχών προβλήματα που αντιμετωπίζει κατά την διάρκεια της φοίτησης του όσον αφορά τα μαθήματα και ένα σύμβουλο οικονομικών στον οποίο απευθύνονται για θέματα οικονομικά. Μετά τη ολοκλήρωση της διαδικασίας της εγγραφής του κάθε φοιτητή στο κολέγιο, του παρέχεται ένας προσωπικός κωδικός. Με αυτό τον κωδικό και το όνομά του μεταβαίνει στην παρακάτω ιστοσελίδα που είναι μόνο για τους ενεργούς φοιτητές ([https://HYPERLINK "https://myhofstra.edu/"myhofstraHYPERLINK "https://myhofstra.edu/".HYPERLINK "https://myhofstra.edu/"edu](https://myhofstra.edu/)). Σε αυτή τη σελίδα βλέπει τα μαθήματα που μπορεί να δηλώσει και το περιεχόμενό τους. Αν δεν έχει ικανοποιηθεί από τις πληροφορίες που του παρέχει η ιστοσελίδα έχει την δυνατότητα να κλείσει ένα προσωπικό ραντεβού με το σύμβουλο των μαθημάτων που του έχει οριστεί κατά την εισαγωγή του στο κολέγιο για περισσότερες πληροφορίες όπως και για την επίλυση τυχών ερωτημάτων που υπάρχουν και χρειάζονται διευκρίνιση.

Στην ίδια ιστοσελίδα έχει τη δυνατότητα ο φοιτητής να παρακολουθεί και τις βαθμολογίες των μαθημάτων που έχει εξεταστεί σε κάθε εξάμηνο οι οποίες αναρτώνται μέσα σε πέντε (5) ημέρες μετά την εξέταση του μαθήματος. Εκτός των άλλων παροχών που έχουν οι φοιτητές του Hofstra τους δίνεται και μία κάρτα η «HofstraCard» η οποία είναι μια αναγνωριστική κάρτα και παρέχει στο φοιτητή τη δυνατότητα πρόσβασης στις υπέροχες εγκαταστάσεις του κολεγίου όπως το γυμναστήριο, τα εργαστήρια τεχνολογίας και στις αίθουσες διαμονής. Η «HofstrCard» σου δίνει την δυνατότητα πρόσβασης στο εστιατόριο του κολεγίου, η χρήση της κάρτας αυτής δεν σταματά μόνο στους χώρους του κολεγίου, αλλά είναι χρήσιμη και έξω από την πανεπιστημιούπολη σε διάφορα καταστήματα λιανικής πώλησης όπου μπορεί να σου παρέχονται προνόμια, συχνά προσφέρουν εκπτώσεις για τους φοιτητές και διάφορα μικρά δάνεια[[7]](#footnote-7) .

Τα παραπάνω πανεπιστήμια έχουν πολλές διαφορές με τα δικά μας και το σημαντικότερο είναι ότι οι φοιτητές δεν έρχονται σε προσωπική επαφή με τις γραμματείες για την επίλυση των προβλημάτων τους, άλλα όλα γίνονται ηλεκτρονικά και μέσω προσωπικού συμβούλου που έχει ο κάθε φοιτητής. Παρόμοια με τα δικά μας ιδρύματα είναι πανεπιστήμια που υπάρχουν σε άλλες βαλκανικές χώρες όπως το TechnicalUniversityofSofia. Πρόκειται για ένα δημόσιο Πολυτεχνείο που έχει παραρτήματα και σε άλλες πόλεις της Βουλγαρίας (<http://cs.tu-sofia.bg/>). Επίσης έχει φοιτητές που παρακολουθούν τα μαθήματα στη μητρική τους γλώσσα, τα Βουλγάρικα, και αυτούς που παρακολουθούν μεικτά τμήματα, Αγγλικά και Βουλγάρικα. Η επικοινωνία γίνεται μέσω γραμματείας, όπως και οι δηλώσεις μαθημάτων, πληροφορίες για τα μαθήματα, επικοινωνία με τους καθηγητές κλπ. Ηλεκτρονικά τους παρέχετε η δυνατότητα να παρακολουθούν μόνο την βαθμολογία τους. Σε σχέση με τα άλλα ιδρύματα του κόσμου τα ιδρύματα των Βαλκανικών χωρών είναι αρκετά πίσω στις τεχνολογικές εξελίξεις.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Αναπτυξιακές στρατηγικές

# 3.Ολοκληρωμένα Μεσογειακά Προγράμματα (ΜΟΠ) 1986 – 1992

# 3.1.Α’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Α’ ΚΠΣ) 1989 - 1993

Από το 1984 μέχρι το 1993 στην Ελλάδα εφαρμόστηκε μια αναπτυξιακή στρατηγική (που καλύπτει τόσο τα ΜΟΠ όσο και το Α΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης). Αυτή η στρατηγική χαρακτηρίστηκε κυρίως από τη μεγάλη διασπορά των διαθέσιμων πόρων σε μικρά έργα υποδομής σε ολόκληρη τη χώρα. Η πολιτική αυτή στήριξε την οικονομική δραστηριότητα και διευκόλυνε τη βελτίωση του επιπέδου ζωής στις αγροτικές και περιμετρικέςπεριοχές (Συγχρηματοδοτούμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα, 2000).

# 3.2. Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Β’ ΚΠΣ) 1994 – 1999.

Στην περίοδο 1994-1999 πραγματοποιήθηκαν έργα υποδομής εθνικής σημασίας, τα οποία ενίσχυσαν την εξωστρέφεια της οικονομίας και τη διασύνδεση της χώρας με το εξωτερικό. Το βασικό χαρακτηριστικό της περιόδου αυτής ήταν η προετοιμασία της χώρας για την ένταξη στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση καθώς και η υλοποίηση μεγάλων έργων υποδομής σε ολόκληρη τη χώρα. Αυτή την περίοδο κατασκευάστηκαν οδικοί άξονες (ΠΑΘΕ , Εγνατία Οδός), λιμενικά έργα, ο εκσυγχρονισμός του Ελληνικού Σιδηροδρομικού δικτύου, το μετρό της Αθήνας, ενεργειακά έργα (αιολικά πάρκα, φυσικό αέριο), τηλεπικοινωνίες, νοσοκομεία, κ.ά. Σε αυτό το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης υλοποιήθηκαν, σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, έργα πληροφορικής, συνολικού προϋπολογισμού της τάξης των 200 δισεκατομμυρίων δραχμών( Συγχρηματοδοτούμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα, 2000).

# 3.3 Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Γ’ ΚΠΣ) 2000 – 2006.

Στο Γ’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης καταρτίστηκαν και υλοποιήθηκαν είκοσι πέντε (25) επιχειρησιακά προγράμματα. Τα δεκατρία (13) ήταν περιφερειακά Επιχειρησιακά προγράμματα (ΠΕΠ) και τα ένδεκα (11) ήταν Τομεακά Επιχειρησιακά προγράμματα και αφορούσαν εθνικές τομεακές πολιτικές. Η «Κοινωνία της Πληροφορίας», ήταν μέσα στο πλαίσιο από τα ένδεκα (11) τομεακά επιχειρησιακά προγράμματα, με κύριο σκοπό την προώθηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας στις δημόσιες υπηρεσίες, τα σχολεία, τις τοπικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών και ανάπτυξης των συνδέσεων υψηλής ταχύτητας.

**Πίνακας 2**

Προϋπολογισμός ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας

|  |  |
| --- | --- |
| Συνολικό Κόστος : | 2.675.974.859 Ευρώ |
| Δημόσια Δαπάνη : | 2.167.474.859Ευρώ |
| Κοινοτική Συμμετοχή : | 1.663.421.863Ευρώ |
| Εθνική Συμμετοχή : | 504.052.996 Ευρώ |
| Ιδιωτική Συμμετοχή : | 508.500.000 Ευρώ |

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ ΚτΠ για την περίοδο 2000-2006 ήταν δύο:

Ο πρώτος στόχος, «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής», δίνει έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής, κάνοντας παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν κυρίως την ένταξη ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στη διαδικασία παραγωγής των παραπάνω τομέων, έτσι ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ο δεύτερος στόχος, «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο δυναμικό», δίνει έμφαση στη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών, όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας, της απασχόλησης, των εισοδημάτων, και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης. Σε αυτό το πρόγραμμα υπήρχαν δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, την ενίσχυση της οικονομίας και τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ουαιώνα, και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού(Συγχρηματοδοτούμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα, 2000)[[8]](#footnote-8).

# Κεφάλαιο 4

# Βαθμός Ικανοποίησης των φοιτητών στα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης

# 4.1 Ιστορικό

Ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών έχει μεγάλη σημασία για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Βάσει αυτού, βελτιώνουν την εσωτερική αναδιοργάνωση των ιδρυμάτων και εστιάζουν στην ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών των φοιτητών. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να δώσουν μεγαλύτερη προσοχή σε αυτό που οι φοιτητές/τριες επιθυμούν και χρειάζονται. Στην ίδια κατεύθυνση οι Douglas και Douglas (2006), εγείρουν την αναγκαιότητα τοποθέτησης των απόψεων των φοιτητών στο επίκεντρο, υποστηρίζοντας ότι η κατάθεση των εμπειριών τους θα συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Ως εκ τούτου τόσο από θεωρητική, όσο και από πρακτική άποψη, οι «διαχειριστές» της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και αυτοί που παίρνουν αποφάσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της, θα είναι σε πλεονεκτική θέση αν λάβουν υπόψη τις ανάγκες των βασικών «πελατών» τους, δηλαδή των φοιτητών/τριών στοχεύοντας στην ενίσχυση των παραγόντων που αυξάνουν την ικανοποίηση τους και εξαλείφοντας εκείνους που αποτελούν πηγές δυσαρέσκειας (Joseph, Yakhou, &Stone, 2005).

Όσον αφορά στον ελλαδικό χώρο, η ανάγκη αυτή τονίζεται και από τους Μπουρή και Δήμα (2009), οι οποίοι υποστηρίζουν ότι είναι ιδιαίτερα επιτακτική η ανάγκη υιοθέτησης από τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.), μεθοδολογιών μέτρησης της ικανοποίησης των φοιτητών από το παρεχόμενο σε αυτούς εκπαιδευτικό έργο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Μπουρής& Δήμας, 2009). Είναι ωστόσο σημαντικό να αναφερθεί ότι ένα τέτοιο εγχείρημα παρουσιάζει πολλές δυσκολίες λαμβάνοντας υπόψη ότι η έννοια της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση είναι μια έννοια σύνθετη και πολύπλευρη, για την οποία δεν υπάρχει ένας σωστός και κοινά αποδεκτός ορισμός (Harvey&Green, 1993). Το ίδιο υποστηρίζεται και για την έννοια της ικανοποίησης των φοιτητών/τριών λόγω του ότι αποτελείται από διάφορες διαστάσεις και επηρεάζεται από διαφορετικούς παράγοντες (Richardson, 2005).

# 4.2. Ικανοποίηση –Αξιολόγηση των φοιτητών

Η ικανοποίηση των φοιτητών/τριών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό αντικείμενο διερεύνησης, καθώς η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας, προωθώντας την εσωτερική αναδιοργάνωση και ενδυναμώνοντας την κοινωνική αναγνωσιμότητα του εκπαιδευτικού ιδρύματος (Μπουρής& Δήμας, 2009). Επιπρόσθετα, από την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας (Gruber, Fuß, Voss, &Gläser - Zikuda, 2010; Hasan, Ilias, Rahman, &Razak, 2009; Brown&Mazzarol, 2009; Helgesen&Nesset, 2007; Elliott&Shin, 2002; Benjamin&Hollings, 1997; Zammuto, Keaveney, &O’connor, 1996) προκύπτει ότι η ικανοποίηση των φοιτητών είναι ένα σημαντικό ζήτημα όχι μόνο γιατί επηρεάζει την επίδοση τους, αλλά γιατί φαίνεται να συνδέεται με τη σωματική και ψυχολογική τους υγεία, την πρόθεση τους να συνεχίσουν τις σπουδές τους, την κινητοποίηση για ολοκλήρωση των σπουδών και την αντίστοιχη μείωση της πρόωρης διακοπής της φοίτησης.

Όσον αφορά στην έννοια της ικανοποίησης, οι Hamner και Organ (όπως αναφέρεται στο Aldemir&Gülcan, 2004 : 110), σημειώνουν ότι αφορά στη στάση ενός ατόμου προς ένα αντικείμενο, στάση που έχει τρεις διαστάσεις: τη *γνωστική* (πεποιθήσεις ή γνώσεις), τη *συναισθηματική* και τη *συμπεριφορική*. Εστιάζοντας συγκεκριμένα στην ικανοποίηση των φοιτητών/τριών οι ElliottκαιShin (2002), υποστηρίζουν ότι πρόκειται για την υποκειμενική αξιολόγηση του σπουδαστή των διαφόρων αποτελεσμάτων και εμπειριών που σχετίζονται με την εκπαίδευση, η οποία διαμορφώνεται συνεχώς μέσω των επαναλαμβανόμενων εμπειριών της φοιτητικής ζωής. Οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί με αντικείμενο την ικανοποίηση των φοιτητών/τριών καλύπτουν διαφορετικούς τομείς και εντοπίζουν ποικίλους παράγοντες, από τους οποίους διαμορφώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών (Harvey, 2003).

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, επιλέγουμε να εστιάσουμε στους *θεσμικούς παράγοντες* και συγκεκριμένα στη διάσταση της διοικητικής υποστήριξης και των Πληροφοριακών Συστημάτων που διαθέτει το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. και λαμβάνουν οι φοιτητές/τριες από την Γραμματεία του Τμήματος τους, ενώ η έρευνα εντάσσεται στο πεδίο της αξιολόγησης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ο ορισμός της ποιότητας που θα υιοθετήσουμε, περιστρέφεται γύρω από την ιδέα ότι η ποιότητα πρέπει να κριθεί με βάση την εκτίμηση του χρήστη ή καταναλωτή (αντιλαμβανόμενη ποιότητα), που στην περίπτωση μας είναι ο/η φοιτητής/τρια(Zammutoetal., 1996).

Η Beywl (2003) θεωρεί ότι η αξιολόγηση, υποδεικνύει μια διαδικασία κριτικής ανάλυσης, η οποία βγάζει συμπεράσματα για την ποιότητα του αξιολογούμενου (υποκειμένου ή αντικειμένου) .Τα αποτελέσματα προκύπτουν, μετά από επιμελή επεξεργασία με τη χρήση ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων .

Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι οργανισμοί μάθησης, τα οποία έχουν ως στόχο την συνεχή βελτίωσή τους όχι μόνο στην γνώση, αλλά παράλληλα και στη μάθηση, της οποία τα αποτελέσματα, συνιστούν απάντηση στις ανταγωνιστικές πιέσεις που προκύπτουν από το εξωτερικό περιβάλλον. Οι ερευνητές έχουν δημιουργήσει πολλά συστήματα αξιολόγησης, τα οποία βασίζονται σε δεδομένα της διοίκησης, σε ερωτηματολόγια και σε διάφορα τεστ (Argyris&Schon,1978).

Ένα από τα εργαλεία της διοίκησης είναι η αξιολόγηση η οποία σχεδιάζεται με διάφορες επιστημονικές μεθόδους για τη διερεύνηση θεμάτων τα οποία είναι πολύ συγκεκριμένα και για την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων (Michael, 2007). Η αξιολόγηση δεν θα μπορούσε να λείψει από την τριτοβάθμια εκπαίδευση. ΄Ετσι στις αρχές του 1990 διερευνάται η ανάπτυξη των Ευρωπαϊκών οργανισμών διασφάλισης ποιότητας και το 2000 έχουμε την δημιουργία του ENQA που είναι η επισημοποίηση της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση (ENQA,2009).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, υπήρχαν δύο συστήματα αξιολόγησης, η εσωτερική και η εξωτερική (Βεργίδης&Ματραλής, 1999). Το ερώτημα είναι ποιός πρέπει να αξιολογείτε. Σύμφωνα με το παραπάνω ερώτημα, δεν μπορεί να υπάρχει αξιολόγηση των διδασκόντων αν δεν υπάρχει μια συνολική αξιολόγηση όλων των παραγόντων που επηρεάζουν την εκπαιδευτική διαδικασία (Μαυρογιώργος, 1993).

Στη διεθνή βιβλιογραφία, βλέπουμε ότι η μέτρηση της ποιότητας των υλικών και των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών (ServiceQuality –SQ) είναι στρατηγικής σημασίας (Abdullah,2006). Την τελευταία δεκαετία υπάρχουν διάφορες τυποποιημένες μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας, οι οποίες όμως είναι σχεδιασμένες για μεγάλες βιομηχανίες ή οργανισμούς και όχι για εκπαιδευτικές μονάδες (Abdullah,2006). Η μέτρηση της ποιότητας σε ένα τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, είναι πρωταρχικής σημασίας ερευνητικό αντικείμενο, αλλά η διεθνής βιβλιογραφία δεν έχει να μας δείξει κανένα σημαντικό αποτέλεσμα στον τομέα αυτό (Abdullah,2006).

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε, ο φοιτητής είναι το επίκεντρο διότι αυτός έχει την εμπειρία να μας παρουσιάσει αναλυτικά την παροχή των υπηρεσιών που δέχεται από το τμήμα όπου φοιτά, έτσι ώστε να καθοδηγήσει την έρευνα και τα αποτελέσματα που θα εξαχθούν από αυτή να είναι αντικειμενικά (Cronin,1992 &Abdullah, 2006). Σήμερα, η τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει οδηγηθεί στα περισσότερα κράτη του κόσμου σε ένα διαρκή εμπορικό ανταγωνισμό, ο οποίος επιβάλλεται από τις μεγάλες οικονομικές δυνάμεις, της παγκόσμιας αγοράς με ταυτόχρονη μείωση των κρατικών επιχορηγήσεων, αναγκάζοντας τα τριτοβάθμια ιδρύματα να καταφεύγουν στην εξεύρεση κονδυλίων από άλλες πηγές, εκτός των κρατικών κονδυλίων. Το μόνο μέλημα των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων δεν θα έπρεπε να είναι μόνο, η αξιοποίηση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων των φοιτητών τους και των αποφοίτων τους, αλλά και το πως οι ίδιοι αισθάνονται από αυτό που έχουν αποκομίσει από την όλη εκπαιδευτική τους εμπειρία(Lawson,1992; Bemowski,1996).

Τα τριτοβάθμια ιδρύματα πρέπει να λογοδοτήσουν για την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχουν στους φοιτητές. Το 1996 από τους Owlia και Aspinwall πραγματοποιήθηκε μια έρευνα πάνω στις απόψεις που είχαν διάφοροι επαγγελματίες σχετικά με την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχουν τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα στους φοιτητές και την αξιοποίησή τους στην αγορά. Το συμπέρασμα αυτής της έρευνας ήταν ότι ο θεσμός του «πελάτη» στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι γενικά αποδεκτός ( Owlia,Aspinwall,1996). Η άποψη που έχουν οι φοιτητές θα πρέπει να αποτελεί και το βασικό θέμα της όποια αξιολόγησης.Αφού ο φοιτητής είναι ο βασικός «πελάτης» του ιδρύματος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αποτελεί και το βασικό πυρήνα παροχής πληροφοριών και εκτιμήσεων. Ο βασικός στόχος είναι η εξαγωγή ενός δείκτη απόδοσης, ο οποίος θα είναι ένα κίνητρο για την χρηματοδότηση του ιδρύματος είτε από τον κρατικό προϋπολογισμό είτε από την τοπική αυτοδιοίκηση (Abdullah, 2006).

# 4.2.1Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π)

Για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ανώτατων Εκπαιδευτών Ιδρυμάτων, ιδρύθηκε και στην χώρα μας από το Υπουργείο Παιδείας, Ν.3374/2005, η Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π.) Η Α.ΔΙ.Π. αποτελεί τη συντονιστική και εποπτική αρχή του συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Η λειτουργία και οι δράσεις αξιολόγησης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εντάσσονται στο επιχειρησιακό πρόγραμμα « Εκπαίδευση και δια βίου μάθηση» του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013 με τίτλο « Ανάπτυξη εθνικού συστήματος αξιολόγησης διασφάλισης της ποιότητας της εκπαίδευσης και προώθηση της κοινωνικής ενσωμάτωσης στους άξονες Προτεραιότητας 1,2,3 –Οριζόντια Πράξη». Αυτό το έργο συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (Ε.Κ.Τ.) και από εθνικούς πόρους. (Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση ¨ΑΔΙΠ¨,2014).

# 4.2.2 Ελληνικό ΄Ιδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ).

Το Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ),το 2006 διεξήγαγε μια έρευνα με αντικείμενο την επισκόπηση της ανώτατης παιδείας στην Ελλάδα.Τα αποτελέσματα της έρευνας έδωσαν έμφαση σε συγκεκριμένα προβλήματα όπως:

•Μεγάλος αριθμός εισαγόμενων φοιτητών (50,9%).Τα τελευταία χρόνια ο αριθμός των νέο εισαγόμενων φοιτητών στα διάφορα τμήματα έχει αυξηθεί αρκετά. Από την άλλη πλευρά έχει μειωθεί ο αριθμός των διδασκόντων, διότι λόγω της οικονομικής κρίσης δεν γίνονται νέες προσλήψεις, στις θέσεις των διδασκόντων που αποχωρούν λόγω συνταξιοδότησης, με αποτέλεσμα κυρίως στις σχολές ανθρωπιστικών και κοινωνικών επιστημών να μη πραγματοποιείται συστηματική διδασκαλία, και να μετατρέπονται τα εκπαιδευτικά κέντρα σε εξεταστικά κέντρα και οι εξετάσεις να πραγματοποιούνται σε τρεις (3) περιόδους (Φεβρουάριο, Ιούνιο και Σεπτέμβριο). Η συνεχόμενη αύξηση του αριθμού των φοιτητών σε κορεσμένα γνωστικά αντικείμενα ως προς την επαγγελματική τους αποκατάσταση, αλλά και η εισαγωγή φοιτητών σε τμήματα με πολύ εξειδικευμένα γνωστικά αντικείμενα, έχουν οδηγήσει σε απόκλιση ανάμεσα στην εκπαιδευτική πολιτική και την πολιτική απασχόλησης.

•Το χαμηλό επιστημονικό επίπεδο των πανεπιστημιακών (43,6%).Η αξία των πτυχίων και κυρίως του πρώτου πτυχίου που κατέχει κάποιος από τα ελληνικά πανεπιστήμια τα τελευταία χρόνια, είναι όλο και περισσότερο υπό αμφισβήτηση. Είναι λογική αυτή η διαπίστωση, διότι εκτός από τη χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων σπουδών, ο τρόπος δημιουργίας των νέων πανεπιστημιακών τμημάτων, και ο αριθμός των εισακτέων στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, γίνεται σύμφωνα με τις επιθυμίες των διάφορων κρατικών αξιωματούχων και τοπικών παραγόντων, από την εκάστοτε πολιτική εξουσία.

Πολλά μέλη ΔΕΠ έχουν δεύτερη απασχόληση, λόγω των χαμηλών μισθών και συντάξεων και του όχι και τόσο καλού περιβάλλον εργασίας, όπως: έλλειψη γραμματειακής υποστήριξης, κακή κατάσταση εργαστηρίων, γραφείων, έλλειψη υλικών κλπ. Οι προσλήψεις νέου προσωπικού γίνονται µε βάση αδιευκρίνιστα κριτήρια, στο πλαίσιο μιας διελκυστίνδας μεταξύ των πανεπιστήμων και της εποπτεύουσας αρχής (Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων), ακολουθώντας µια µακρά, διάστικτη από γραφειοκρατικές δυσχέρειες και απρόβλεπτη στην κατάληξή της διαδικασία. Ο τρόπος με τον οποίο προκηρύσσονται οι νέες θέσεις ∆ΕΠ και ο τρόπος επιλογής, αλλά και η διαδικασία διορισμού όσων εκλεγούν σε αυτές, αποθαρρύνουν τους καλύτερους νέους επιστήμονες από την Ελλάδα, να ακολουθήσουν πανεπιστημιακή καριέρα στη χώρα µας. Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται το φαινόμενο, όλο και περισσότερο, οι καλύτεροι έλληνες απόφοιτοι ελληνικών και ξένων πανεπιστήμων να στρέφονται σε σταδιοδρομίες ξένες προς το ελληνικό πανεπιστήμιο (ιδιωτικός τομέας στην Ελλάδα, απασχόληση σε ξένα πανεπιστήμια ή επιχειρήσεις στο εξωτερικό).

•Ελλείψεις σε υλικοτεχνικές υποδομές (72,7%).Η ραγδαία αύξηση των φοιτητών έχει δημιουργήσει πολλά προβλήματα στις υλικοτεχνικές και κτηριακές υποδομές όπως εργαστήρια, αμφιθέατρα δίκτυα υπολογιστών κλπ. Οι υλικοτεχνικές και κτηριακές υποδομές στα περισσότερα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας υστερούν κατά πολύ των περισσότερων ευρωπαϊκών πανεπιστημίων. Οι χώροι των πανεπιστημίων συχνά χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς, ξένους προς τη μετάδοση της γνώσης, την έρευνα και τη δημόσια επιστημονική συζήτηση (π.χ., μικρεμπόριο και διαφήμιση, παντός είδους προϊόντων στα προαύλια ή στους διαδρόμους των πανεπιστημίων, χρήση αμφιθεάτρων κατά βούληση από ομάδες ή οργανώσεις άσχετες προς το πανεπιστήμιο).

Η παροχή στους φοιτητές ενός και μοναδικού συγγράμματος ανά μάθημα – σε προπτυχιακό επίπεδο – αλλά και η μη ικανοποιητική ανατροφοδότηση συγγραμμάτων των δημόσιων βιβλιοθηκών περιορίζει ασφυκτικά τους διδάσκοντες, αλλά και τους διδασκόμενους στο έργο τους. Με ελάχιστες εξαιρέσεις, συνολικά στα ελληνικά πανεπιστήμια, η βιβλιοθήκη δεν αποτελεί οργανικό μέρος του συστήματος διδασκαλίας και έρευνας.

Η διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη των τμημάτων, αλλά και της έρευνας, συχνά θυμίζει παρωχημένη δημόσια υπηρεσία προηγούμενων δεκαετιών. Υπάρχει ελάχιστο προσωπικό σε σχέση µε τις ανάγκες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων ενώ σε κάποιες περιπτώσεις παρατηρείται σώρευση υποαπασχολούμενου προσωπικού σε κεντρικές υπηρεσίες των πανεπιστημίων αντί για τα επί μέρους τμήματα. Το προσωπικό αυτό έχει προσληφθεί ή μονιμοποιηθεί µε πληθώρα διαδικασιών, µε αποτέλεσμα τη συνύπαρξη υπαλλήλων µε πολύ διαφορετικά υπηρεσιακά καθεστώτα.

Γενικά, το ελληνικό πανεπιστήμιο είναι χώρος αναπαραγωγής μιας κουλτούρας αποξένωσης και αδιαφορίας. Πλήθος φοιτητών σπουδάζουν αντικείμενα για τα οποία δεν ενδιαφέρονται, αλλά σχεδόν τυχαία βρέθηκαν σε αυτά. Πλήθος μελών ΔΕΠ έχουν τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. ως δεύτερη ή Τρίτη απασχόληση, οι προτεραιότητες της οποίας υποχωρούν κάθε φορά που συγκρούονται µε τις υπόλοιπες επαγγελματικές προτεραιότητες και υποχρεώσεις τους. ‘Ένας μεγάλος αριθμός διοικητικών υπαλλήλων αντιμετωπίζουν το πανεπιστήμιο ως µια πηγή εισοδήματος συμπληρωματική προς τις υπόλοιπες πηγές εισοδήματος που έχουν οι ίδιοι (δουλεύοντας σε δεύτερη δουλειά) ή τα υπόλοιπα µέλη της οικογένειάς τους.Και τα πολιτικά κόμματα συχνά χρησιμοποιούν τις κινητοποιήσεις σχετικά µε το πανεπιστήμιο και τις φοιτητικές εκλογές ως χώρο αναπαραγωγής του κομματικού ανταγωνισμού ανεξάρτητα από τις τρέχουσες ανάγκες των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και των φοιτητών.

•Ελλιπής χρηματοδότηση από το κράτος (38,1%).Και τέλος, πάρα πολύ σημαντικό πρόβλημα είναι ότι, παρά τα ανωτέρω πιεστικά ζητήματα, εδώ και λίγες δεκαετίες τα κονδύλια για την παιδεία και μάλιστα για την ανώτατη εκπαίδευση παραμένουν σε λίγο-πολύ σταθερά επίπεδα ως ποσοστιαία αναλογία των δαπανών του κρατικού προϋπολογισμού. Τούτο έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα του παρεχόμενου εκπαιδευτικού έργου, αλλά, όπως ήδη σημειώσαμε, και στην ελκυστικότητα του επαγγέλματος του πανεπιστημιακού δασκάλου, το κύρος και οι αμοιβές του οποίου τείνουν να υποβαθμιστούν (ΕΛΙΑΜΕΠ,2006).

Συμπερασματικά, στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας επιλέγουμε να εστιάσουμε στους θεσμικούς παράγοντες και συγκεκριμένα στη διάσταση της διοικητικής υποστήριξης που λαμβάνουν οι φοιτητές/τριες από την Γραμματεία του Τμήματος της Σχολής που φοιτούν, σύμφωνα με τα μέσα που διαθέτουν σε νέες Τεχνολογίες και Πληροφοριακά συστήματα, ενώ η έρευνα εντάσσεται στο πεδίο της αξιολόγησης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Ο ορισμός της ποιότητας που θα υιοθετήσουμε περιστρέφεται γύρω από την ιδέα ότι η ποιότητα πρέπει να κριθεί με βάση την εκτίμηση του χρήστη ή καταναλωτή (αντιλαμβανόμενη ποιότητα), που στην περίπτωση μας είναι ο/η φοιτητής/τρια (Zammuto,etal., 1996).

# ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : Εμπειρική προσέγγιση

# Μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων και εξυπηρέτηση φοιτητών από τη γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του ΑΤΕΙΘ.

# 5.1 Σκοπιμότητα της έρευνας - ορισμός του προβλήματος

Κίνητρο για την επιλογή του θέματος είναι ότι η ερευνήτρια εργάζεται στην Γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) και θα ήθελε μέσα από αυτή την έρευνα να συνεισφέρει στην βελτίωση της λειτουργίας της Γραμματείας του Τμήματος και την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των φοιτητών/τριων. Θα ήθελε να γνωρίζει κατά πόσο οι φοιτητές /τριες του Τμήματος είναι ικανοποιημένοι από τη χρήση των ΤΠΕ του Τμήματος και κατά επέκταση όλου του Εκπαιδευτικού Ιδρύματος.

Η βιβλιογραφία για την διοικητική οργάνωση των Γραμματειών των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην χώρα μας είναι πολύ περιορισμένη. Για την Οργάνωση και την διοίκηση των Γραμματειών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος δεν έχει γίνει κάποια σχετική έρευνα, κατά την γνώμη μας αυτό προκαλεί ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Η περιορισμένη βιβλιογραφία δεν μας επιτρέπει να χρησιμοποιήσουμε προηγούμενες έρευνες σαν ερέθισμα αλλά και σαν μέτρο σύγκριση της δικής μας δουλειάς.

Επίσης απώτερο σκοπό έχει και για την βελτίωση της γενικότερης εικόνας του Τμήματος στους ανθρώπους που είναι έξω από το χώρο, αυτούς που ενδιαφέρονται για την εισαγωγή στο Τμήμα, ή που θέλουν να συλλέξουν κάποιες πληροφορίες σχετικά με το Τμήμα.

Σκοπός είναι να κατορθώσουμε μετά τα αποτελέσματα της έρευνας να προτείνουμε λύσεις σε κάθε τομέα ώστε η έρευνα αυτή να αξιοποιηθεί και να μην είναι μια απλή καταγεγραμμένη έρευνα.Η έρευνα αυτή έχει σαν χώρο τη γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. του Α.Τ.Ε.Ι-Θ. κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2017-2018.

# 5.2 Η Μεθοδολογία της έρευνας

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της παρούσας έρευνας θα υιοθετήσουμε την ποσοτική προσέγγιση η οποία μπορεί να οριστεί ως ένα πλέγμα μεταβλητών, δηλαδή χαρακτηριστικών που συσχετίζονται με σκοπό την ανεύρεση γενικών τάσεων και την επαλήθευση των θεωρητικών υποθέσεων ενώ δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να προσεγγίσει μεγάλο μέρος του πληθυσμού που θέλει να εξετάσει (Κυριαζή, 2009). Οι ποσοτικές προσεγγίσεις, έχοντας ως βασικό εργαλείο την ποσοτική ανάλυση και μέτρηση, όταν χρησιμοποιούνται στη μελέτη των κοινωνικών φαινομένων, εστιάζουν στο γενικό και στο καθολικό, προσπαθώντας να εξηγήσουν τις σχέσεις αίτιου-αποτελέσματος, στοχεύουν στη διατύπωση γενικών τάσεων και καθολικών νόμων (Ίσαρη&Πουρκός, 2015, σ. 27). Τα βασικά χαρακτηριστικά της ποσοτικής έρευνας είναι να:

* Περιγράφει ένα ερευνητικό πρόβλημα μέσα από μια περιγραφή των τάσεων: ανάγκη για μια εξήγηση της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών
* Παρέχει σημαντικά δεδομένα στη βιβλιογραφία καθώς απαιτεί την απάντηση σε ερευνητικά ερωτήματα, την αιτιολόγηση του ερευνητικού προβλήματος και δημιουργεί νέα ερωτήματα και ερευνητικές κατευθύνσεις
* Δημιουργεί σκοπό, ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις που είναι συγκεκριμένα, μετρήσιμα και παρατηρήσιμα
* Επιτρέπει τη συλλογή αριθμητικών δεδομένων από ένα μεγάλο αριθμό του υπό διερεύνηση πληθυσμού
* Αναλύει τάσεις, συγκρίνοντας τις ομάδες ή μεταβλητές, χρησιμοποιώντας τη στατιστική ανάλυση και επιτρέπει την ερμηνεία των αποτελεσμάτων μέσω της σύγκρισή τους με αποτελέσματα προγενέστερων ερευνών
* Χρησιμοποιεί τυποποιημένα και δομημένα κριτήρια αξιολόγησης, ακλουθώντας μια αντικειμενική, αμερόληπτη προσέγγιση (Creswell, 2011, σ.13).

# 5.2.1 Σκοπός και προσδοκώμενα αποτελέσματα

Οι Γραμματείες των Τμημάτων αποτελούν ένα μέρος του διοικητικού οργανογράμματος των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Ωστόσο όμως είναι μια υπηρεσία που αποτελεί καίριο και κομβικό σημείο στην λειτουργία ενός Τριτοβάθμιου Ιδρύματος. Η μη σωστή λειτουργία της γραμματείας μπορεί να προκαλέσει σοβαρά προβλήματα δυσλειτουργίας διότι αυτή είναι που φέρει την ευθύνη όχι μόνο για τη διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη των Συλλογικών Οργάνων της Σχολής αλλά για την εξυπηρέτηση των φοιτητών και του κοινού που είναι ζωτικής σημασίας. Σχετικά με την οργάνωση εκπαιδευτικών μονάδων έχουν γίνει αρκετές έρευνας αλλά αφορούν οι περισσότερες την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η βιβλιογραφία για την διοικητική οργάνωση των Γραμματειών των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην χώρα μας είναι πολύ περιορισμένη.

Αυτό ήταν και ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίσαμε κατά την διεξαγωγή της έρευνας διότι δεν υπάρχουν προηγούμενες έρευνες από τις οποίες θα μπορούσαμε να αντλήσουμε στοιχεία και να κάνουμε μια σύγκριση με τα δικά μας αποτελέσματα. Συγκεκριμένα για το Εκπαιδευτικό Ίδρυμα που διεξάγεται η έρευνα δεν έχει γίνει κάποια σχετική έρευνα και αυτό είναι που προκαλεί και το μεγαλύτερο ενδιαφέρον. Η πραγματοποίηση της διεξαγωγής της έρευνας ήταν και επιθυμία του Προέδρου του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών εφαρμογών του ΑΤΕΙ-Θ του κ. Κωνσταντινίδη Δημήτριου, Καθηγητή, του Τμήματος. Από τον Πρόεδρο του Τμήματος ζητήθηκε η άδεια για την διεξαγωγή της έρευνας και ήταν σύμφωνος για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, για την διανομή και συλλογή των ερωτηματολογίων. Ήθελε και ο ίδιος να γνωρίζει την άποψη που έχουν οι φοιτητές του Τμήματος, στο οποίο είναι Πρόεδρος, ως προς την εξυπηρέτηση τους από την γραμματεία και από τα μέσα (Ιστοσελίδα, πληροφοριακά συστήματα κλπ) που διαθέτει η γραμματεία ως προς την ικανοποίηση των αναγκών τους.

# 5.2.2 Τα Ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας αποτελεί η καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.) από τη Γραμματεία του Τμήματος και τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει το Τμήμα. Η βιβλιογραφία μας δίνει παρόμοια έρευνα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης στη Σχολή Θετικών Επιστημών του Τμήμα Βιολογίας. Τα τρία βασικά ερευνητικά ερωτήματα που αποτελούν τον κορμό της μελέτης είναι τα εξής:

α) Η αποτύπωση του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριών από το ανθρώπινο δυναμικό του Πανεπιστημίου

β) Η καταγραφή του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριών από τα πληροφοριακά συστήματα του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών

γ) Η αποτύπωση του συνολικού βαθμού ικανοποίηση των φοιτητών/τριών από τις υπηρεσίες που απορρέουν από την λειτουργία της Γραμματείας του Τμήματος

Η παρούσα μελέτη έχοντας ως άξονα αυτά τα τρία ερωτήματα θα επιχειρήσει να σκιαγραφήσει και κάποια επιμέρους ζητήματα, τα οποία σχετίζονται με τα εξής:

* Την ποιότητα της διοικητικής υποστήριξης που λαμβάνουν οι φοιτητές και φοιτήτριες
* Ζητήματα που αφορούν την υλικοτεχνική υποδομή.
* Την καταλληλότητα και επάρκεια του προσωπικού, όπως και την συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού.
* Την εκτίμηση των υπηρεσιών που απορρέουν από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία του Τμήματος, όπως η ιστοσελίδα, και εφαρμογές όπως e-class, Pythia, κα.
* Τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με την δυνατότητα διάφορων μορφών υποστήριξης (πχ τηλεφωνική) και την ταχύτητα ανταπόκρισης.
* Την καταγραφή των πιθανών λόγων για την μη αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας.
* Την αποτύπωση των προτάσεων των φοιτητών/τριων προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα της Γραμματείας.
* Την διερεύνηση κατά πόσο ο βαθμός ικανοποίησης και οι αντιλήψεις που εκφράζονται επηρεάζονται από το εξάμηνο φοίτησης και το φύλο των φοιτητών/τριών.

Η ικανοποίηση των φοιτητών/τριών με βάση τις απαντήσεις τους έγινε με τη αξιοποίηση της πενταθέσιας κλίμακας Likert όπου το ένα (1) αντιστοιχεί στην ελάχιστη και το πέντε (5) στη μέγιστη αξιολόγηση (1: Καθόλου, 2: Λίγο, 3: Αρκετά, 4: Πολύ, 5: Πάρα πολύ).

Τέλος οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να αναφέρουν δύο (2) μέτρα ή προτάσεις με σειρά προτεραιότητας που θα επιθυμούσαν να ληφθούν υπόψη από την γραμματεία του Τμήματος προκειμένου να γίνει αποτελεσματικότερη η λειτουργία της.

# 5.2.3Διαδικασία Έρευνας

Μετά τη τελική διαμόρφωση του ερευνητικού μας εργαλείου, η ερευνήτρια θα επικοινωνήσει με τους αρμόδιους καθηγητές, εξηγώντας τον σκοπό της έρευνας και τη χρησιμότητα της και ζητώντας την άδεια να χορηγήσει τα ερωτηματολόγια στο πλαίσιο του μαθήματος. Συγκεκριμένα έχοντας πάρει την άδεια, η ερευνήτρια θα εξηγήσει στους φοιτητές με λεπτομέρεια τον στόχο της έρευνας, θα δώσει τις απαραίτητες εγγυήσεις ότι θα τηρηθούν οι κανόνες δεοντολογίας (ανωνυμία, εθελοντική συμμετοχή, αποχώρηση από την έρευνα σε οποιοδήποτε στάδιο, η χρήση των αποτελεσμάτων αποκλειστικά και μόνο από την ιδία, κ.α.) και θα ζητήσει από τους φοιτητές/τριες που ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν να παραμείνουν μετά το μάθημα ώστε να γίνει η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Με αυτόν τον τρόπο, εξασφαλίζεται αφενός η απρόσκοπτη λειτουργία του μαθήματος και αφετέρου η εθελοντική συμμετοχή των φοιτητών. Η χορήγηση θα πραγματοποιηθεί παρουσία της ερευνήτριας, ώστε να δοθούν τυχόν διευκρινήσεις κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του.

Η διαδικασία αυτή θα συνεχιστεί έως ότου συμπληρωθεί ο απαιτούμενος αριθμός ερωτηματολογίων από κάθε ομάδα. Μόλις ολοκληρωθεί η συλλογή των δεδομένων, θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος τους και θα επιλεγούν ερωτηματολόγια που είναι πλήρως συμπληρωμένα. Θα ακολουθήσει η καταχώρηση των δεδομένων σε δομημένο ηλεκτρονικό αρχείο και για την επεξεργασία και τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων που θα συγκεντρωθούν θα χρησιμοποιηθεί το Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες SPSS 22. (StatisticalPackageforSocialSciences). Στο πλαίσιο της επεξεργασίας των δεδομένων θα γίνει χρήση περιγραφικών και επαγωγικών στατιστικών μεθόδων. Για να συσχετιστούν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων με τα ατομικά – δημογραφικά χαρακτηριστικά, θα πραγματοποιηθεί η δοκιμασία x2 και ως στατιστικά σημαντικό επίπεδο θα οριστεί το p>0,05.

# 5.2.4 Χρονοδιάγραμμα

Το Μάρτιο του 2018 εντοπίστηκε το ερευνητικό πρόβλημα και στη συνέχεια ακολούθησε η ανασκόπηση της σχετικής με την ικανοποίηση των φοιτητών βιβλιογραφίας. Η ανασκόπηση αφορά τόσο σε ελληνόγλωσσες πηγές όσο και σε ξενόγλωσση βιβλιογραφία, ο εντοπισμός της οποίας πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του διαδικτύου. Μετά την ανασκόπηση και έχοντας διαμορφώσει μια σχετικά πλήρης εικόνα της θεματικής την οποία επιθυμούμε να διερευνήσουμε έγινε η προσπάθεια κατασκευής του ερευνητικού μας ερωτηματολογίου και η συγγραφής της ερευνητικής πρότασης. Η πιλοτική έρευνα θα πραγματοποιηθεί τέλη Μαρτίου, ώστε να έχουμε χρόνο να κάνουμε τις αλλαγές που χρειάζονται κατά την περίοδο των διακοπών του Πάσχα και να είμαστε έτοιμοι να διεξάγουμε την έρευνα μέσα Απριλίου αρχές Μαΐου του 2018 μετά την επιστροφή των φοιτητών/τριων και την επαναλειτουργία του Τμήματος. Η έρευνα θα ολοκληρωθεί με την ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή των συμπερασμάτων τον Μάιο του 2018.

# 5.2.5 Πληθυσμός και Δειγματοληψία

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελούν οι φοιτητές/τριες του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε., οι οποίοι πραγματοποιούν τη φοίτηση τους στη Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών. Συγκεκριμένα, η έρευνα θα εστιάσει σε δύο ομάδες φοιτητών/τριων μεταξύ των οποίων θα πραγματοποιηθεί και η σύγκριση. Η πρώτη ομάδα θα είναι φοιτητές/τριες 1ου και 2ου έτους (Β,΄ και Δ΄εξάμηνο) και η δεύτερη ομάδα θα αποτελείται από φοιτητές/τριες 3ου και 4ουέτους ( ΣΤ,΄ και Η΄). Επιλέγουμε τις δύο αυτές ομάδες λαμβάνοντας υπόψη τις τυχόν διαφορετικές τους ανάγκες αλλά και την εικόνα που έχουν διαμορφώσει από την λειτουργία της Γραμματείας. Συγκεκριμένα, στόχος μας αποτελεί η συγκέντρωση δεδομένων από 60 φοιτητές συνολικά (30 από 1η ομάδα και 30 από τη 2η). Η χορήγηση του ερωτηματολογίου θα πραγματοποιηθεί σε 80 φοιτητές/τριες ώστε να αυξήσουμε τις πιθανότητες να λάβουμε ερωτηματολόγια όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένα και πλήρως συμπληρωμένα.

Όσον αφορά στη μέθοδο της δειγματοληψίας θα επιλεχτεί η μέθοδος του διαθέσιμου δείγματος («βολική» δειγματοληψία). Θα επιλεχτούν δηλαδή τα πλησιέστερα άτομα που θα είναι διαθέσιμα και θα δεχτούν να λάβουν μέρος στην έρευνα (Cohen, Manion, &Morrison, 2008).

Ως ερευνητικό εργαλείο στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας επιλέγεται το δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελεί το κατεξοχήν μέσο συλλογής δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες και είναι ευρέως διαδεδομένο και εύχρηστο εργαλείο συλλογής δεδομένων στις επισκοπήσεις (Javeau, 1996). Η επιλογή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε λόγω των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζει, τα οποία αφορούν στο στατιστικά υψηλό ποσοστό ανταπόκρισης και στη δυνατότητα συγκέντρωσης δεδομένων από μεγάλες ομάδες πληθυσμού σε σχετικά μικρό χρονικό διάστημα ενώ επιτρέπει σε όλους τους ερωτώμενους να επιλέξουν από το ίδιο σύνολο απαντήσεων και να διατηρήσουν την ανωνυμία τους, μειώνοντας τις πιθανότητες μη αληθούς δήλωσης (Παρασκευόπουλος, 1993).

Ένας ακόμα λόγος για την επιλογή του ερωτηματολογίου αφορά στην ευελιξία του, την εύκολη διανομή του, την προαιρετική παρουσία του κατασκευαστή του ερωτηματολογίου και τη σύντομη συμπλήρωσή του (Σταμέλος&Δακοπούλου, 2007). Όσον αφορά στη μορφή των ερωτήσεων, επιλέχτηκαν οι ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς οι κλειστές ερωτήσεις παρέχουν τη δυνατότητα στον ερωτώμενο να επιλέξει εναλλακτικές απαντήσεις με ευκολία, χωρίς να χάσει ιδιαίτερα χρόνο, γεγονός που θα μπορούσε να λειτουργήσει αποτρεπτικά όσον αφορά στη συμμετοχή του στην έρευνά, ενώ η ανάλυση και η επεξεργασία των δεδομένων που προκύπτουν είναι πιο εύκολη μιας και δεν αφήνονται περιθώρια διφορούμενων απαντήσεων (Cohen, Manion, &Morrison, 2008).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από είκοσι δύο (22). Ερωτήσεις, οι οποίες επιχειρούν να καλύψουν τις πέντε διαστάσεις ου μοντέλου SERVQUAL που προτείνεται από τους Parasuramanetal. (1988). Οι διαστάσεις αυτές είναι:

* Υλικά: εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, υπηρεσίες υποστήριξης και προσωπικό των υπηρεσιών
* Αξιοπιστία: ο βαθμός στον οποίο η γνώση και οι υπηρεσίες προσφέρονται με ακρίβεια, αξιόπιστα και έγκαιρα χωρίς σφάλματα. Οι ποιο γνωστές μέθοδοι για την μέτρηση της αξιοπιστίας είναι η μέθοδος των ισοδύναμων τύπων, η μέθοδος του ημικλάστου με την εφαρμογή του τύπου των Spearman – Brown, ο συντελεστής ισοδυναμίας των Kuder – Richardson και ο συντελεστής a- Cronbach. Πο περισσότερο ακριβείς είναι οι δύο τελευταίοι μέθοδοι. (Σιάρδος,1997)
* Ανταπόκριση: αναφέρεται στην προθυμία που δείχνει το προσωπικό στο να βοηθήσει τους φοιτητές/τριες αλλά και η δυνατότητα αποτελεσματικής παρέμβασης σε δύσκολες καταστάσεις.
* Ασφάλεια (Assurance): η εμπιστοσύνη που οι φοιτητές/τριες κατέχουν προς το Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και το αίσθημα της ασφάλειας σε περίπτωση κινδύνου
* Η ενσυναίσθηση:η προσοχή και η φροντίδα που το Εκπαιδευτικό Ίδρυμα μπορεί να προσφέρει στους πελάτες του (Tsinidou, Gerogiannis, &Fitsilis, 2010).
* Εγκυρότητα: είναι κι αυτός ένας δείκτης μέτρησης, μια μέτρηση θεωρείται έγκυρη, αν μετρά αυτό που προτίθεται να μετρήσει. Η εγκυρότητα ενδιαφέρεται για την κρίσιμη σχέση μεταξύ θεωρητικής έννοιας και δείκτη. (Σιάρδος,1997)

Κατά τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου μας απασχόλησαν ζητήματα αξιοπιστίας και εγκυρότητας. Η αξιοπιστία αφορά στη σταθερότητα των μετρήσεων, δηλαδή όταν παράγονται τα ίδια αποτελέσματα σε επαναλαμβανόμενες έρευνες, οι οποίες διενεργούνται με το ίδιο όργανο-μέσο, πάνω στα ίδια ζητήματα και κάτω από τις ίδιες συνθήκες (Βάμβουκας, 2006). ενώ η εγκυρότητα αφορά στο βαθμό στον οποίο ένα εργαλείο μπορεί να αποδώσει με ακρίβεια τη θεωρητική έννοια για την οποία κατασκευάστηκε (Παρασκευόπουλος, 1993).

# 5.2.6 Διαθέσιμοι πόροι

Για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας δεν απαιτείται ιδιαίτερη οικονομική επιβάρυνση, λαμβάνοντας υπόψη ότι θα υλοποιηθεί στον τόπο εργασίας της ερευνήτριας, δηλαδή στο Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης, γεγονός που εξασφαλίζει ότι δεν θα υπάρξουν έξοδα μετακίνησης. Τα ελάχιστα έξοδα που θα απαιτηθούν αφορούν στην εκτύπωση των ερωτηματολογίων (μελάνι και χαρτί).

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

# 6.1 Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναλυθούν και θα συγκριθούν τα στοιχεία που προέκυψαν από τα δεδομένα του δείγματός μας. Συμμετέχοντες (Ν) = 60 (30 ερωτηματολόγια απαντήθηκαν από φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους και 30 ερωτηματολόγια από φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους).

* **Κατανομή των υποκείμενων ανάλογα με το φύλο**

Παρατηρούμε ότι από τα εξήντα (60) άτομα που απάντησαν το ερωτηματολόγιο τα τριάντα ένα (31) ήταν κορίτσια και τα είκοσι εννέα ήταν (29) αγόρια. Επισημαίνουμε ότι τα κορίτσια απάντησαν το ερωτηματολόγιο σε ποσοστό της τάξης του 4% παραπάνω από τα αγόρια σύμφωνα με το Σχήμα 1.

Παρά το γεγονός ότι στο Τμήμα φοιτούν περισσότερα αγόρια, στην απάντηση του ερωτηματολογίου που πραγματοποιήθηκε μέσα στην αίθουσα διδασκαλίας ήταν περισσότερα τα κορίτσια.

* **Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους**.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Αγόρια 1ο-2ο | Κορίτσια 1ο-2ο | Αγόρια 3ο-4ο | Κορίτσια  3ο-4ο | |
| σπάνια 1-2 | 5 | 3 | 5 | 7 |
| συχνά 3-10 | 5 | 7 | 8 | 5 |
| πολύ συχνά >10 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| σχεδόν καθημερινά | 2 | 4 | 1 | 0 |

Από την μελέτη του πίνακα 1 παρατηρήθηκε ότι οι φοιτητές/τριες, τόσο του 1ου και 2ου έτους όσο και του 3ου και 4ου έτους, δεν επισκέπτονται την γραμματεία του Τμήματος τόσο συχνά. Επισκέπτονται την γραμματεία σε συχνότητα τρεις με δέκα φορές κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους.

Σύμφωνα με το Σχήμα 2 η **συχνότητα επικοινωνίας** με την γραμματεία δεν έχει και μεγάλη διαφορά ως προς το εξάμηνο φοίτησης, η διαφορά είναι πολύ μικρή, ένα ποσοστό της τάξης του 4% επισκέπτονται παραπάνω την γραμματεία οι φοιτητές του 3ου και 4ου έτους.

Σύμφωνα με το Σχήμα 3 σε ποσοστό 20% περισσότερο από τους φοιτητές του 1ου και του 2ου έτους , επισκέπτονται σπάνια τη γραμματεία οι φοιτητές του 3ου και 4ου έτους.

Σύμφωνα με το Σχήμα 4 οι φοιτητές/τριες του 3ο και 4ο έτους επισκέπτονται την γραμματεία, πολύ συχνά, με την ίδια συχνότητα σε ποσοστό 25% , ενώ οι φοιτητές του 1ο και 2ο έτους οι οποίοι επισκέπτονται την γραμματεία, πολύ συχνά, είναι τα κορίτσια σε σχέση με τα αγόρια . Τα κορίτσια επισκέπτονται την γραμματεία σε ποσοστό 16% .

Μελετώντας το Σχήμα 5, στην κατηγορία σχεδόν καθημερινά, μας κάνει εντύπωση ότι οι φοιτήτριες του 3ο και 4ο έτους δεν επισκέπτονται καθόλου την γραμματεία, σε αντίθεση με τα κορίτσια του 1ο και 2ο έτους που επισκέπτονται την γραμματεία , σχεδόν καθημερινά σε ποσοστό 57% σε σχέση με τα αγόρια που την επισκέπτονται σε ποσοστό 29%.

* **Προσωπική επαφή**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Αγόρια  1ο-2ο | Κορίτσια  1ο-2ο | Αγόρια 3ο-4ο | Κορίτσια 3ο-4ο |
| Καθόλου | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Λίγο | 2 | 5 | 2 | 4 |
| Αρκετά | 5 | 4 | 3 | 1 |
| Πολύ | 3 | 4 | 8 | 2 |
| Πάρα Πολύ | 0 | 3 | 2 | 4 |

Σύμφωνα με το πίνακα 2 η **προσωπική επαφή** των φοιτητών με την γραμματεία είναι πολύ συχνή μόνο από τα αγόρια του 3ο και 4ο έτους ενώ είναι πάρα πολύ συχνή, η προσωπική επαφή με την γραμματεία, που έχουν τα κορίτσια του 3ο και 4ο έτους

Παρατηρώντας το Σχήμα 6 η **προσωπική επαφή** των φοιτητών με την γραμματεία, είναι **πολύ συχνή**, από τους φοιτητές του 3ο και 4ο έτους σε ποσοστό 59% σε σχέση με τους φοιτητές του 1ο και 2ο έτους που έχουν ένα ποσοστό 41%. Αυτοί που επισκέπτονται περισσότερο την γραμματεία είναι τα αγόρια του 3ο και 4ο έτους.

Έχουμε ένα ποσοστό του 50% - 50% σύμφωνα με το Σχήμα 7, που δεν έχουν **προσωπική επαφή** με την γραμματεία καθόλου, τόσο τα αγόρια όσο και τα κορίτσια, όλων των ετών (1ου , 2ου ,3ου, 4ου).

Ένα ποσοστό 69% των φοιτητών του 1ου και 2ου έτους έχουν αρκετή προσωπική επαφή με την γραμματεία, ενώ το 31% του 3ου και 4ου έτους δεν έχουν αρκετή προσωπική επαφή με την γραμματεία ,σύμφωνα με το Σχήμα 8.

* **Τηλεφωνική επαφή, μέσω email, μέσω ιστοσελίδας**

Σύμφωνα με το πίνακα 3 η **επικοινωνία**των φοιτητών με την γραμματείαπραγματοποιείται με την προσωπική επαφή και μέσω της Ιστοσελίδας του Τμήματος.

* **Μέσω ιστοσελίδας**

Παρατηρώντας το Σχήμα 9 η **επικοινωνία** των φοιτητών μέσω ιστοσελίδας σε ποσοστό ανά έτος είναι περίπου τα ίδια 51% επικοινωνούν μέσω ιστοσελίδας οι φοιτητές/τριες του 1ο και 2ο έτους και 49% οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους. Η διαφορά είναι ως προς το φύλλο σε ποσοστό 31% επικοινωνούν μέσω ιστοσελίδας τα κορίτσια του 1ο και 2ο έτους και σε ποσοστό 26% τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους.

* **Τηλεφωνική επαφή - μέσω email**

Παρατηρώντας τα Σχήματα 10 και 11 βλέπουμε ότι τα ποσοστά επικοινωνίας των φοιτητών μέσω email και μέσω τηλεφώνου είναι ακριβώς τα ίδια 49% αγόρια κορίτσια του 1ο και 2ο έτους και 51% αγόρια κορίτσια του 3ου και 4ου .

* **Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Αγόρια 1ο-2ο | Κορίτσια 1ο-2ο | Αγόρια  3ο-4ο  Κορίτσια 3ο-4ο | |
| Καθόλου | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Λίγο | 5 | 10 | 1 | 3 |
| Αρκετά | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Πολύ | 4 | 2 | 9 | 3 |
| Πάρα Πολύ | 0 | 3 | 3 | 5 |

Παρατηρώντας τον πίνακα 4 βλέπουμε ότι υπάρχει αρκετά μεγάλη διαφορά, στην άποψη που έχουν οι φοιτητές, ως προς την εξυπηρέτηση της γραμματείας. Οι φοιτητές των μεγάλων εξαμήνων, αγόρια –κορίτσια, πιστεύουν ότι έχουν πολύ καλή εξυπηρέτηση από την γραμματεία σε αντίθεση με τους φοιτητές των μικρών εξαμήνων, που έχουν αντίθετη άποψη.

* **Αρκετά**

Σύμφωνα με το Σχήμα 12 η διαφορά στο ποσοστό επικοινωνίας, κατά πόσο οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι από την γραμματεία, στο χαρακτηρισμό *αρκετά* είναι πολύ μικρός ανάμεσα στα έτη φοίτησης. Η διαφορά είναι της τάξης 8%. Περισσότερο είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές των μεγάλων εξαμήνων σε σχέση με τα μικρότερα εξάμηνα.Αναλυτικότερα οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 28% τα αγόρια και 18% τα κορίτσια και του 3ου και 4ου  έτους 27% αγόρια και κορίτσια.

* **Πολύ**

Βλέποντας το Σχήμα 13 με την πρώτη ματιά παρατηρούμε ότι τα αγόρια είναι περισσότερο ικανοποιημένα από την γραμματεία σε όλα τα έτη σπουδών. Επίσης το 67% των φοιτητών/τριων του 3ου και 4ου  έτους είναι ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση της γραμματείας ενώ είναι πολύ λιγότερο ικανοποιημένοι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους σε ποσοστό 34 %.

* **Πάρα Πολύ**

Παρατηρώντας το Σχήμα 14 βλέπουμε ότι οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου  έτους είναι πάρα πολύ ικανοποιημένα από την γραμματεία του τμήματος με ποσοστό 73% του συνόλου των φοιτητών. Περισσότερο ικανοποιημένα είναι τα κορίτσια με ποσοστό 19% περισσότερο από τα αγόρια. Από τους φοιτητές/τριες του 1ου και 2ουέτους επικοινωνούν με την γραμματεία μόνο τα κορίτσια και είναι ικανοποιημένα πάρα πολύ σε ποσοστό 27%.

* **Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Αγόρια 1ο-2ο | Κορίτσια 1ο-2ο | Αγόρια Κορίτσια  3ο -4ο  3ο -4ο | |
| Καθόλου | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Λίγο | 5 | 10 | 1 | 3 |
| Αρκετά | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Πολύ | 4 | 2 | 9 | 3 |
| Πάρα Πολύ | 0 | 3 | 3 | 5 |

Σύμφωνα με τα παραπάνω και παρατηρώντας τον πίνακα 4 βλέπουμε ότι υπάρχει αρκετά μεγάλη διαφορά, στην άποψη που έχουν οι φοιτητές, ως προς την εξυπηρέτηση της γραμματείας. Οι φοιτητές των μεγάλων εξαμήνων, αγόρια –κορίτσια, πιστεύουν ότι έχουν πολύ καλή εξυπηρέτηση από την γραμματεία σε αντίθεση με τους φοιτητές των μικρών εξαμήνων, που έχουν αντίθετη άποψη ότι η γραμματεία δεν ανταποκρίνεται ικανοποιητικά.

* **Αρκετά**

Σύμφωνα με το Σχήμα 12 η διαφορά στο ποσοστό επικοινωνίας, κατά πόσο οι φοιτητές είναι ικανοποιημένοι από την γραμματεία**,** στο χαρακτηρισμό «αρκετά» είναι πολύ μικρός ανάμεσα στα έτη φοίτησης. Η διαφορά είναι της τάξης 8% περισσότερο είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές των μεγάλων εξαμήνων σε σχέση με τα μικρότερα εξάμηνα.Αναλυτικότερα οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 28% τα αγόρια και 18% τα κορίτσια και του 3ου και 4ου  έτους 27% αγόρια και κορίτσια.

* **Πολύ**

Βλέποντας το Σχήμα 17 παρατηρούμε ότι τα αγόρια όλων των εξαμήνων είναι πολύ ικανοποιημένα από την εξυπηρέτηση της γραμματείας κατά τη διάρκεια των σπουδών τους σε συνολικό ποσοστό 69%. Ενώ αντίθετα τα κορίτσια είναι λιγότερο ικανοποιημένα σε συνολικό ποσοστό 31%.

* **Πάρα Πολύ**

Παρατηρώντας το Σχήμα 19 βλέπουμε ότι τόσο τα αγόρια όσο και κορίτσια του 3ου και 4ου  έτους είναι πάρα πολύ ικανοποιημένα από την γραμματεία του τμήματος με ποσοστό 50% .Ενώ τα αγόρια του 3ου και 4ου  έτους είναι ικανοποιημένα με ποσοστό 25% ακριβώς ίδιο ποσοστό που έχουν και κορίτσια και του 1ου και 2ου  έτους.

* **Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Γραμματείας**

Αγόρια κορίτσια αγόρια κορίτσια

1ο -2ο 1ο -2ο 3ο -4ο 3ο -4ο

Καθόλου 1 5 0 0

Λίγο 4 3 0 3

Αρκετά 5 5 8 2

Πολύ 3 2 6 5

Πάρα Πολύ 0 2 2 4

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία και τον πίνακα 5 παρατηρούμε ότι τα αγόρια είναι αυτά που είναι περισσότερο ικανοποιημένα με την ταχύτητα εξυπηρέτησης της γραμματείας από ότι τα κορίτσια ανεξάρτητα από το έτος σπουδών.

* **Πολύ**

Στο Σχήμα 15 παρατηρούμε ότι οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης της γραμματείας. Τα αγόρια είναι σε ποσοστό 38% και τα κορίτσια σε ποσοστό 31% . Βλέπουμε ένα σύνολο 69%. Αντίθετα οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους δεν είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης της γραμματείας. Είναι ικανοποιημένοι σε ποσοστό 31%. Από αυτό το ποσοστό και πάλι τα αγόρια είναι αυτά που υπερέχουν στο ποσοστό ικανοποίησης με 19% σε σχέση με τα κορίτσια που είναι σε ποσοστό 12%.

* **αρκετά**

Παρατηρώντας το Σχήμα 16 βλέπουμε ότι σε γενικές γραμμές οι φοιτητές/τριες του τμήματος είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης από την γραμματεία .Βλέποντας πάντα το ίδιο Σχήμα το ποσοστό ικανοποιήσεις στην κλίμακα «Αρκετά» είναι 50% στους φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους (40% αγόρια και 10% κορίτσια) και 50% στους φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους (25% αγόρια και 25% κορίτσια).

* **Καθόλου**

Αξίζει να σημειωθεί όπως βλέπουμε στο Σχήμα 16 ότι στο βαθμό καθόλου ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι φοιτητές /τριες του 3ου και 4ου έτους ενώ τα κορίτσια. του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 83% και τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό17%.

* **Λίγο**

Στο Σχήμα 18 παρατηρούμε ότι τα κορίτσια όλων των εξαμήνων είναι λίγο ικανοποιημένα από το προσωπικό της γραμματείας όπου φοιτούν κατά ποσοστό 30%. Καθώς επίσης λίγο ικανοποιημένα είναι και τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 40%.

* **Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων**

αγόρια κορίτσια αγόρια κορίτσια

1ο -2ο 1ο-2ο 3ο -4ο 3ο -4ο

Καθόλου 1 0 0 0

Λίγο 3 8 2 3

Αρκετά 8 4 3 5

Πολύ 1 2 8 4

Πάρα Πολύ 1 3 3 2

Σύμφωνα με τα παραπάνω και τον πίνακα 6 διαπιστώνουμε ότι αυτοί που είναι περισσότεροι ικανοποιημένοι από την ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων είναι τα αγόρια τόσο των μικρών εξαμήνων όσο κι των μεγάλων ενώ αντίθετα τα κορίτσια είναι λιγότερο ικανοποιημένα.

* **πολύ**

Στο Σχήμα 21 φαίνεται έντονα πόσο μεγάλη είναι η ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Αναλυτικότερα το 80% των φοιτητών/τριων του 3ου και 4ου έτους (53% αγόρια και 27% κορίτσια) είναι πολύ ικανοποιημένα και μάλιστα περισσότερο τα αγόρια με ποσοστό 26% περισσότερο από τα κορίτσια. Λιγότερο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους.

* **αρκετά**

Στο Σχήμα 22 έχουμε μια αλλαγή στο ποσοστό ικανοποίησης των φοιτητών/τριων από την γραμματεία του τμήματος ως προς την ευελιξία του προσωπικού κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Βλέπουμε ότι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους σε ποσοστό 60%, σε σχέση με τους φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους που έχουν ένα ποσοστό 40%, είναι αυτοί που είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την γραμματεία του τμήματος ως προς την ευελιξία του κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

* **Καθόλου**

Στο Σχήμα 23 βλέπουμε ότι δεν υπάρχει κάποιο αξιόλογο ποσοστό διότι δεν υπάρχουν φοιτητές/τριες που να μην είναι καθόλου ευχαριστημένοι από γραμματεία κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

* **Πάρα πολύ**

Από την διεκπεραίωση της γραμματείας σε διοικητικά θέματα σύμφωνα με το Σχήμα 24 παρατηρούμε ότι όλου οι φοιτητές/τριες είναι πολύ ικανοποιημένοι. Τα κορίτσια και τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους σε ποσοστό 34% και τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 33%.

* **Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία**

αγόρια 1ο-2ο κορίτσια 1ο-2ο αγόρια 3ο-4ο κορίτσια 3ο-4ο

Καθόλου 1 1 0 1

Λίγο 3 6 2 1

Αρκετά 6 3 7 8

Πολύ 2 4 7 3

Πάρα Πολύ 1 3 1 1

* **αρκετά**

Στον πίνακα 7 παρατηρούμε ότι αρκετά ικανοποιημένοι από το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνονται από την γραμματεία είναι οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους τα κορίτσια κατά ποσοστό 33% και τα αγόρια σε ποσοστό 29% και αυτό γιατί είναι προς το τέλος των σπουδών τους και χρειάζεται να επικοινωνούν τακτικά με την γραμματεία για να διεκπεραιώνουν θέματα τα οποία αφορούν την πρακτική τους άσκηση και την πτυχιακή τους εργασία. Ενώ οι φοιτητές των μικρών εξαμήνων 1ου και 2ου τα αγόρια είναι αρκετά ικανοποιημένα κατά ποσοστό 25% και τα κορίτσια κατά 13%.Αυό φαίνεται στο Σχήμα 21.

* **πολύ**

Αναλυτικότερα στο Σχήμα 20 φαίνεται ότι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους είναι πολύ ικανοποιημένοι από το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνονται από την γραμματεία κατά ποσοστό 69% σε σχέση με τους φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους που είναι λιγότερο ικανοποιημένοι σε ποσοστό 31%.

* **Καθόλου**

Στην κλίμακα καθόλου, δεν είναι ικανοποιημένοι σχεδόν όλοι οι φοιτητές/τριες τόσο των μικρών όσο και των μεγάλων εξαμήνων . Οι μόνοι φοιτητές που είναι ικανοποιημένοι είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους αλλά και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους και αυτά σε ποσοστό 33% τα αγόρια είναι τα λιγότερα ικανοποιημένα επί του συνόλου σύμφωνα με το Σχήμα19.

* **Πάρα Πολύ**

Σύμφωνα με το Σχήμα 22περισσότερο ικανοποιημένα είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 50% ενώ τα αγόρια όλων των εξαμήνων (1ου,2ου,3ου,4ου,5ου,6ου,7ου και 8ου) δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα στη κλίμακα πάρα πολύ κατά ποσοστό 16,5%.

* **Λίγο**

Σύμφωνα με το Σχήμα 23λίγο ικανοποιημένα είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 50% ενώ τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους είναι σε πολύ μκρότερο ποσοστό 8% αντίθετα τα αγόρια όλων των εξαμήνων (1ου,2ου,3ου,4ου,5ου,6ου,7ου και 8ου) δεν είναι ικανοποιημένα στη κλίμακα λίγο κατά ποσοστό μέσου όρου 21%.

* **Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | αγόρια 1ο-2ο | κορίτσια 1ο-2ο | αγόρια 3ο-4ο | κορίτσια  3ο-4ο | |
| Καθόλου | 2 | 0 | 3 | 2 |  |
| Λίγο | 6 | 7 | 3 | 4 |  |
| Αρκετά | 2 | 7 | 1 | 3 |  |
| Πολύ | 1 | 0 | 6 | 4 |  |
| Πάρα Πολύ | 2 | 3 | 3 | 1 |  |

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία και το πίνακα 8 οι μόνοι φοιτητές που είναι ικανοποιημένοι από τον εξοπλισμό της γραμματείας του τμήματος είναι τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους.

* **λίγο**

Αναλυτικότερα στο Σχήμα 28 φαίνεται ότι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους είναι λιγότερο ικανοποιημένοι κατά ποσοστό 65% από τους υπόλοιπους φοιτητές ως προς τον υλικό εξοπλισμό της γραμματείας οι οποίοι είναι ικανοποιημένοι κατά 35% αγόρια και κορίτσια του 3ου και 4ου έτους.

* **πάρα πολύ**

Στο Σχήμα 29 φαίνεται ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 56 % Αντίθετα οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους δεν είναι παρά πολύ ικανοποιημένοι από το διαθέσιμο εξοπλισμό της γραμματείας.

* **Καθόλου**

Καθόλου ικανοποιημένοι από το διαθέσιμο εξοπλισμό της γραμματείας κατά ποσοστό 72% είναι οι φοιτητές των μεγάλων εξαμήνων του 3ου και 4ου έτους σε σχέση με τους φοιτητές (αγόρια) του 1ου και 2ου έτους που παρουσιάζουν ένα ποσοστό ικανοποίησης 28% όπως φαίνεται στο Σχήμα 30.

* **Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia..)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | αγόρια 1ο-2ο | κορίτσια 1ο-2ο | αγόρια 3ο-4ο | κορίτσια 3ο-4ο | | Καθόλου | 3 | 1 | 2 | 2 | | Λίγο | 1 | 4 | 6 | 3 | | Αρκετά | 6 | 8 | 3 | 7 | | Πολύ | 1 | 4 | 3 | 1 | | Πάρα Πολύ | 2 | 0 | 2 | 1 |   Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία και το πίνακα 9 οι μόνοι φοιτητές που είναι ικανοποιημένοι από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτη η γραμματεία του τμήματος (Ιστοσελίδα του τμήματος, e-class, Pythia κι άλλα) είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους. Αντίθετα τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η γραμματεία.   * **Καθόλου**   Αναλυτικότερα στο Σχήμα 41 φαίνεται ότι οι φοιτητές/τριες που δε είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει το τμήμα είναι οι πρωτοετείς φοιτητές και συγκεκριμένα τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους ενώ αντίθετα τα κορίτσια του του 1ου και 2ου έτους είναι ικανοποιημένα κατά 13%, καθόλου ικανοποιημένα από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η γραμματεία για την εξυπηρέτησή τους καθώς και την ενημέρωσή τους είναι σε ίσο ποσοστό 25% τα αγόρια και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους .   * **Λίγο**   Στο Σχήμα 42 είναι ξεκάθαρο ότι οι φοιτητές του 3ου και 4ου έτους είναι λίγο ικανοποιημένοι κατά ποσοστό 43% από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει το τμήμα.   * **αρκετά**   Στο βαθμό ικανοποίησης αρκετά παρατηρούμε ότι τα ποσοστά ικανοποίησης είναι περίπου ίδια αναλυτικότερα τα αγόρια του 1ου και 2ου είναι αρκετά ικανοποιημένα κατά ποσοστό 25%, τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 33%, τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους κατά ποσοστό 13% και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους κατά ποσοστό 29%.  Έχουμε μια διαφορά 12% να είναι αρκετά ικανοποιημένα τα αγόρια από τα κορίτσια. Αυτό φαίνεται στο Σχήμα 43.   * **πολύ**   Στο Σχήμα 44 πολύ ικανοποιημένα είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους κατά ποσοστό 45%, και τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 33%. Ίδιο ποσοστό ικανοποίησης 11% στο βαθμό πολύ έχουν και τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους .   * **πάρα πολύ**   Στο Σχήμα 45 πάρα πολύ ικανοποιημένα είναι τα αγόρια και του 1ου και 2ου έτους και του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 40% ενώ τα κορίτσια είναι πολύ λιγότερο των προχωρημένων εξαμήνων είναι ικανοποιημένα κατά 20% ενώ των μικρών κατά 0%.  Συμπεραίνουμε ότι οι φοιτητές δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τα πληροφοριακά μέσα της γραμματείας. | | | | | | | | |  | |  | | |  | |
| * **Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη**   **των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά).** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |  | |  | | |  |
|  | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | αγόρια 1ο-2ο | κορίτσια 1ο-2ο | αγόρια 3ο-4ο | κορίτσια 3ο-4ο | | | | | | |  | | |  | | |  | | | | |
| Καθόλου | | | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Λίγο | | | 5 | 5 | 3 | 8 |
| Αρκετά | | | 5 | 9 | 8 | 2 |
| Πολύ | | | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Πάρα Πολύ | | | 0 | 1 | 0 | 0 |
|  | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | | | |
| * Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία και το πίνακα 11 σχεδόν όλοι οι φοιτητές είναι αρκετά   ικανοποιημένοι τόσο τα κορίτσια όλων των εξαμήνων (1ου,2ου ,3ου , 4ου  ,5ου,6ου, 7ου και 8ου) όσο και τα  αγόρια των μεγάλων εξαμήνων (5ου,6ου, 7ου και 8ου )από την ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει  υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά, ενημέρωση από θυρίδα κλπ). οι μόνοι  φοιτητές που δεν είναι ικανοποιημένοι από την ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη  των πληροφοριακών συστημάτων είναι τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους.   * **καθόλου**   Αναλυτικότερα στο Σχήμα 36 φαίνεται ότι οι φοιτητές/τριες που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την  ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι φοιτητές των  μεγάλων εξαμήνων τόσο τα αγόρια όσο και τα κορίτσια σε ποσοστό 38% ενώ οι φοιτητές των μικρότερων  εξαμήνων 1ου και 2ου έτους ,αγόρια και κορίτσια δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι σε μικρότερο ποσοστό  σε 12%.   * **αρκετά**   Στο Σχήμα 37 είναι ξεκάθαρο ότι οι φοιτητές που είναι ικανοποιημένοι αρκετά από την ύπαρξη  Ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους σε  ποσοστό 38% μαζί με τα αγόρια του 1ου και 2ου που συμπληρώνουν ένα ποσοστό 59%.  Ενώ οι φοιτητές του 3ου και 4ου έτους είναι αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 29%.   * **Λίγο**   Στο βαθμό ικανοποίησης λίγο παρατηρούμε σύμφωνα με το Σχήμα 38 ότι μόνο τα κορίτσια του 3ου και 4ου  έτους σε ποσοστό 38% είναι λίγο ικανοποιημένα από την ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει  υποστήριξη των πληροφοριακών μέσων. Οι φοιτητές/τριες των άλλων εξαμήνων μαζί με τα αγόρια του  3ου και 4ου έτους είναι σε πάρα πολύ μικρό ποσοστό 38% λίγο ικανοποιημένοι.   * **πολύ**   Στο Σχήμα 39 βλέπουμε ότι η ικανοποίηση των φοιτητών/τριων στο βαθμό πολύ είναι ισόποση  αναλυτικότερα τα αγόρια όλων των εξαμήνων είναι πολύ ικανοποιημένα κατά ποσοστό 33%  ενώ τα κορίτσια όλων των εξαμήνων είναι πολύ ικανοποιημένα κατά ποσοστό 17%. Βλέπουμε ότι  τα αγόρια είναι περισσότερο ικανοποιημένα από την ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει  υποστήριξη των πληροφοριακών μέσων κατά 16% .Σαν σύνολο ετών είναι ικανοποιημένοι οι φοιτητές/τριες  σε ποσοστό50%.   * **πάρα πολύ**   Από το Σχήμα40 βλέπουμε στο βαθμό ικανοποίησης πάρα πολύ δεν είναι κανένας από τους φοιτητές/τριες  ικανοποιημένος.  Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι οι φοιτητές/τριες είναι στη κλίμακα αρκετά ικανοποιημένοι από  την ύπαρξη ατόμουδιαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών στα προβλήματα που έχουν.. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  | |  | |  |

* **Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | αγόρια 1ο-2ο | | | Κορίτσια 1ο-2ο | Αγόρια3ο-4ο | | κκορίτσια 3ο-4ο | | | Καθόλου | | 1 | 0 | | 2 | 2 | |  | | | Λίγο | | 3 | 8 | | 6 | 3 | |  | | | Αρκετά | | 6 | 7 | | 3 | 7 | |  | | | Πολύ | | 3 | 2 | | 3 | 1 | |  | | | Πάρα Πολύ | | 0 | 0 | | 2 | 1 | |  | | |  | |  |  |  | |
| Σ  Στον Πίνακα 11 παρατηρούμε ότι αρκετά ικανοποιημένα είναι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους κατά 31% από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η βοήθεια που τους παρέχεται. Καθώς επίσης και τα αγόρια του 3ουκαι 4ου έτους κατά ποσοστό 30%. Περισσότερο ικανοποιημένα από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημά τους για βοήθεια είναι τα κορίτσια όλων των ετών .   * **καθόλου**   Αναλυτικότερα στο Σχήμα 31 στο βαθμό ικανοποίηση «καθόλου» οι φοιτητές παρουσιάζουν ένα μεγάλου ποσοστό μη ικανοποίησης από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημά τους για βοήθεια. Συγκεκριμένα οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 40% ενώ τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους σε ποσοστό 20%.   * **πολύ**   Στο Σχήμα 32«πολύ» ικανοποιημένοι από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημά τους για βοήθεια είναι τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους με ποσοστό 34% και με ένα ποσοστό μικρότερο της τάξης του 1% είναι τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους (ποσοστό 33%). Τα κορίτσια φαίνονται να μην είναι ικανοποιημένα από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημά τους για βοήθεια.   * **αρκετά**   Αντίθετα στο Σχήμα 33 στο βαθμό ικανοποίησης «αρκετά» φαίνεται ότι τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους είναι «αρκετά» ικανοποιημένα από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημά τους για βοήθεια με ποσοστό 31% ενώ τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους είναι λιγότερο ικανοποιημένα με διαφορά ενός ποσοστού του 1% (ποσοστό 30%). Τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους είναι αρκετά ικανοποιημένα σε ποσοστό 26% και του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 13%..Αρκετά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 57% είναι οι φοιτητές/τριες του 1ου και 2ου έτους.   * **λίγο**   Στο Σχήμα 34 στο βαθμό ικανοποίηση «λίγο» έχουν το ίδιο ποσοστό 15% τόσο τα αγόρια του 1ου και 2ου όσο και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους. Αντίθετα τα κορίτσια του 1ου και 2ου έτους έχουν ένα ποσοστό ικανοποίησης 40% ,ποσοστό το οποίο είναι κατά 10% περισσότερο από τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους. τα οποία έχουν ένα ποσοστό της τάξης του 30%   * **πάρα πολύ**   Και τέλος στο Σχήμα35 στο βαθμό ικανοποίησης «πάρα πολύ» βλέπουμε ότι μόνο οι φοιτητές/τριες των μεγάλων εξαμήνων είναι ικανοποιημένοι από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στο αίτημα τους για βοήθεια καθώς επίσης και κατά πόσο ικανοποιητική είναι αυτή η πληροφορία που τους παρέχεται. Αναλυτικότερα τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους είναι πάρα πολύ ικανοποιημένα σε ποσοστό 67% ενώ τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους σε ποσοστό 33%. Ενώ αντίθετα οι φοιτητές/τριες των μικρών εξαμήνων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι με ένα μεγάλο ποσοστό 0%. |  |  | |  |  |  |

# 6.2 .Ανάλυση των αποτελεσμάτων

* **Διεύρυνση του ωραρίου εξυπηρέτησης από την γραμματεία**

Παρατηρώντας το Σχήμα26 βλέπουμε ότι οι φοιτητές του 1ου και 2ου έτους επιθυμούν τη διεύρυνση του ωραρίου εξυπηρέτησης της γραμματείας και μάλιστα σε μεγάλο ποσοστό 54% τα αγόρια και 38% τα κορίτσια. Ενώ δεν είναι τόσο απαιτητικοί οι φοιτητές/τριες του 3ου και 4ου έτους. Αυτό ίσως οφείλετε και στο γεγονός ότι οι φοιτητές του 1ου και 2ου έτους δεν επισκέπτονται και τόσο συχνά την γραμματεία σε σχέση με τους φοιτητές/τριες των μεγαλύτερων εξαμήνων που έχουν περισσότερες υποχρεώσεις και επισκέπτονται την γραμματεία πιο συχνά.

* **Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας**

Σύμφωνα με το πίνακα 9 και το Σχήμα27 φαίνεται ότι χρίζει μεγάλη ανάγκη βελτίωσης της γραμματείας ως προς την οργάνωση. Το μεγαλύτερο ποσοστό 50% το έχουν τα κορίτσια του 1ουκαι 2ου έτους Επίσης επιθυμούν την βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας και τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους με ποσοστό 25% και τα κορίτσια του 3ου και 4ου έτους με το ίδιο ποσοστό.

* **Αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος ΠΥΘΙΑ**

Ρίχνοντας μια ματιά στο Σχήμα28 είναι σας να βλέπουμε το Σχήμα 23 με τη μόνη διαφορά στο φύλλο των φοιτητών. Σε αυτό το Σχήμα το 50% των αγοριών του 3ου και 4ου έτους επιθυμούν αναβάθμιση του συστήματος ΠΥΘΙΑ και σε ποσοστό 25% επιθυμούν την αναβάθμιση τα κορίτσια του 3ου και 4ου και τα αγόρια του 1ου και 2ου έτους, ενώ δεν εκφράζουν καμία άποψη τα κορίτσια του ίδιου έτους.

* **Ηλεκτρονική επικοινωνία των φοιτητών μέσω ΠΥΘΙΑ και e-mail**

Στο Σχήμα29 βλέπουμε ότι το 60% των φοιτητών/τριών του 3ου και 4ου έτους επιθυμούν η επικοινωνία με την γραμματεία να πραγματοποιείται μέσω του πληροφοριακού συστήματος ΠΥΘΙΑ. Ενώ οι φοιτητές του 1ου και 2ου έτους σε λιγότερο ποσοστό κατά 20%.

* **Βελτίωση της ιστοσελίδας του Τμήματος**

Παρατηρούμε στο Σχήμα30 ότι οι φοιτητές των μικρότερων ετών επιθυμούν η επικοινωνία με την γραμματεία να πραγματοποιείται μέσω ιστοσελίδας και όχι προσωπικά από την γραμματεία, το ποσοστό αυτό είναι μεγάλο 70% σε σχέση με τους φοιτητές των μεγαλύτερων εξαμήνων που έχουν ένα ποσοστό 30%, και εδώ βλέπουμε πάλι να υπερέχουν τα κορίτσια σε σχέση με τα αγόρια κατά 30%.

# 6.3 .Προτεινόμενες Προτάσεις

Στο τέλος του ερωτηματολογίου υπήρξαν προτάσεις για την βελτίωση του τρόπου λειτουργίας της γραμματείας.

Συνοψίζοντας τις προτάσεις με βάση των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι οι εξής:

* Διεύρυνση του ωραρίου εξυπηρέτησης από την γραμματεία
* Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας
* Αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος ΠΥΘΙΑ
* Ηλεκτρονική επικοινωνία των φοιτητών μέσω ΠΥΘΙΑ και email
* Βελτίωση της ιστοσελίδας του Τμήματος.

# Συμπεράσματα

Με δεδομένη την παγκόσμια οικονομική κρίση αλλά ιδιαίτερα κι αυτή που μαστίζει την χώρα μας σήμερα, η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών γίνεται όλο και πιο επιτακτική. Πέρα από την αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας πρέπει να υφίσταται και αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες από ένα ίδρυμα υπηρεσίες όπως κτιριακές, υποδομών, εξοπλισμού και εξυπηρέτησης των φοιτητών από το διοικητικό προσωπικό του ιδρύματος.

Η εργασία αυτή αποτελεί μια προσπάθεια μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος της Θεσσαλονίκης από την γραμματεία του Τμήματος.

Σύμφωνα με την παρούσα έρευνα η ικανοποίηση των φοιτητών από την γραμματεία και από το πληροφοριακό σύστημα ΠΥΘΙΑ είναι μέτρια. Οι φοιτητές/τριες δεν αξιολογούν θετικά την γραμματεία ως προς την εξυπηρέτησή τους, αγνοώντας ότι κάποια θέματα δεν μπορεί να τα επιληφθεί η γραμματεία π.χ. ΠΥΘΙΑ –ενημέρωση ιστοσελίδας του τμήματος, επιλογή συγγραμμάτων από το πληροφοριακό σύστημα ΕΥΔΟΞΟΣ, παραλαβή ακαδημαϊκής ταυτότητας κι άλλα.

Διαπιστώνεται ότι τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους είναι αυτά που είναι περισσότερο ικανοποιημένα από την γραμματεία του Τμήματος σε όλους τους τομείς προσωπική επικοινωνία, τηλεφωνική επικοινωνία, μέσω email και μέσω της ιστοσελίδας του Τμήματος.

Αναλυτικότερα πιο συχνά επισκέπτονται την γραμματεία τα αγόρια του 3ου και 4ου έτους και πολύ λιγότερα τα κορίτσια, ένας από τους λόγους της αυξημένης επισκεψιμότητας από τα αγόρια , θα μπορούσε να είναι ότι τα αγόρια στο τέλος των σπουδών τους χρειάζονται πιστοποιητικό στρατολογίας.

Οι φοιτητές όλων των εξαμήνων προτιμούν την προσωπική επαφή ως μέσω εξυπηρέτησης με την γραμματεία, διότι από τα αποτελέσματα της έρευνας εντοπίστηκε ότι υπάρχει έντονο πρόβλημα με το Πληροφοριακό σύστημα ΠΥΘΙΑ καθώς επίσης και με την ιστοσελίδα του Τμήματος. Η ιστοσελίδα του Τμήματος θα μπορούσε να είναι το μέσω από το οποίο θα μπορούσαν να βρίσκουν απάντηση στα περισσότερα από τα ερωτήματα που τους προκύπτουν κατά την διάρκεια της φοίτησής τους, και να μην είναι τόσο τακτική η φυσική τους παρουσία στη γραμματεία για την επίλυση τυχών ερωτημάτων που έχουν ή διαφόρων προβλημάτων που τους παρουσιάζονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

Οι φοιτητές/ριες του τμήματος επιθυμούν βελτίωση του διαθέσιμου εξοπλισμού καθώς και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Αποβλέπουν στον εκσυγχρονισμό του ΠΘΥΙΑ της ηλεκτρονικής κατά κάποιο τρόπο γραμματείας έτσι ώστε να μη απαιτείται η προσωπική επαφή με την γραμματεία για την εξυπηρέτησή τους, αλλά να μπορούν να αποκτούν αυτό που επιθυμούν και να ενημερώνονται μόνο μέσω διαδικτύου. Η παρούσα έρευνα είναι μια πρώτη αποτύπωση της γνώμης των φοιτητών για την γραμματεία του τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. του ΑΤΕΙ-Θ.

# Μελλοντική Έρευνα

Στη παρούσα έρευνα προσπαθήσαμε να αποτυπώσουμε τη γνώμη των φοιτητών/τριών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από το προσωπικό της γραμματείας και από τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει ένα συγκεκριμένο Τμήμα,τουΑλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος, του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε., της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών.

Είναι φανερή η σπουδαιότητα της ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες από ένα ίδρυμα υπηρεσίες τόσο για την προσωπική τους απόδοση όσο και για την αποτελεσματική και αποδοτική τους λειτουργία. Θα μπορούσε η έρευνα αυτή να επεκταθεί σε όλες τις γραμματείες των τμημάτων του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος με ένα πληθυσμό δείγματος 1500 φοιτητές/τριες, ώστε να έχουμε μια πραγματική ανάλυση για κάθε Τμήμα του Ιδρύματος καθώς επίσης και ένα πιο διευρυμένο ερωτηματολόγιο με πιο στοχευμένες ερωτήσεις και παρατηρήσεις.Με αυτό τον τρόπο θα έχουμε μια πιο σωστή εικόνα για το έργο που προσφέρει το διοικητικό προσωπικό του ιδρύματος και κάτω από ποιές συνθήκες εργάζεται το διοικητικό προσωπικό ( π.χ. έλλειψη χαρτιού και μελανιού για εκτύπωση, απουσία νομικού συμβούλου για επίλυση εξειδικευμένων νομικών θεμάτων, ελλιπή συντήρηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ), απουσία μηχανήματος φαξ από κάποια τμήματα κι άλλα πολλά).

Επίσης θα έχουμε και μια πιο ξεκάθαρη εικόνα για τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει το Ίδρυμα εκτός από το ΠΥΘΙΑ που είναι για όλο το ίδρυμα αλλά και για άλλα πληροφοριακά μέσα που έχουν κάποια τμήματα με δική τους πρωτοβουλία και τις παροχές που διαθέτουν οι ιστοσελίδες των άλλων τμημάτων.

Περισσότερες πληροφορίες θα μπορούσαμε να συλλέξουμε αν θα ήταν εφικτό να πραγματοποιηθεί μια αντίστοιχη έρευνα είτε Πανελλαδικά για όλα τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας είτε στο σύνολο των Εκπαιδευτικών ιδρυμάτων , έτσι ώστε να μπορούν να εξαχθούν και συγκριτικά αποτελέσματα και να μπορέσουμε να αντλήσουμε στοιχεία για το τι παρέχουν τα άλλα ιδρύματα από Πληροφοριακό εξοπλισμό τους αλλά και τι υλικοτεχνικές υποδομές παρέχουν στο διοικητικό προσωπικό αν τα αποτελέσματα σε αυτό το τομέα είναι πολύ ικανοποιητικά ως προς την εξυπηρέτηση των φοιτητών και φοιτητριών των άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

σχήμα 1. Κατανομή των υποκείμενων ανάλογα με το φύλο

σχήμα 2. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα συχνά.

σχήμα 3. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα σπάνια.

σχήμα 4. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα πολύ συχνά

σχήμα 5. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα σχεδόν καθημερινά.

σχήμα 6. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους στη κλίμακα πολύ.

σχήμα 7. Προσωπική επαφή στη κλίμακα καθόλου.

σχήμα 8. Προσωπική επαφή στη κλίμακα αρκετά.

σχήμα 9. Μέσω ιστοσελίδας

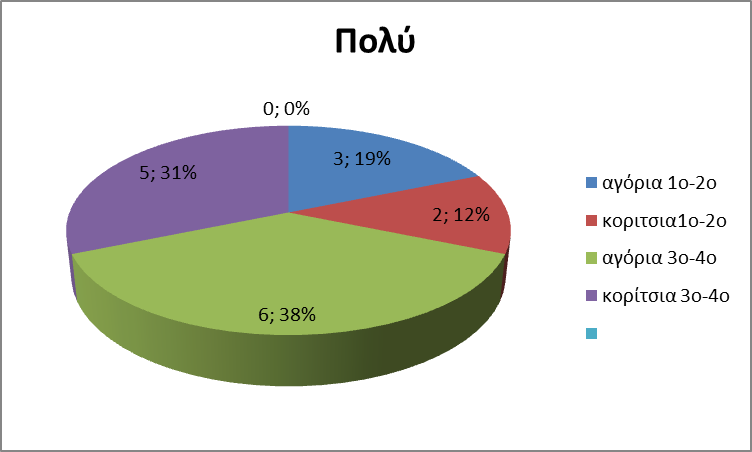
σχήμα 10. Τηλεφωνική επαφή

Σχήμα11. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα αρκετά

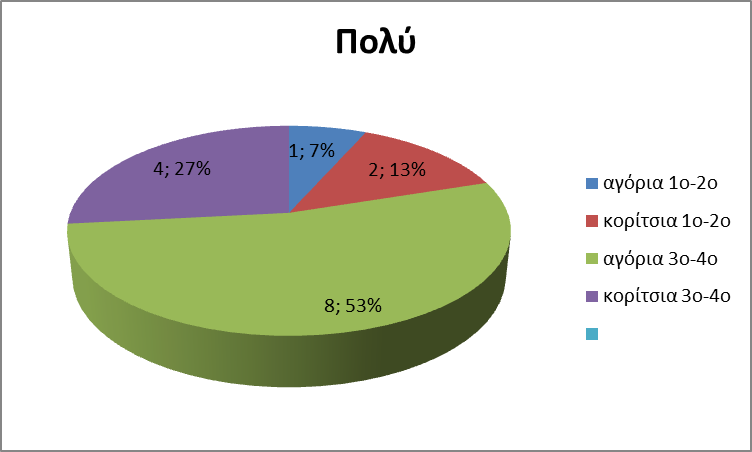
σχήμα 12. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα αρκετά

σχήμα 13. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα πολύ

σχήμα 14. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας στη κλίμακα πάρα πολύ

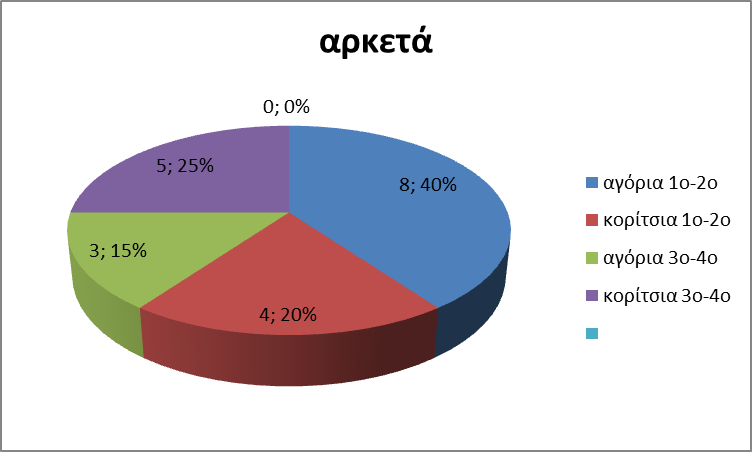
****

σχήμα 15. Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Γραμματείας στ κλίμακα πολύ.

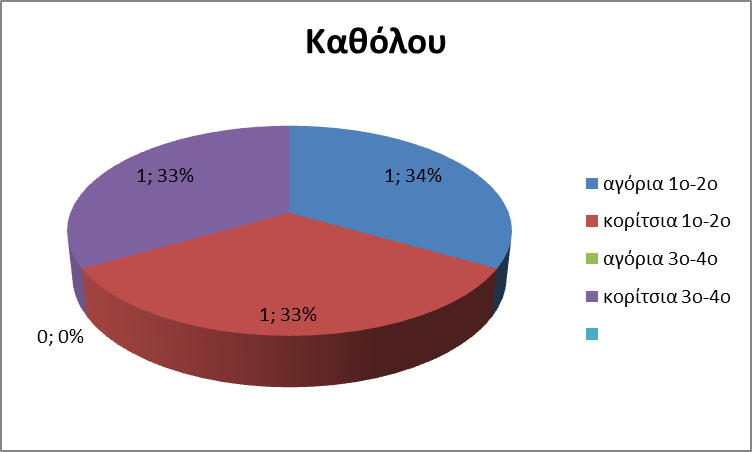
****

σχήμα 16. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων στη κλίμακα πολύ.

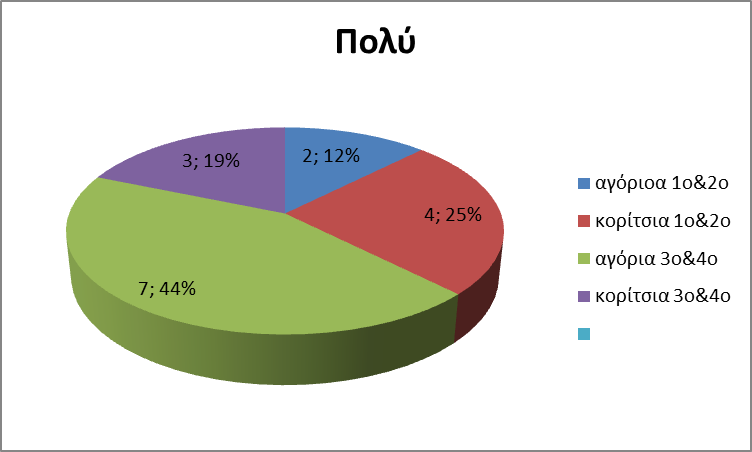
.

****

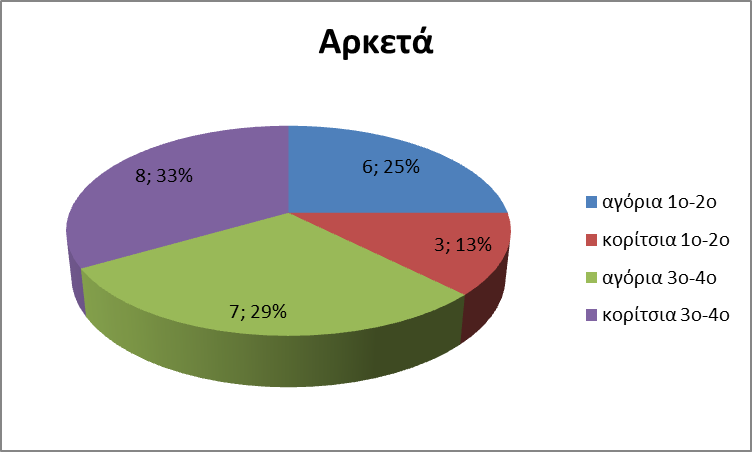
σχήμα 17. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων στη κλίμακα αρκετά.



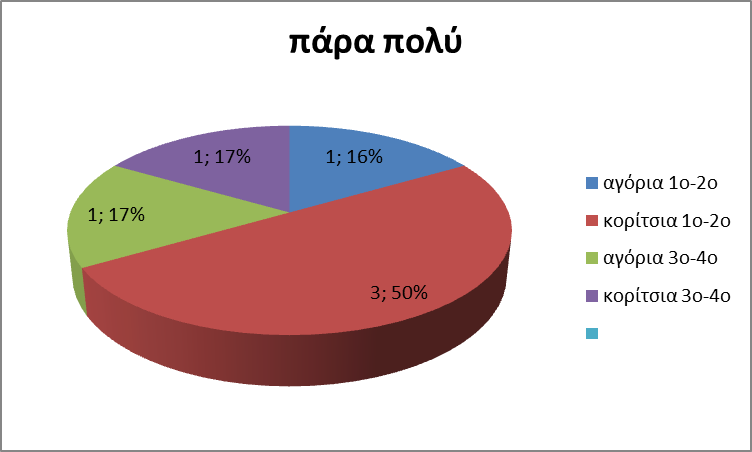
σχήμα 18. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα καθόλου.

****

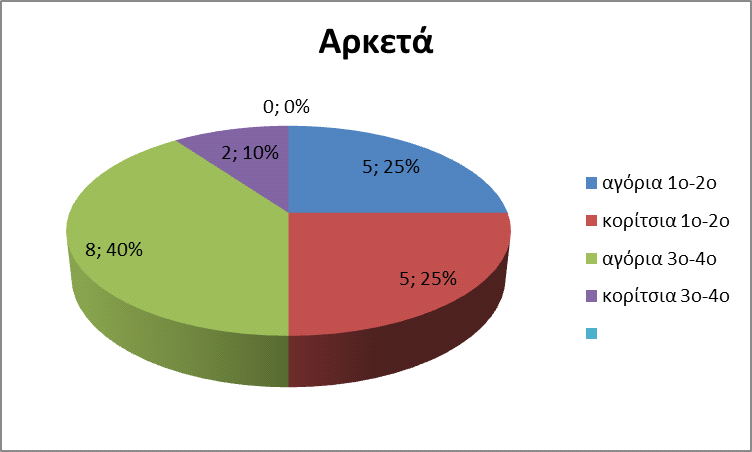
σχήμα 19. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από τη γραμματεία στην κλίμακα πολύ.

****

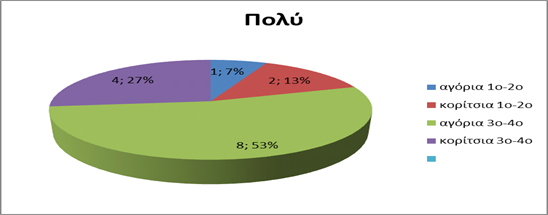
σχήμα 20. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα αρκετά.

****

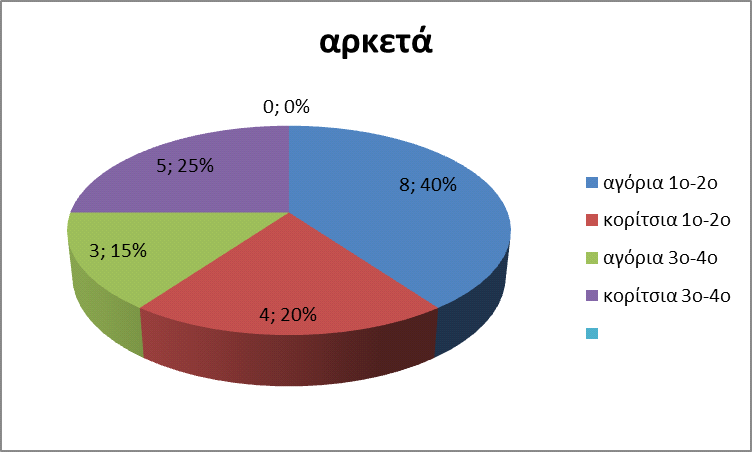
σχήμα 21. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία στη κλίμακα πάρα πολύ.

****

σχήμα 22. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα αρκετά.

****

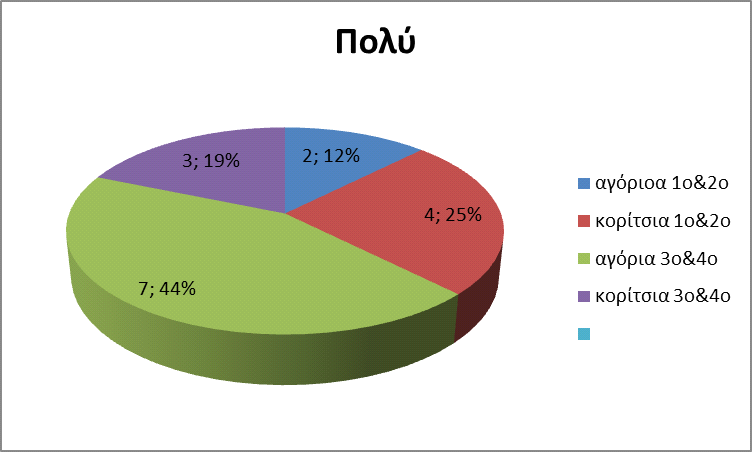
σχήμα 23. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα πολύ



σχήμα 24. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ) στη κλίμακα αρκετά

σχήμα 25. Διεύρυνση του ωραρίου εξυπηρέτησης από την γραμματεία.

σχήμα 26. Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας



σχήμα 27. Αναβάθμιση του πληροφοριακού συστήματος ΠΥΘΙΑ στη κλίμακα πολύ

σχήμα 28. Ηλεκτρονική επικοινωνία των φοιτητών μέσω ΠΥΘΙΑ και email

σχήμα 29. Βελτίωση της ιστοσελίδας του Τμήματος

σχήμα 30. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια.

.

σχήμα 31. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια κλίμακα πολύ.

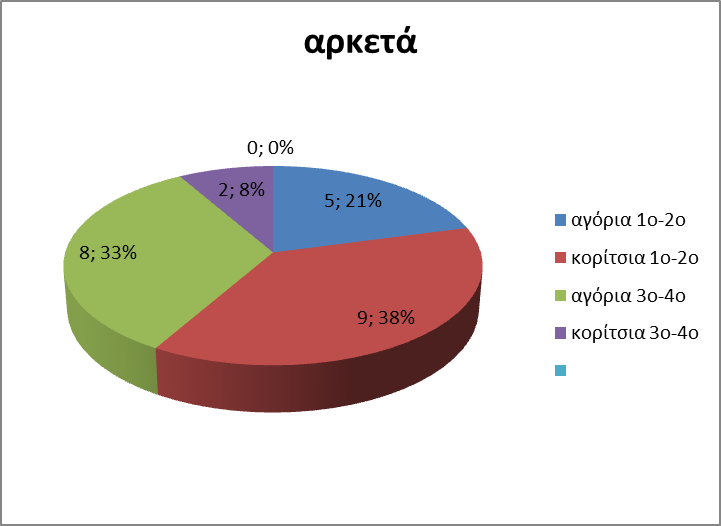
σχήμα 32. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα αρκετά.

σχήμα 33. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα λίγο.

.

σχήμα 34. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια στη κλίμακα πάρα πολύ.

σχήμα 35. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα καθόλου.

****

σχήμα 36. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα αρκετά.

σχήμα 37. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα λίγο.

σχήμα 38. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα πολύ.

σχήμα 39. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). στη κλίμακα πάρα πολύ.

σχήμα 40. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα καθόλου.

σχήμα 41. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα λίγο.

σχήμα 42. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα αρκετά.

σχήμα 43. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα πολύ

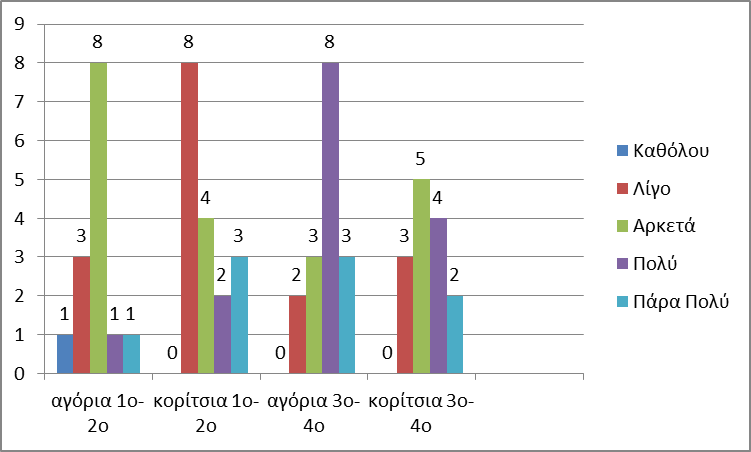
σχήμα 44. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) στη κλίμακα πάρα πολύ.

σχήμα 45. Συχνότητα επικοινωνίας των φοιτητών κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους.

σχήμα 46. Προσωπική επαφή.

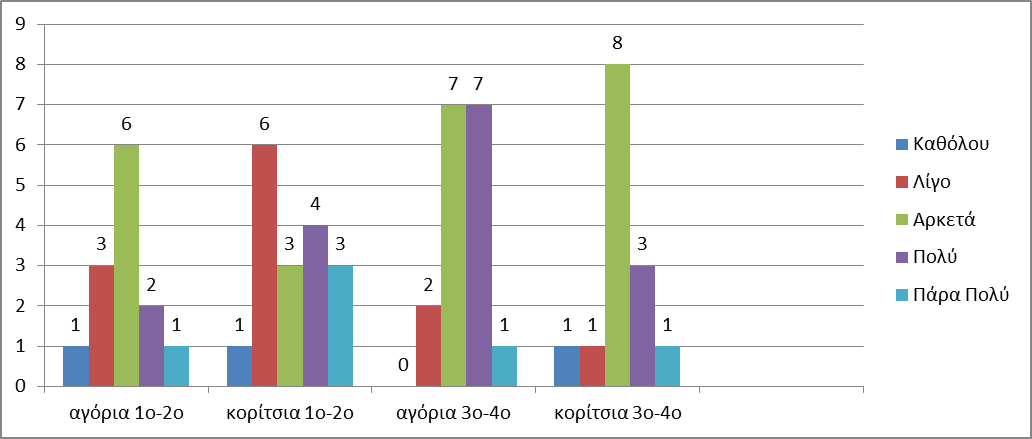
σχήμα 47. Τηλεφωνική επαφή, μέσω e-mail, μέσω ιστοσελίδας

σχήμα 48. Ποιότητα εξυπηρέτησης από το προσωπικό της γραμματείας.

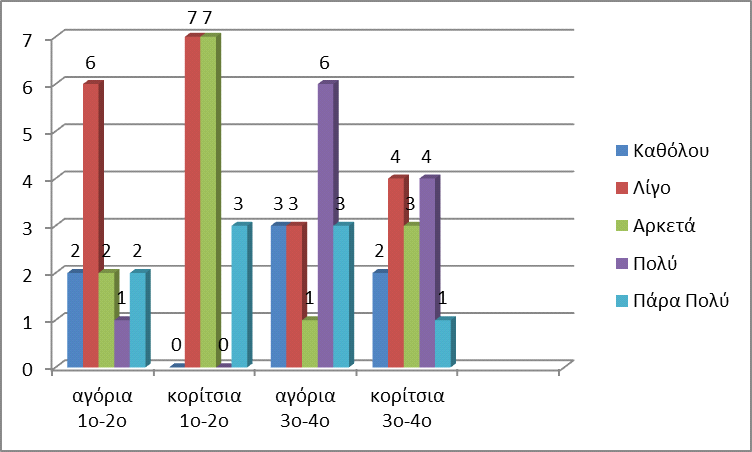


σχήμα 49. Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της

σχήμα 50. Ευελιξία του προσωπικού της γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων



σχήμα 51. Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την γραμματεία



σχήμα 52. Ποιότητα Διαθέσιμου Εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα γραφείου της γραμματείας κλπ).

σχήμα 53. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia).

σχήμα 54. Ικανοποίηση από τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια.

σχήμα 55. Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά).

σχήμα 56. Βελτίωση της οργάνωσης της γραμματείας

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

# Ελληνόγλωσση

**Βάμβουκας, Μ. (2006).**Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία. Αθήνα: Γρηγόρη.

**Βεργίδης, Δ., Λιοναράκης, Α., Λυκουργιώτης, Β., Μακράκης, Β., Ματραλής, Χ. (1999).** Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση- Θεσμοί και λειτουργίες Τόμος Α,Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

**Γιακουμάκης, Ε., (1994).** Τεχνολογία Λογισμικού: Απαιτήσεις Λογισμικού, σχεδίαση λογισμικού. Αθήνα: Α.Σταμούλης.

**Ερωτηματολόγιο Γραμματείας Τμήματος Βιολογίας. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης**. Σχολή Θετικών Επιστημών. Τμήμα Βιολογίας. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2018 από το: <http://qa.bio.auth.gr/files/Qs/Secretariat.pdf>

**Ίσαρη, Φ., &Πουρκός, Μ. (2015).**Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας. Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση.Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Ανακτήθηκε στις 1 Μαρτίου 2017 από το: <https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5826/4/15327_Isari-KOY.pdf>

**Κιουντουζής, Ε. (2002).** Μεθοδολογίες Ανάλυσης και Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

**Κυριαζή, Ν., (2009)**.Η Κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών. Αθήνα: Ελληνικά

**Κωνσταντίνου, Κ. Π**.**(2005),** «Διδασκαλία και μάθηση στη σύγχρονη κοινωνία» στο Ρετάλης, Σ. (επιμ.), *Οι προηγμένες τεχνολογίες διαδικτύου στην υπηρεσία της μάθησης*, Καστανιώτη: Αθήνα

**Μαυρογιώργος, Γ., (1993).** Εκπαιδευτικοί και Αξιολόγηση. Αθήνα: Σύγχρονη Εκπαίδευση.

**Μητάκος, Θ., (2015).** Εισαγωγή στα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

**Μπουρής, Ι. Δ., & Δήμας, Γ., (2009).** Ιχνηλατώντας τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: Η περίπτωση του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας. Επιθεώρηση Οικονομικών Επιστημών, 16, 227-250.

**Νταλαούτης, Γ. ,(2009).** Μελέτη για την Ικανοποίηση των Φοιτητών του Τμήματος Λογιστικής του Τ.Ε.Ι. Ηπείρου από τις Σπουδές τους. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Ηπείρου. Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας. Τμήμα Λογιστικής. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2017 από το: <http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1001/log_20090339.pdf?sequence=1>.

**Παρασκευόπουλος, Ι.Ν., (1993).** Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας (Τομ. Β΄). Αθήνα: Αυτοέκδοση.

**Σταμέλος, Γ., &Δακοπούλου, Α., (2007).**Η Διατριβή στις Κοινωνικές Επιστήμες. Από το Σχεδιασμό στην Υλοποίηση - για Μεταπτυχιακούς Φοιτητές και Υποψήφιους Διδάκτορες. Αθήνα: Μεταίχμιο.

# Ξενόγλωσση

**Abdullah, F.(2006).** Measuring service quality in higher education: three instruments compared, Int. j. of Research & Method in Education.

**Abdullah ,F.(2006).** The development of HedPERF: a new measuring instrument of service quality for the Higher Education Sector.

**Aldemir, C., &Gülcan, Y. , (2004).** Student Satisfaction in Higher Education: a Turkish Case. Journal of the Programme on Institutional Management in Higher Education, 16(2), 109-122.

**Bemowski, K., (1991).** «Restoring the pillars of higher education», Quality Progress, October 1991,pp.37-42.

**Brown, R.M., &Mazzarol, T.W. (2009).** The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. Higher Education, 58(1), 81-95.

**Brown, J. S. (2000).** Growing up Digital: How web changes Work, Education, and the Ways People Learn. Change: The Magazine of Higher Learning, Heldref Publications

**Cronin ,J .J. & Taylor, S.A. (1992).** Measuring service quality: reexamination and extension.

**Douglas, J., & Douglas, A. (2006).** Evaluating teaching quality. QualityinHigherEducation, 12(1), 3-12.

**ENQA(2009)** . Αρχές και κατευθυντήριες οδηγίες για την Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης, Ελσίνκι, 3η Έκδοση, Φιλανδία.

**Frances M., Hill, (1995)** .«Managing service quality in higher education: the role of the student aw primary consumer » Quallity Assurance in Education, Vol.3 Iss: 3,pp10-21).

**Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., &Gläser-Zikuda, M. (2010).** Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. International Journal of Public Sector Management, 23(2), 105-123.

**Harvey, L. (2003).** Student feedback. Quality in Higher Education, 9(1), 3-20.

**Harvey, L., & Green, D. (1993).** Defining quality.Assessment& Evaluation in Higher Education, 18(1), 9-34.

**Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., &Razak, M. Z. A. (2009).** Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. International Business Research, 1(3), 163-175.

**Helgesen, O., &Nesset, E. (2007).** What accounts for students’ loyalty? Some field study evidence. International Journal of Educational Management, 21(2), 126-143.

**Javeau, C. (1996).**Ηέρευναμεερωτηματολόγιο. Αθήνα: Τυπωθήτω.

Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005). An educational institution’s quest for service quality: customers’ perspective. Quality Assurance in Education, 13(1), 66- 82.

**Lawson, S.B. (1992).** Why restructure? An international survey of the roots of reform. Journal of Education Policy,7, 1992,p p.139-154

**Kapoor, R. Kelkar, N. (2013)**, E-governance: Higher education in rural area, Proceedings of national conference on new horizons

**Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Rivera-Torres, M.P. (2005**). Measuring customer satisfaction in summer courses. Quality Assurance in Education, 13(1), 53-65.

**Oldfield, B.M., & Baron, S. (2000).** Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. Quality Assurance in Education, 8(2), 85-95.

**Oblinger, D. &Oblinger J. (2005):** Is It Age or IT: First Steps Toward Understanding the Net Generation. In: Educating the Net Generation.

**Owlia. M.S. &Aspinwall,E.M. (1996).** «A framework for the dimensions of quality in higher education, Quality Assurance in Education,4, (1996) pp.12-20.

**Pereda M., David AireyMarison Bennett, (2007).** « Service Quality in Higher Education: The Experience of Overseas Students» J. of HSLTE, Vol.6 No 2.2007.

**Prensky, M. (2001).** "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1", On the Horizon, Vol. 9 Iss: 5, pp.1 - 6

**Ravindran, S. D., &Kalpana, M. (2012).** Students ’ Expectation , Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions, 2nd Annual International Conference on Accounting and Finance ( AF 2012 )2(Af), 401–410.

**Richardson, J.T.E. (2005).** Instruments for obtaining student feedback: a review of the literature. Assessment & Evaluation in Higher Education, 30(4), 387-415.

**Shannon, C. & Weaver, W. (1963).** The Mathematical Theory of Communication. Illinois: Urbana: University of Illinois Press.

**Soon, N.K. Rahman, A. Ahmed, M. (2014),** E-service quality in higher education and frequency of use of the service, International Education Studies, No 3

**Tapscott, D. & Williams, A. (2010).** Innovating the 21st-Century University: It’s Time!. EDUCAUSE Review, vol. 45, no 1 (January/ February 2010) : 16-29

**Tsinidou, M., Gerogiannis, V., &Fitsilis, P. (2010).** Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. Quality assurance in Education, 18(3), 227-244.

**Zammuto, R.F., Keaveney, S.M., &O’connor, E.J. (1996).** Rethinking student services: assessing and improving service quality. Journal of Marketing in Higher Education, 7(1), 45-69.

# ΑΡΘΡΑ

**Argyris,C., &Schon, D.(1978).** Organizational learning: A theory of action perspective, Reading, Mass: Addison Wesley.

**Beywl,W.(2003).** Selected comments to the standards for evaluation of the German Evaluation Society, Alfte.r

**Michael, S., (2007).** The logic of Evaluation, OSSA Conference Archive.

# ΝΟΜΟΙ/ΦΕΚ

**Ν. 1268/1982,** (ΦΕΚ 87/16-7-82 τ. Α'). Ίδρυση Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

**Ν.2083/1992**, άρθρο 27 παρ.1 εδ. α, Ίδρυση Ανοικτού Πανεπιστημίου.

**Ν. 3187/2003,** (ΦΕΚ Α/ 233/7.10.2003). Ένταξη στην Ανώτατη Εκπαίδευση των Στρατιωτικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

**Ν.3391/2005,** Λειτουργία Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδας.

**Ν. 3432/2006,** Ένταξη στην Ανώτατη Εκπαίδευση και οι Ανώτερες Εκκλησιαστικές Σχολές.

**Ν.1404/83,** Ίδρυση των Ανώτατων Τεχνολογικών Ιδρυμάτων τα οποία πήραν την θέση των ΚΑΤΕΕ.

**Ν.1268/82,** Αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη του τόπου.

**Ν.4009/2011**,(ΦΕΚ195) «Δομή, λειτουργία διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων».

**Ν.Δ. 652/1970,** (ΦΕΚ 180/τ.Α΄/ 29-08-1970). Ιδρύονται τα Κέντρα Ανώτερης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.).

**Ν. 2916/2001,** (ΦΕΚ 114/τ.Α΄/11-06-2001).Δδιάρθρωση της Ανώτατης Εκπαίδευσης.

**Π.Δ.106/2005,(**ΦΕΚ142/τ.Α’/23-06-2005).Το ΤΕΙ Θεσσαλονίκης μετονομάζεται σε Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.-Θ.).

**Π.Δ. 82/2013,** (ΦΕΚ 123/03.06.2013). Συγχώνευση Σχολών – Μετονομασία Τμημάτων – Συγχώνευση Τμημάτων – Κατάργηση Τμημάτων – Συγκρότηση Σχολών του Αλεξάνδρειου Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.

**Ν.576/1977,** Ίδρυση Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.)

**Ν.3549/2007,** Δομή και λειτουργία των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

**Ν.3374/2005,** ίδρυση Α.ΔΙ.Π. (Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας)

**Ν. 4009/2011,** (ΦΕΚ 195/Α’/06.09.2011), Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

**Ν.4405/2016,** (ΦΕΚ Α 129/13.07.2016), «Κύρωση Απόφασης του Συμβουλίου 2014/335/ΕΕ, Ευρατόμ για το σύστημα των ιδίων πόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλες διατάξεις»,

**Ν.4485/2017,** ( ΦΕΚ 114/τ.Α/4-8-2017) Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις.

Τσούκαλης, Λ. (1988). Ελληνικό ΄Ιδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής ΕΛΙΑΜΕΠ. Διαθέσιμο σε: http://www.eliamep.gr (Ανακτήθηκε 24 Απριλίου, 2018).

# ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<http://www.hellaskps.gr/.Συγχρηματοδοτούμενα> Αναπτυξιακά Προγράμματα, 2000.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου, 2018.

<http://www.thetoc.gr>....

<http://old.uoa.gr/>......

http//www.teithe. Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης. Ανακτήθηκε 17 Απριλίου, 2018.

[httpsHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"://HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"myHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"-HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"studiesHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/".HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"uoaHYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/".HYPERLINK "https://my-studies.uoa.gr/"gr](https://my-studies.uoa.gr/). ΕΘΝΙΚΟΝ & ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟΝ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ,2000. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[httpsHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"://HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"studentsHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"unipiHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"grHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"/HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"loginHYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp".HYPERLINK "https://students.unipi.gr/login.asp"asp](https://students.unipi.gr/login.asp) ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, Υπηρεσία Πληροφόρησης Φοιτητών,2003. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[https://idp.duth.gr/. HYPERLINK "https://idp.duth.gr/.%20ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ"ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ](https://idp.duth.gr/.%20ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ)**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ,2014.** Ανακτήθηκε 11 Μαρτίου 2018.

[htHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"tpsHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"://HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"www.central.ntua.grHYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"/HYPERLINK "https://www.central.ntua.gr/login"login](https://www.central.ntua.gr/login)ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ,**Κέντρο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, 1992.** Ανακτήθηκε 11 Μαρτίου 2018.

<https://egram.teicm.gr>. ΤΕΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, Ηλεκτρονική γραμματεία.Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[https://studentweb.aegean.gr](https://studentweb.aegean.gr/), ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ, Είσοδος φοιτητή,2003. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[https://sef.samos.aegean.gr](https://sef.samos.aegean.gr/) ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ, Τμήμα Μαθηματικών Είσοδος φοιτητή,2018. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[https://icarus-icsd.aegean.gr](https://icarus-icsd.aegean.gr/) ΤΜΗΜΑ ΝΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ , Σύστημα Ενημέρωσης Φοιτητών. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[httpHYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/"://HYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/"portalHYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/".HYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/"eapHYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/".HYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/"grHYPERLINK "http://portal.eap.gr.ελληνικο/".ΕΛΛΗΝΙΚΟ](http://portal.eap.gr.ελληνικο/) ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ, Εκπαιδευτική Πύλη ΕΑΠ 2013. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[https://eclass.teiath.gr](https://eclass.teiath.gr/). ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΑΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΤΗΛΕΔΙΑΣΞΕΨΗΣ (ΤΕΙΑΤΗ Open eclass)2003. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[httpsHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"://HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"estudyHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"teiathHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"grHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"/HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"unistudentHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"/HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"loginHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"aspHYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO".HYPERLINK "https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO"TEXNOLOGIKO](https://estudy.teiath.gr/unistudent/login.asp.TEXNOLOGIKO) ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΑΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ. Είσοδος φοιτητή,2003. Ανακτήθηκε 12 Μαρτίου 2018.

[http://www.gunet.gr.ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ](http://www.gunet.gr.ακαδημαικο/) ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ,2016. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

<http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node_el>. EUROPEAN Commission, Erasmus. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[httpHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"://HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"opacHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre".HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"seabHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre".HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"grHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"/HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"searchHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"~HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"SHYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"18\*HYPERLINK "http://opac.seab.gr/search~S18\*gre"gre](http://opac.seab.gr/search~S18*gre) ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ- ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[http://www.heal-link.gr](http://www.heal-link.gr/) ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ,2018. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

<http://eureka.lib.teithe.gr:8080/> ΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΚΑΤΑΘΕΤΗΡΙΟ, ΕΥΡΗΚΑ. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[https://moodle.teithe.gr](https://moodle.teithe.gr/), Picture of System Administrator.Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[https://apps.webofknowledge.com](https://apps.webofknowledge.com/). WEB OF SIENCE CORE COLLECTION, 2018.Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[httpHYPERLINK "http://eudoxus.gr/"://HYPERLINK "http://eudoxus.gr/"eudoxusHYPERLINK "http://eudoxus.gr/".HYPERLINK "http://eudoxus.gr/"gr](http://eudoxus.gr/) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΒΟΗΘΗΜΑΤΩΝ. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[httpHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"://HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"academicidHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"mineduHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"govHYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/".HYPERLINK "http://academicid.minedu.gov.gr/"gr](http://academicid.minedu.gov.gr/): Ηλεκτρονική Υπηρεσία Απόκτηση ακαδημαϊκής ταυτότητας. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[http://feeding.teithe.gr](http://feeding.teithe.gr/) Σύστημα Αιτήσεων Δικαιούχων δωρεάν Σίτισης,2012. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

[http://pithia.teithe.gr](http://pithia.teithe.gr/) ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΤΕΙ-Θ Είσοδος φοιτητή. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2018.

<https://www.kent.ac.uk/elearning/moodle/>, UNIVERSITYOFKENT,2018.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2018.

<https://www.moodle.is.ed.ac.uk/> UNIVERSITY OF ENDINBURGH ,noodle.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2018.

και [httpsHYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/"://HYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/"moodleHYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/".HYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/"uclHYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/".HYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/"acHYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/".HYPERLINK "https://moodle.ucl.ac.uk/"uk](https://moodle.ucl.ac.uk/)noodleucl,2013.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2018.

[httpsHYPERLINK "https://my.harvard.edu/"://HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"myHYPERLINK "https://my.harvard.edu/".HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"harvardHYPERLINK "https://my.harvard.edu/".HYPERLINK "https://my.harvard.edu/"edu](https://my.harvard.edu/)UNIVERSITYOFHARVARD, 2018.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2018.

<http://www.ox.ac.uk/>UNIVERSITYOFOXFORD,2018.Ανακτήθηκε 11 Απριλίου 2018.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**Συνοδευτική Επιστολή**

**Αγαπητέ/η φοιτητή/τρια,**

Στο πλαίσιο της φοίτησης μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του ΑΤΕΙ-Θ στο Τμήμα Οργάνωση και Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων διεξάγω έρευνα με θέμα **«Πληροφοριακά συστήματα και εξυπηρέτηση φοιτητών από την γραμματεία του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης».** Σκοπός της παρούσας εργασίας αποτελεί η διερεύνηση των απόψεων των φοιτητών/τριων αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών/τριων του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του ΑΤΕΙ-Θ από τη Γραμματεία του Τμήματος και από τα Πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει. Συγκριμένα η έρευνα αποσκοπεί:

• στην αποτύπωση του συνολικού βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων από τη λειτουργία της Γραμματεία του Τμήματος και τη διοικητική υποστήριξη που λαμβάνουν

• στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με τα επιμέρους χαρακτηριστικά της λειτουργίας της Γραμματείας του Τμήματος (υλικοτεχνική υποδομή, επάρκεια του προσωπικού, συμπεριφορά του προσωπικού)

• στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με τα πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματείας του Τμήματος ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia)

• στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά).

• στην αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών/τριων αναφορικά με τη ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια.

• στην καταγραφή των πιθανών λόγων για την μη αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας

• στην καταγραφή των προτάσεων των φοιτητών/τριων προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της Γραμματείας

• στη διερεύνηση κατά πόσο ο βαθμός ικανοποίησης και οι αντιλήψεις που εκφράζονται επηρεάζονται από το εξάμηνο φοίτησης και το φύλο των φοιτητών/τριων

Η συμμετοχή σας, μέσω της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, και η κατάθεση των προσωπικών σας απόψεων είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας ενώ οι απαντήσεις σας αναφορικά με την αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών της Γραμματείας είναι πολύτιμες για τη βελτίωση και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς και θα επεξεργαστούν μόνο από μένα. Εφόσον το επιθυμείτε τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να σας κοινοποιηθούν.

Σας ευχαριστώ προκαταβολικά για τη συνεργασία σας και τον χρόνο που διαθέσατε στη συμπλήρωση του ερωτηματολόγιο.

Με εκτίμηση,

**Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης του Βαθμού Ικανοποίησης των Φοιτητών του Τμήματος Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε της Σχολής Τεχνολογικών Εφαρμογών του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης**

**ΑΤΟΜΙΚΑ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

**Φύλο**

**Εξάμηνο Σπουδών**

* **Πόσο συχνά κατά τη διάρκεια της χρονιάς επικοινωνείτε με την Γραμματεία του Τμήματος;**

Σπάνια (1-2 φορές)

Συχνά (3-10 φορές)

Πολύ Συχνά (πάνω από 10 φορές)

Σχεδόν Καθημερινά

* **Ποίος είναι ο βαθμός της ικανοποίησης σας ως προς τους παρακάτω τρόπους επικοινωνίας με την Γραμματεία του Τμήματος;**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Καθόλου** | **Λίγο** | **Αρκετά** | **Πολύ** | **Πάρα πολύ** |
| Προσωπική επαφή |  |  |  |  |  |
| Τηλεφωνικά |  |  |  |  |  |
| Μέσω e-mail |  |  |  |  |  |
| Μέσω της Ιστοσελίδας του Τμήματος |  |  |  |  |  |

* **Παρακαλώ επιλέξτε τον βαθμό ικανοποίησης σας για τα παρακάτω:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Καθόλου** | **Λίγο** | **Αρκετά** | **Πολύ** | **Πάρα πολύ** |
| 1. | Ποιότητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Γραμματείας |  |  |  |  |  |
| 2. | Ταχύτητα Εξυπηρέτησης από το προσωπικό της Γραμματείας |  |  |  |  |  |
| 3. | Οργάνωση της Γραμματείας του Τμήματος |  |  |  |  |  |
| 4. | Ανταπόκριση και Διάθεση του προσωπικού της Γραμματείας κατά την επικοινωνία |  |  |  |  |  |
| 5. | Ποσοτική Επάρκεια του Ανθρώπινου Δυναμικού της Γραμματείας |  |  |  |  |  |
| 6. | Ευελιξία του προσωπικού της Γραμματείας κατά την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων |  |  |  |  |  |
| 7. | Κατάρτιση/πείρα του προσωπικού της Γραμματείας |  |  |  |  |  |
| 8. | Το εύρος των θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε από την Γραμματεία |  |  |  |  |  |
| 9. | Διαφάνεια και αποτελεσματικότητα στη διαχείριση οικονομικών πόρων |  |  |  |  |  |
| 10. | Υπηρεσίες υποστήριξης για την ομαλή ένταξη των νεοεισαχθέντων στο Τμήμα φοιτητών |  |  |  |  |  |
| 11. | Αξιοπιστία (οι υπηρεσίες προσφέρονται με ακρίβεια, αξιόπιστα και έγκαιρα χωρίς σφάλματα |  |  |  |  |  |
| 12. | Ωράριο Εξυπηρέτησης φοιτητών/τριων |  |  |  |  |  |
| 13. | Επάρκεια και ποιότητα των χώρων στέγασης των διοικητικών υπηρεσιών της Γραμματείας του Τμήματος (τάξη, καθαριότητα, αισθητική) |  |  |  |  |  |
| 14. | Χρόνος Αναμονής – Εξυπηρέτησης από τη Γραμματεία |  |  |  |  |  |
| 15. | Ικανοποίηση από την ταχύτητα ανταπόκρισης στην αίτηση για βοήθεια και κατά πόσο είναι ικανοποιητική η παρεχόμενη βοήθεια. |  |  |  |  |  |
| 16. | Βαθμός Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης από τη Γραμματεία |  |  |  |  |  |
| 17. | Βαθμός Ικανοποίησης από τα Πληροφοριακά μέσα που διαθέτει η Γραμματεία ( Ιστοσελίδα του Τμήματος, e-class, Pythia) |  |  |  |  |  |
| 18. | Αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών |  |  |  |  |  |
| 19. | Βαθμός Ικανοποίησης από την ύπαρξη ατόμου διαθέσιμο να παρέχει υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. τηλεφωνικά). |  |  |  |  |  |
| 20. | Ποιότητα διαθέσιμου εξοπλισμού (Η/Υ, έπιπλα, γραφεία) της γραμματείας |  |  |  |  |  |

**Αναφέρετε δύο (2) μέτρα ή προτάσεις με σειρά προτεραιότητας που θα επιθυμούσατε να ληφθούν υπόψη από την γραμματεία του Τμήματος προκειμένου να γίνει αποτελεσματικότερη η λειτουργία της.**

**1………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**2…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..**

**Ευχαριστούμε πολύ για τον χρόνο που διαθέσατε**

1. Διαθέσιμο στο: <https://www.teithe.gr/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://www.cie.teithe.gr/> [↑](#footnote-ref-2)
3. [http://www.gunet.gr](http://www.gunet.gr/). [↑](#footnote-ref-3)
4. <http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node_el> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.teithe.gr/>. [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://www.ox.ac.uk/> [↑](#footnote-ref-6)
7. [https://www.hofstra.edu](https://www.hofstra.edu/). [↑](#footnote-ref-7)
8. <http://www.hellaskps.gr/> [↑](#footnote-ref-8)